

## **ACTO DE APERTURA**

*Proceso de Convocatoria Pública ICFES – CP - 007 -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”*

## **LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES**

*En uso de sus facultades legales, en especial por lo dispuesto en el artículo 9º del Decreto 5014 de 2009 y lo previsto en el Manual de Contratación del ICFES.*

### **CONSIDERANDO:**

De conformidad con los estudios previos elaborados por la Unidad de Atención al Ciudadano se expone que las entidades públicas están llamadas por la Constitución de 1991 a enfocarse en el servicio a los ciudadanos. Para cumplir este mandato y responder a los lineamientos que señala Programa Nacional de Servicio al Ciudadano es indispensable contar con canales de comunicación que faciliten la relación cotidiana del ciudadano con la Administración, que garanticen el acceso a la información misional y que contribuyan al ahorro de tiempo y dinero por parte de los interesados en resolver inquietudes o gestionar trámites ante la entidad.

El Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se constituye en instancia de coordinación de la calidad y excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, que actuará en coordinación con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y por supuesto, con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, así como el Decreto-Ley 2150 de 1995, respectivamente.

Como objetivos el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, mediante Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 se plantean: 1) Contribuir a la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional. 2) Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública 3) Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano 4) Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la Administración Pública 5) Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención en las entidades

Las estrategias para cerrar la brecha existente entre las mejores prácticas en servicio al ciudadano y los objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano frente a lo que

## ACTO DE APERTURA

**Proceso de Convocatoria Pública ICFES – CP - 007 -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”**

ofrece actualmente el ICFES fueron formuladas para desarrollarse entre el 2011 y el 2012, por tanto, es necesario garantizar que los recursos sobre los que se soportan esas estrategias estén disponibles durante esa misma línea de tiempo.

El contrato suscrito en el 2008, que cubrió las vigencias 2009 a 2010, para servicios de contact center se concentró en la prestación del servicio necesario para la atención de los canales de contacto. No obstante para la siguiente vigencia (2011 – 2012) se requiere mayor cantidad de personal, debido a que la estrategia de medios ha incrementado el número de usuarios que contactan al ICFES, con un mejor perfil (los objetivos de elevar el nivel de satisfacción exigen la segmentación y la especialización del servicio para los segmentos críticos, así como mayor análisis de la información que se recibe a través de los distintos canales), con mejoras condiciones para disminuir rotación y con acceso a una plataforma del conocimiento que permita la medición permanente del desempeño y en términos de infraestructura se requiere pasar del actual IVR informativo a un IVR transaccional que facilite la segmentación de los grupos de interés, así como la implementación del software adecuado para el Programa de Solución al Primer Contacto.

Con base en lo expuesto y considerando que la transformación del ICFES (Ley 1324 de 2009) incluyó la tercerización de toda la Unidad de Atención al Ciudadano, y que por ende no cuenta con el personal ni la infraestructura para garantizar los servicios de contact center, requiere adelantar un proceso de selección que fundamentado en los principios de transparencia , selección objetiva que permitan seleccionar el proveedor que le garantice al Instituto los recursos humanos y tecnológicos necesarios y suficientes, no solo para la atención de canales sino también para la generación de valor en la gestión del modelo de servicio.

Razón por la cual se abrió el proceso de selección ICFES-CP-006-2010, el 29 de octubre de 2010, sin embargo mediante Resolución No 982 del 2 de diciembre de 2010 se declaró desierto el proceso, toda vez, que al momento de ser calificadas las ofertas económicas éstas fueron descalificadas técnicamente, por incumplir con el literal j del numeral 4.3.2, por lo cual el Comité Evaluador y el Comité de Contratación, recomendó 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)

## ACTO DE APERTURA

*Proceso de Convocatoria Pública ICFES – CP - 007 -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”*

Que debido a que la necesidad de contratación persiste, el Comité de contratación recomendó al Ordenador del Gasto aperturar de nuevo el proceso de selección, a través de la modalidad de convocatoria pública, no obstante el como el servicio es de gran importancia para el Instituto mantenerlo sin interrupción, debido a que es un apoyo esencial a las áreas misionales, mientras se adelanta el proceso se mantendrá el contrato actual vigente, mientras se adjudica y el se termina con la etapa de implementación.

Que el ICFES cuenta con un presupuesto oficial para la ejecución del contrato de **DOS MIL TRESCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MIL TRESCIENTOS NOVENTA PESOS MONEDA CORRIENTE (\$2.323.823.390)** que incluye IVA, Retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve. Valor que se encuentra amparado con el certificado de disponibilidad presupuestal 470 del 27 de agosto de 2010 expedido por el responsable del presupuesto de la Entidad y la autorización de vigencias futuras para los años 2011 y 2012, las cuales fueron aprobadas por la Junta Directiva del INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES – mediante actas 002 del 5 de agosto de 2010 y 003 del 2 de septiembre de 2010 y con el concepto técnico favorable del Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 03 del 18 de mayo de 2004 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Conforme al artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, “*los contratos que debe celebrar y otorgar el ICFES como entidad de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto, se sujetarán a las disposiciones del derecho privado....*”

Según la Resolución Interna 127 del 2010, por medio de la cual se expide el Manual de Contratación del ICFES, modificada por las Resoluciones No. 200 y 214 de 2010, en su artículo 15 numeral 4 señala que “*cuando el valor del bien o servicio a contratar exceda los seiscientos (600) Salarios Mínimos Mensuales Vigentes SMLMV., la selección del contratista se efectuará por el mecanismo de CONVOCATORIA PÚBLICA.*”

Así las cosas, teniendo en cuenta que el valor de la contratación supera los 600 SMLMV establecidos, la modalidad de selección que procede es de la **CONVOCATORIA PÚBLICA.**

Con el propósito de escoger el ofrecimiento más favorable para el ICFES, se hace necesario designar un Comité Evaluador que realice la evaluación de las propuestas de

## ACTO DE APERTURA

*Proceso de Convocatoria Pública ICFES – CP - 007 -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”*

manera objetiva, ciñéndose exclusivamente a las reglas contenidas en el pliego de condiciones del presente proceso de selección y el Manual de Contratación del ICFES

Que del mismo modo resulta imperioso convocar a las Veedurías Ciudadanas para que realicen el control social al presente proceso de selección, buscando la eficiencia institucional y la probidad en las actuaciones de los funcionarios públicos.

Que el Pliego de Condiciones puede ser consultado y retirado en la sede principal del ICFES, calle 17 No. 3-40, teléfono 3387338, Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales piso segundo, horario de 8:00 a.m. - 12:00 M. y de 2:00 p.m. - 5 :00 p.m., y se dará aplicación al principio de publicidad por medio de la página Web de la Entidad.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto:

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar la apertura del proceso de selección de CONVOCATORIA PÚBLICA: ICFES – CP- 007 -2010, con el objeto de “*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.*”

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Establecer como presupuesto oficial para el presente proceso de selección hasta la suma de **DOS MIL TRESCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MIL TRESCIENTOS NOVENTA PESOS MONEDA CORRIENTE (\$2.323.823.390)**, que incluye IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve. Valor que se encuentra amparado con el certificado de disponibilidad presupuestal 470 del 27 de agosto de 2010 expedido por el responsable del presupuesto de la Entidad y la autorización de vigencias futuras para los años 2011 y 2012, las cuales fueron aprobadas por la Junta Directiva del INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES – mediante actas 002 del 5 de agosto de 2010 y 003 del 2 de septiembre de 2010 y con el concepto técnico favorable del Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 03 del 18 de mayo de 2004 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

## ACTO DE APERTURA

**Proceso de Convocatoria Pública ICFES – CP - 007 -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”**

**ARTÍCULO TERCERO:** Fijar la cronología del presente proceso de selección de la siguiente:

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Publicación aviso de convocatoria	5 - 6 de diciembre de 2010	Página web <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Publicación Estudios Previos, Acto de apertura y Pliego de Condiciones	6 al 13 de diciembre de 2010	Página web <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Observaciones al pliego de condiciones.	6 al 9 de diciembre de 2010 hasta las 5 pm	A los Correos electrónicos: <a href="mailto:adizquierdo@icfes.gov.co">adizquierdo@icfes.gov.co</a> o <a href="mailto:contratacion@icfes.gov.co">contratacion@icfes.gov.co</a> o físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Respuestas observaciones y publicación de adendas	10 al 13 de diciembre de 2010	Página web <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Cierre del proceso	14 de diciembre de 2010 a las 9:00 a.m	Entrega de ofertas Oficina de Correspondencia piso 2/Apertura de sobres Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES Piso 2
Evaluación de las propuestas, solicitud de aclaraciones a las ofertas por parte del ICFES	14 al 16 de diciembre de 2010	Comité Evaluador



## ACTO DE APERTURA

**Proceso de Convocatoria Pública ICFES – CP - 007 -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”**

Publicación del Informe preliminar de Evaluación, traslado del informe de Evaluación, visita en caso de proceder, revisión de ofertas por parte de los oferentes, recepción de observaciones del informe y de las ofertas y publicación de las observaciones presentadas	17 al 22 de diciembre 2010	Pagina web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> y la recepción de observaciones a los Correos electrónicos: <a href="mailto:adizquierdo@icfes.gov.co">adizquierdo@icfes.gov.co</a> o <a href="mailto:contratacion@icfes.gov.co">contratacion@icfes.gov.co</a> o físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Respuesta por parte de los proponentes a las observaciones de las propuestas realizadas por otros los oferentes, en el caso de proceder.	21 al 22 de diciembre de 2010	Pagina web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> y la recepción de observaciones a los Correos electrónicos: <a href="mailto:adizquierdo@icfes.gov.co">adizquierdo@icfes.gov.co</a> o <a href="mailto:contratacion@icfes.gov.co">contratacion@icfes.gov.co</a> o físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Publicación del Informe definitivo de Evaluación	23 de diciembre de 2010	Página web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Publicación del Acto de Adjudicación del Proceso de Selección	23 de diciembre de 2010	Página Web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Elaboración y perfeccionamiento del Contrato	24 al 30 de diciembre de 2010	Proyección: Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

**ARTÍCULO CUARTO:** Designar a la Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales, la Asesora asignada a la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirectora Financiera y Contable, como integrantes del Comité Evaluador de las propuestas que se presenten dentro del presente proceso de selección.

## ACTO DE APERTURA

*Proceso de Convocatoria Pública ICFES – CP - 007 -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”*

**ARTICULO QUINTO:** Ordenar la publicación de los documentos que conforman el proceso de selección en la página web de la entidad [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co).

**ARTICULO SEXTO:** Informar al público en general que a partir de la fecha de expedición del presente acto, podrán consultar y retirar el pliego de condiciones y los estudios y documentos previos, en la página Web de la Entidad [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) y en el Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales del ICFES, ubicada en la Calle 17 No. 3-40, piso 2 de la ciudad de Bogotá D.C.

**ARTÍCULO SÉPTIMO:** Se convoca a las veedurías ciudadanas para que realicen el control social al presente proceso de selección, buscando la eficiencia institucional y la probidad en la actuación de los funcionarios públicos.

**ARTICULO OCTAVO:** El presente acto rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá, D. C., Diciembre 6 de 2010

ORIGINAL FIRMADO

**MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO**  
Directora General del ICFES

Proyectó: ADI  
Revisó: Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales  
Vo Bo: Secretaria General