

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”**

El presente informe definitivo contiene el análisis final realizado por el Comité Evaluador respecto de la verificación de los requisitos habilitantes y de evaluación de las propuestas presentadas dentro del proceso de selección de la referencia.

### **A) OBSERVACIONES AL INFORME PRELIMINAR**

Dentro del término de traslado establecido para observar el informe preliminar de evaluación, no se presentaron observaciones al mismo.

### **B) VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES.**

En razón a que no se presentaron observaciones al informe preliminar la verificación de los requisitos habilitantes no se modifica, y es la siguiente:

ASPECTO	MILLENIUM PHONE CENTER S.A.	CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.
JURÍDICO	CUMPLE	CUMPLE
FINANCIEROS	CUMPLE	CUMPLE
<b>TÉCNICOS</b>		
Oferta técnica	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de personal para el Staff	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos infraestructura y tecnológicos	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de experiencia	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de procesos de calidad	CUMPLE	CUMPLE
<b>VERIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>

La desagregación de la verificación preliminar de requisitos habilitantes como no fueron modificados, se toma como definitivos de acuerdo con lo señalado en el pliego de condiciones del proceso en mención.

**Conclusión:** Las propuestas presentadas por la **MILLENIUM PHONE CENTER S.A.** y **CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.**, **CUMPLEN** con los requisitos habilitantes de carácter jurídico, financiero y técnico solicitados en el pliego de condiciones.

### **C) CALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

En razón a que no se presentaron observaciones al informe preliminar no se modifica la calificación de los factores de evaluación descritos en el pliego de condiciones:

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”**

ASPECTO	MILLENIUM PHONE CENTER S.A.	CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.
<b>TÉCNICOS</b>		
Caso de éxito en práctica que agregue valor	0	0
Satisfacción del Cliente	0	150
Clima Organizacional	50	50
Experiencia adicional	150	150
Certificación COPC	25	80
Oferta Económica	DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE	DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE
<b>CALIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE</b>	<b>DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE</b>

#### **D) ORDEN DE ELEGIBILIDAD**

Conforme lo expuesto y teniendo en cuenta que la oferta económica se descalifica técnicamente, de acuerdo al literal j del numeral 4.3.2 del Pliego de Condiciones, no hay orden de elegibilidad.

#### **E) RECOMENDACIÓN**

Del análisis, verificación y comparación de las propuestas presentadas dentro del proceso de selección de la referencia, el Comité Evaluador y el Comité de Contratación, recomienda al Ordenador del Gasto **RECHAZAR** ambas ofertas por presentar deficiencias e inexactitudes que no pueden ser aclaradas y que impiden ser comparadas (Numeral 1.10 literal i del Pliego de condiciones) y por tal razón **DECLARAR FALLIDO EL PROCESO** toda vez, que ninguna de las ofertas se ajustan al proceso de selección (numeral 2.2.11 del pliego de condiciones)

Bogotá D. C., 2 diciembre de 2010

**Por el Comité Evaluador:**

*Original firmado*

**ADRIANA GIL GONZÁLEZ**

Subdirectora de Abastecimiento y Servicios  
Generales

*Original firmado*

**EDNA DEL PILAR PÁEZ GARCÍA**

Asesora de la Unidad de Atención al  
Ciudadano

*Original firmado*

**MERCEDES WILCHES CASAS**

Subdirectora Financiera y Contable

Revisó: Secretaria General – GPE  
Revisó: Oficina Asesora Jurídica - MDB  
Proyectó: ADI