PROCESO DE SELECCIÓN

CONVOCATORIA PÚBLICA
ICFES – CP- 007-2010

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.

Publicado en www.icfes.gov.co
(Ley 1324 de 2009 y Resolución No. 127 de 2010, modificada por las Resoluciones 200 y 214 de 2010)
BOGOTÁ - COLOMBIA
Diciembre de 2010

1.3.2 PROTECCIÓN DE LOS SIGNOS DISTINTIVOS DEL ICFES

La marca ICFES, sus logotipos, lemas, y marcas asociadas como SABER, ICFES INTERACTIVO, entre otras; cuentan con la adecuada protección legal y registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En consideración a lo anterior, ninguno de los signos distintivos del ICFES podrá ser reproducido, utilizado, promocionado, anunciado o publicitado en forma alguna y en ningún medio (escrito, digital, magnético, Internet, etc) por tratarse de activos intangibles de propiedad exclusiva del ICFES y por protección de los derechos de los consumidores para evitar información engañosa o confusa sobre el origen empresarial o el aval de los productos, servicios y actividad económica.

En el evento de que el Contratista requiera por razón del contrato utilizar la marca del ICFES, como distintivo del servicio que presta, sólo lo podrá hacer con la previa autorización del ICFES.

1.4 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El proponente no podrá encontrarse incurso dentro de ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar, a que se refiere el artículo 4 de la Resolución 127 de 2010, declaración que hará en la Carta de Presentación de la OFERTA.

1.5 PARTICIPANTES

Los proponentes se deben presentar bajo alguna de las siguientes modalidades, siempre y cuando cumplan las condiciones exigidas en el pliego de condiciones y no se encuentren incursos dentro de las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la Constitución y la ley:

a. **Individualmente**, como: Personas naturales ó personas jurídicas, nacionales o extranjeras, que se encuentren debidamente constituidas, previamente a la fecha de apertura del presente proceso de selección.

b. **Conjuntamente**, en cualquiera de las formas de asociación previstas en la ley.

1.6 DOCUMENTOS DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA

Forman parte integral del presente proceso:

a. El aviso de convocatoria, la resolución de adjudicación del Proceso de Selección y las demás que se expidan durante su trámite, así como el acta de cierre, las aclaraciones al pliego de condiciones, las adendas y demás comunicaciones del ICFES que se emitan con ocasión del presente proceso.

b. Los anexos del presente pliego de condiciones.

c. Los demás documentos que se alleguen al proceso.

1.7 COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

En todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones del presente pliego de condiciones y el contrato que forma parte de él, el proponente obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes consagran.

En caso que el ICFES advierta hechos constitutivos de corrupción de parte de un proponente durante el proceso de selección, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, podrá rechazar la respectiva oferta.

En todas las actuaciones derivadas de lo regulado en el presente pliego de condiciones y lo estipulado en el contrato que se celebre, el proponente obrará con la transparencia y buena fe que la Constitución Política y las leyes consagran.

Así mismo, el ICFES advierte que en el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial "Lucha contra la Corrupción". También puede reportar el hecho a la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES, a través del número telefónico (1) 338 73 38.

1.8 INVITACIÓN A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se convoca a todas la Veedurías Ciudadanas establecidas de conformidad con la Ley, a participar en el presente proceso de selección del Contratista, a partir de esta convocatoria y durante las etapas del proceso, realizando el control social buscando la eficiencia institucional y la probidad en la actuación de los funcionarios públicos, las recomendaciones escritas que consideren necesarias, e interviniendo en las audiencias que se convoquen durante el proceso, caso en el cual se les suministrará toda la información y documentación que soliciten, publicada en la página web del ICFES www.icfes.gov.co.

El costo de las copias y las peticiones presentadas seguirán las reglas previstas en el artículo 24 del Código Contencioso Administrativo.

1.9 OFERTAS Y ADJUDICACIONES PARCIALES

No se aceptarán ofertas parciales en la presente Convocatoria pública.

1.10 RECHAZO DE LA OFERTA

El ICFES rechazará las ofertas que no se ajusten a las exigencias del presente pliego de condiciones, pudiendo invocar como causales de rechazo las siguientes circunstancias:

- **a.** Cuando el Proponente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar según los fundamentos de ley señalados en el numeral 1.4 del presente pliego de condiciones.
- **b.** Entrega extemporánea de la oferta ó cuando no se radique en el lugar indicado en el pliego.
- **c.** Cuando el proponente dentro del término previsto en la solicitud no responde al requerimiento que le haga el ICFES para subsanarla.
- **d.** Estar reportados en el Boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales. (artículo 60 de la Ley 610 de 2000).
- **e.** Presentar oferta cuyo valor total supere el presupuesto oficial estimado para la presente contratación.
- **f.** No aportar con la oferta la garantía de seriedad o que la misma presente defectos y en este segundo caso, cuando el interesado no la corrija o no la anexe a la solicitud del ICFES dentro del tiempo que éste disponga para tal efecto.
- **g.** No allegar la carta de presentación de la oferta, o de presentarla que ésta no se encuentre debidamente suscrita por el proponente.
- **h.** La no presentación o la presentación sin firma de la Oferta o Propuesta económica, dará lugar al rechazo de la propuesta
- **i.** Cuando la Oferta presente deficiencias e inexactitudes que no puedan ser aclaradas y que impidan compararla.
- **j.** Cuando se presente falsedad en la información. Los proponentes al presentar su oferta autorizan al Instituto para contactar y verificar toda la información que en ella suministren.
- **k.** En caso que la persona jurídica proponente ó que haga parte de un consorcio o unión temporal y no cumpla con el objeto social relacionado con la contratación y la duración exigida en el pliego de condiciones, al momento del cierre de la presente Convocatoria.
- **l.** Presentación de varias OFERTAS por el mismo proponente, por si o por interpuesta persona (en consorcio, unión temporal o individualmente).
- **m.** Si el representante legal de la persona jurídica proponente ó parte de un consorcio o unión temporal tiene restricciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, deberá adjuntarse a la oferta el documento de autorización expresa del órgano competente. La no presentación de la autorización junto con la oferta, o la presentación de una autorización que resulte insuficiente de conformidad con lo exigido en el presente pliego.
- **n.** La no conformación del Consorcio o Unión Temporal con anterioridad a la presentación de la OFERTA o la no presentación del documento que acredite su conformación. También constituye causal de rechazo no expresar en el documento

de conformación del consorcio o de unión temporal que su término de duración o el de sus integrantes no será inferior a la vigencia del contrato y un año (1) año más.

o. La no presentación del poder, cuando la oferta sea presentada a través de apoderado.

Es de aclarar que el presente listado no tiene carácter taxativo y será responsabilidad del proponte tener en cuenta todas las causales de rechazo.

2. CAPITULO II
PRESENTACIÓN, ELABORACIÓN DE LA OFERTA Y CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCESO

2.1 PRESENTACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA OFERTA

2.1.1 FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta se debe presentar foliada, en sobres cerrados, en **original y dos (2) copias**, indicando el número del sobre y si es original o copia. En cada sobre se hará constar el nombre del proponente, su dirección comercial, teléfono, correo electrónico y se marcará con la siguiente información:

PROCESO DE SELECCIÓN
ICFES - CP - 007 - 2010

OBJETO: 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.

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES
Calle. 17 No. 3-40 piso 2
Bogotá D.C.
Contiene: Original (o Copia 1 o copia 2)

PROPONENTE:

El sobre identificado como **ORIGINAL** deberá contener la oferta correspondiente y todos los originales de los documentos solicitados, foliados en forma consecutiva, así como la oferta económica en medio magnético (CD). Se podrá adjuntar copias de las certificaciones de experiencia; sin embargo, el ICFES se reserva el derecho de verificar su autenticidad.

Los sobres identificados como **COPIA** deben contener exactamente todas las copias de los mismos documentos de los sobres identificados como original, foliados en la misma forma.

No se aceptarán ofertas complementarias o modificaciones que fueren presentadas con posterioridad a la fecha y hora de cierre del proceso de selección. Tampoco se aceptarán ofertas enviadas por correo, fax, medio magnético, ó por e-mail.

Una vez presentada la oferta no se aceptará a los proponentes variación alguna en sus términos, ni la presentación de documentos o información adicional, lo cual no obsta para que el ICFES pueda solicitar las aclaraciones que considere necesarias.

Si se presenta alguna discrepancia entre el original de la OFERTA y las copias prevalecerá el texto del original escrito. Las modificaciones, aclaraciones o enmiendas de la OFERTA deberán ser convalidadas con la firma al pie de la misma, de quien suscribe la carta de presentación de la OFERTA; sin este requisito, las modificaciones, aclaraciones o enmiendas no se considerarán válidas.

Al momento de recibir la oferta, se dejará constancia escrita de la fecha y hora exacta de presentación.

2.1.2 IDIOMA

La oferta será presentada en **idioma español**, que será también el idioma para el contrato, para la totalidad de la documentación referida en este pliego de condiciones y para la correspondencia pertinente. Los documentos expedidos en el exterior en idioma diferente al español, deberán ser acompañados de traducción simple y sellos consulares.

2.1.3 DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en los artículos 65 y 259 del Código de Procedimiento Civil, artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 2201 del 22 de julio de 1997 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

2.1.3.1 Consularización

De conformidad con lo previsto por el artículo 480 del Código de Comercio, “Los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul Colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes.”

Tratándose de sociedades, expresa además la mencionada disposición del Código de Comercio, que “al autenticar los documentos a que se refiere este artículo los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país.”.

Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores para la correspondiente

legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.

2.1.3.2 Apostille

Cuando se trate de documentos de naturaleza pública otorgados en el exterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 455 de 1998, no se requerirá del trámite de Consularización señalado en este numeral, siempre que provenga de uno de los países signatarios de la Convención de La Haya del 5 de octubre de 1961, sobre abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros, aprobada por la Ley 455 de 1998. En este caso solo será exigible la apostille, trámite que consiste en el certificado mediante el cual se avala la autenticidad de la firma y el título a que ha actuado la persona firmante del documento y que se surte ante la autoridad competente en el país de origen.

2.1.4 VIGENCIA DE LA OFERTA

La oferta deberá estar vigente por un plazo no menor a noventa (90) días calendario, a partir de la fecha de cierre del presente proceso de selección, requisito que se entiende cubierto con la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta.

2.1.5 COSTO DE PREPARACIÓN DE LA OFERTA

Serán de cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación y presentación de su oferta. El ICFES en ningún caso será responsable de los mismos.

2.1.6 OFERTAS HÁBILES

El número mínimo de ofertas hábiles exigido es de una (1).

2.1.7 OFERTAS ALTERNATIVAS

No se tendrán en cuenta ofertas alternativas.

2.2 CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCESO

2.2.1. AVISO EN LA PÁGINA WEB DEL INSTITUTO Y EN UN PERIÓDICO DE AMPLIA CIRCULACIÓN

El presente proceso de selección se encuentra precedido por un aviso de convocatoria, publicado en un periódico de amplia circulación y en la página WEB del Instituto, www.icfes.gov.co, enlace contratación denominado proceso de selección.

En el aviso se señala el objeto de la convocatoria, las características técnicas, el plazo y valor del contrato, lugar y fecha de presentación de las ofertas y lugar donde consultar los pliegos de condiciones.

2.2.2. PUBLICACIÓN Y CONSULTA DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES

El pliego de condiciones se podrá consultar en la página web del Instituto www.icfes.gov.co o en el Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales del ICFES, ubicada en la calle 17 No.3-40, piso 2º de la ciudad de Bogotá, D.C. en el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El ICFES publicará por un término mínimo de cinco (5) días hábiles, el pliego de condiciones de la contratación en la página web del ICFES www.icfes.gov.co. Cualquier persona podrá presentar observaciones a los pliegos de condiciones, hasta cinco (5) días calendario antes de la fecha señalada para la recepción de las propuestas.

El ICFES dará respuesta a las observaciones recibidas mediante publicación en su página Web, hasta dentro de los dos (2) días calendarios antes de la fecha de cierre. En el mismo término, el ICFES podrá modificar los pliegos de condiciones mediante adenda publicado en su página Web.

2.2.3. CIERRE

El cierre del proceso de Selección Convocatoria pública se realizará hasta la fecha y hora relacionada en la Cronología del Proceso. Las ofertas deben ser presentadas y radicadas con número, fecha y hora en la oficina de correspondencia del ICFES, ubicada en la Calle 17 No. 3-40 segundo piso de la Ciudad de Bogotá, D.C. Las ofertas deben ser entregadas personalmente, no se aceptan ofertas enviadas por correo, vía fax, medio magnético ó e-mail.

En la fecha y hora fijada para el cierre, se procederá a dar apertura de los sobres que contienen las ofertas, de lo cual se levantará un acta en la que se consignará la relación de las mismas, en presencia de los asistentes.

El ICFES podrá prorrogar la fecha de cierre del Proceso de selección, antes de su vencimiento a través de adenda o a solicitud de parte, previa aceptación de la justificación presentada por el posible proponente La eventual prórroga se comunicará a todos los interesados a través de la página web del ICFES y se realizará mediante publicación de la respectiva adenda.

2.2.4. TÉRMINO PARA RETIRAR LAS OFERTAS.

El proponente podrá solicitar el retiro de su oferta mediante escrito dirigido a la

Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, hasta la fecha y hora previstas para el plazo de entrega de la oferta. En tal caso, en la diligencia de cierre del proceso y apertura de ofertas, no se abrirán los sobres que contengan el original y las copias de la oferta retirada.

2.2.5. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las propuestas se deberán presentar por escrito, en la forma y oportunidad que se indique en el PRESENTE pliego de condiciones.

En todas las propuestas se exigirá la manifestación expresa del oferente en la que conste que conoce y acepta las condiciones de la contratación, así como la reglamentación contenida en este Manual de Contratación.

2.2.6. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Con la presentación de la PROPUESTA, el proponente manifiesta que conoce el pliego de condiciones y todos los documentos del proceso de selección, que obtuvo las aclaraciones solicitadas, que conoce la naturaleza de los bienes y servicios objeto de la convocatoria, sus costos y tiempo de ejecución, que formuló su PROPUESTA de manera libre, seria, precisa y coherente, y que además, se acoge a lo establecido en el Manual de Contratación del ICFES, y demás normas aplicables.

2.2.7. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

En la Cronología del Proceso de Selección se señalará el plazo dentro del cual el ICFES deberá realizar la verificación de los requisitos habilitantes de los proponentes y la evaluación y asignación de puntaje que corresponda a cada uno de los factores de selección.

La evaluación se efectuará de manera objetiva por el Comité Evaluador, ciñéndose exclusivamente a las reglas contenidas en el presente pliego de condiciones. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de contratar el desarrollo de esta actividad con un tercero.

La evaluación de las propuestas se realizará teniendo en cuenta los requisitos, los factores, su ponderación y el procedimiento establecido en las condiciones de la contratación o los pliegos de condiciones, según el caso, y dentro del plazo señalado en la cronología, el cual se podrá ampliar por el término que el ICFES estime necesario, en tanto las propuestas se mantuvieren vigentes.

Para el presente proceso de selección la oferta u ofrecimiento más favorable será el que resulte de aplicar la ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes y fórmulas señaladas en el presente pliego de condiciones.

El ICFES verificará el cumplimiento de los requisitos de participación exigidos en el presente pliego de condiciones, según el caso, hará las comparaciones mediante el cotejo de los ofrecimientos recibidos y la consulta de precios y condiciones de mercado; además, considerará los resultados de las asesorías internas o externas que estime conveniente solicitar, y finalmente aplicará los factores de evaluación que se hubieren establecido en cada caso.

El ICFES tendrá en cuenta que en todo el proceso de selección primará lo sustancial sobre lo formal. En consecuencia, la ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las ofertas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos.

Durante el periodo de evaluación, el ICFES podrá solicitar los documentos, certificados y/o aclaraciones que considere convenientes con el fin de subsanar aquellos requisitos relativos al proponente, que, luego de la verificación correspondiente considerare necesarios.

Con ocasión de lo anterior, no se podrá variar la identidad del proponente. Serán subsanables, antes de la decisión de celebrar el contrato con un proponente determinado, los aspectos de forma de la propuesta (tales como autenticaciones, apostille, idioma, errores de la garantía de seriedad o fallas en la misma respecto de lo exigido, entre otros) o la omisión en ella de la acreditación de condiciones preexistentes al momento de presentación de la propuesta y que por lo tanto pueden ser objeto de verificación (tales como certificaciones, calidades del personal ofrecido, entre otras), y en general todos aquellos aspectos que permitan realizar la comparación objetiva de las propuestas recibidas, sin que se afecte la asignación de puntaje conforme a las condiciones de la contratación o el pliego de condiciones, según el caso.

Una vez vencido este plazo, el ICFES publicará al día siguiente los informes de evaluación en la página Web del instituto, donde podrán ser consultados.

El ICFES hará la interpretación final en forma autónoma pero motivada y a su juicio podrá rechazar la oferta, si persistieren las ambigüedades, discrepancias o incongruencias sobre aspectos sustanciales de la misma.

2.2.8. PUBLICIDAD DE LAS EVALUACIONES, DOCUMENTOS SUBSANABLES, ACLARACIONES Y OBSERVACIONES A LOS INFORMES

El informe de evaluación de las propuestas estará a disposición de los proponentes, en la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, ubicada en la Calle 17 No. 3-40 Piso 2º de la ciudad de Bogotá, o en la página WEB del ICFES www.icfes.gov.co, por un

término improrrogable de mínimo tres **(3) días hábiles señalado en la Cronología del Proceso**.

Durante este mismo término perentorio y preclusivo se podrá observar el Informe de Evaluación Preliminar y revisar las ofertas de los demás oferentes.

Las observaciones podrán ser remitidas vía correo electrónico al correo adizquierdo@icfes.gov.co o contratacion@icfes.gov.co, o ser entregas en la oficina de correspondencia del ICFES, ubicada en la Calle 17 No. 3-40 Piso 2º de la ciudad de Bogotá.

Las observaciones realizadas por los oferentes a otras propuestas, serán publicadas en la página WEB del ICFES www.icfes.gov.co. Los proponentes, cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones, podrán contestar tales observaciones en un plazo de dos (2) días calendario contados a partir de la publicación de la respectiva observación en la página web del ICFES. Los proponentes no podrán adicionar ni modificar sus propuestas.

2.2.9. RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES E INFORME DE EVALUACIÓN DEFINITIVO

En desarrollo del principio de publicidad, las respuestas a las observaciones se resolverán en el Informe de Evaluación Definitivo así como la decisión de adjudicación, que se publicará en la página WEB del ICFES www.icfes.gov.co, en la fecha señalada en la cronología del proceso.

2.2.10. ADJUDICACIÓN

Dentro del plazo previsto en el pliego de condiciones el ICFES adjudicará al proponente seleccionado. Dicho plazo podrá prorrogarse. La decisión de contratar se manifestará a través de acto administrativo motivado, que se comunicará a los participantes en el respectivo proceso de selección y el cual no es susceptible de recursos por la vía gubernativa.

Si el proponente con quien se decide contratar no acepta dicha decisión y/o no suscribe el contrato dentro del término previsto para el efecto en el documento en el que se hubieren establecido las condiciones del pliego de condiciones el ICFES podrá contratar, dentro de los cinco (5) días siguientes, con el proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta fuere favorable para la Empresa y estuviere vigente a la fecha.

Si éste tampoco suscribe el contrato, dentro del plazo previsto en la comunicación respectiva, se aplicarán las mismas reglas con los siguientes proponentes en el orden de elegibilidad, en tanto existan más propuestas favorables y sin perjuicio de la

responsabilidad de indemnizar los posibles perjuicios que adquirió el proponente al presentar su oferta y de hacer efectiva la garantía de seriedad de esta.

En este proceso no se realizará adjudicaciones parciales.

2.2.11. DECLARACIÓN FALLIDA DEL PROCESO

El ICFES podrá declarar fallido el presente Proceso de selección, únicamente por motivos de causa que impidan la escogencia objetiva de la oferta más favorable, como:

• Ausencia de ofertas.
• Cuando ninguna de las ofertas se ajuste a las condiciones del Proceso de selección.

Esta decisión se tomará mediante acto administrativo motivado que se comunicará a los participantes.

2.2.12. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El ICFES podrá suspender el proceso de selección en cualquiera de sus etapas, cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, o de fuerza mayor, orden de autoridad, acto irresistible de terceros o razones de utilidad o conveniencia que puedan justificar esta decisión.

La decisión de suspender y/o cancelar el proceso se adoptará por resolución motivada expedida por el Director General o su delegado y se comunicará a los interesados en la forma y términos indicados para el efecto en el C.C.A. Si existen razones que así lo justifiquen, el proceso de selección podrá incluso ser cancelado.

2.2.13. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Los proponentes serán responsables de advertir en su oferta, si la información que se solicita para la presentación de la propuesta tiene la vocación de constituir información que pueda ampararse en la reserva del secreto protegido por la ley, en el caso en que las propuestas contengan información confidencial, privada o que configure secreto industrial de acuerdo con la ley colombiana, debiendo indicar tal calidad y expresando las normas legales que le sirven de fundamento, además de los folios que contenga la información que considera confidencial.

En el evento en que no se señalen las normas específicas que le otorgan ese carácter, se tendrá por no escrito el anuncio de reserva.

Nota: En el caso que la propuesta presentada contenga información confidencial y o de reserva legal, el ICFES verificará si efectivamente posee el carácter antes anotado y procederá de conformidad a la Ley.

2.2.14. CRONOLOGÍA PROCESO DE SELECCIÓN

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Publicación aviso de convocatoria	5 - 6 de diciembre de 2010	Página web www.icfes.gov.co
Publicación Estudios Previos, Acto de apertura y Pliego de Condiciones	6 al 13 de diciembre de 2010	Página web www.icfes.gov.co
Observaciones al pliego de condiciones.	6 al 9 de diciembre de 2010 hasta las 5 pm	A los Correos electrónicos: adizquierdo@icfes.gov.co o contratacion@icfes.gov.co 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 www.icfes.gov.co
Cierre del proceso	14 de diciembre e 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
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 :www.icfes.gov.co y la recepción de observaciones a los Correos electrónicos: adizquierdo@icfes.gov.co o contratacion@icfes.gov.co o físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Respuesta por parte de los proponentes a las observaciones de las propuestas realizadas por	21 al 22 de diciembre de 2010	Pagina web :www.icfes.gov.co y la recepción de observaciones a los Correos electrónicos: adizquierdo@icfes.gov.co o

otros los oferentes, en el caso de proceder.		contratacion@icfes.gov.co o físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Publicación del Informe definitivo de Evaluación	23 de diciembre de 2010	Página web :www.icfes.gov.co
Publicación del Acto de Adjudicación del Proceso de Selección	23 de diciembre de 2010	Página Web :www.icfes.gov.co
Elaboración y perfeccionamiento del Contrato	24 al 30 de diciembre de 2010	Proyección: Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

3. CAPITULO III
DOCUMENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

A continuación se listan los documentos requeridos de carácter verificable y habilitante para participar en el proceso de selección, haciendo previamente la siguiente anotación y posteriormente, mencionando la naturaleza y requisitos de cada uno.

El ICFES podrá solicitar en el informe preliminar de evaluación de las ofertas, cuando sea necesario, aclaraciones a los documentos habilitantes; sin que el proponente pueda modificar o mejorar la oferta; igualmente, podrá solicitar el envío de los documentos siempre que no sean necesarios para la comparación de las ofertas.

3.1 DOCUMENTOS JURÍDICOS

3.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA: ANEXO 1

Deberá ser diligenciada de acuerdo con el modelo suministrado por el ICFES, firmada por el oferente persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica o unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, indicando su nombre y número de cédula. En la carta de presentación se debe indicar el nombre de la persona que va a tener a cargo y bajo su responsabilidad el presente proceso, indicando, además, la dirección, teléfono, fax, y correo electrónico**. Igualmente, el proponente deberá señalar el valor total de su oferta económica.**

La ausencia de este documento o falta de la firma en la carta de presentación por el proponente habilitado para ello, DARÁ LUGAR AL RECHAZO DE LA OFERTA.

En caso de existir diferencia entre el valor de la oferta económica señalado en la carta de presentación y el valor descrito en los documentos contentivos de la oferta económica, prevalecerá éste último.

3.1.2 CARTA DE INFORMACIÓN DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES ANEXOS 2 y 3

Se diligenciará de acuerdo con los modelos suministrados en el presente pliego de condiciones, teniendo en cuenta lo siguiente:

a. En caso que el proponente sea un consorcio deberá indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes, dichos porcentajes no podrán ser modificados durante la etapa de selección (precontractual) so pena de RECHAZO; en la etapa contractual no podrán ser modificados sin el consentimiento previo del ICFES.

Si de acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la correspondiente Cámara de Comercio, el representante legal de la persona jurídica proponente ó parte de un consorcio o unión temporal tiene restricciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, deberá adjuntarse a la oferta el documento de autorización expresa del órgano competente. La no presentación de la autorización junto con la oferta, o la presentación de una autorización que resulte insuficiente de conformidad con lo exigido en las presentes bases, será causal de **RECHAZO** de la oferta.

Las **personas jurídicas extranjeras** acreditarán lo pertinente mediante un certificado expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio, cuya fecha de expedición deberá ser dentro de los ciento veinte (120) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la Oferta, en el que conste su existencia, su objeto social, duración y el nombre del representante legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente y sus facultades. Si el representante legal tuviere limitaciones para presentar la Oferta, suscribir el Contrato o realizar cualquier otro acto requerido para la contratación, se deberá presentar en la Oferta copia del acta en la que conste la decisión del órgano social competente correspondiente de la sociedad extranjera, que autorice la presentación de la Oferta, la celebración del Contrato y la realización de los demás actos requeridos para la contratación. En caso contrario la oferta será **RECHAZADA.**

Si una parte de la información solicitada no se encuentra incorporada en el certificado mencionado o documento equivalente, o si este tipo de certificados no existieren, de acuerdo con las leyes que rijan estos aspectos en el país de origen, la información deberá presentarse en documento independiente emitido por un funcionario de nivel directivo de la sociedad debidamente autorizado o por una autoridad competente. Estos documentos se entenderán otorgados bajo la gravedad del juramento.

Si la Oferta fuere suscrita por una persona jurídica extranjera a través de la sucursal que se encuentre abierta en Colombia y/o por el representante de ésta, deberá acreditarse la capacidad legal de la sucursal y/o de su representante mediante la presentación del original del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad de la República de Colombia en la cual se encuentre establecida la sucursal, cuya fecha de expedición deberá ser dentro de los ciento veinte (120) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la Oferta. Cuando el representante legal de la sucursal tenga limitaciones para presentar la **Oferta**, suscribir el **Contrato** o realizar cualquier otro acto requerido para la contratación, se deberá presentar en la **Oferta** copia del acta en la que conste la decisión del órgano social competente correspondiente de la sociedad extranjera, que autorice la presentación de la Oferta, la celebración del Contrato y la realización de los demás actos requeridos para la contratación. En caso contrario la oferta será RECHAZADA.

3.1.6. CERTIFICACIÓN SOBRE LOS PAGOS DE LOS APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL SALUD, RIESGOS PROFESIONALES, PENSIONES Y LOS PARAFISCALES SENA, ICBF Y CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

a. Cuando el proponente sea una **persona jurídica**, deberá presentar una certificación, expedida por el Revisor Fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se dé fe del pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicho documento debe certificar que, a la fecha y hora de cierre del presente proceso de selección, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos. En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución.

El INSTITUTO verificará únicamente la acreditación del respectivo pago a la fecha y hora del cierre del presente proceso de selección, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las normas vigentes.

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo. En este evento el oferente deberá anexar certificación expedida por la entidad con la cual existe el acuerdo de pago.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus miembros integrantes que sea persona jurídica, deberá aportar el certificado aquí exigido.

Adicionalmente el proponente adjudicatario, deberá presentar para la suscripción del respectivo contrato la certificación donde se acredite el pago de los aportes a los sistemas de salud y los aportes parafiscales correspondientes a la fecha de suscripción del mismo.

b. Cuando el proponente sea una **persona natural**, deberá presentar bajo la gravedad de juramento una declaración donde certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicho documento debe certificar que a la fecha y hora de cierre del presente proceso de selección, ha realizado el pago de los

3.2 DOCUMENTOS FINANCIEROS

3.2.1 ESTADOS FINANCIEROS CERTIFICADOS Y/O DICTAMINADOS A DICIEMBRE 31 DE 2009.

Balance General y Estado de Resultados a 31 de diciembre de 2009, presentados de manera comparativa con los del año anterior, notas a los Estados financieros de 2009, Certificación de Estados Financieros, y Dictamen de Revisor Fiscal, si a ello hay lugar, con base en lo dispuesto en el parágrafo 2º del artículo 13 de la Ley 43 de 1990 y/o el artículo 203 del Código de Comercio.

Los Estados Financieros Certificados deben presentarse con las formalidades previstas en el artículo 37 de Ley 222 de 1995, suscritos por el Representante Legal y el Contador Público responsable de su elaboración (nombre y número de matrícula). Cuando haya lugar a la presentación de los Estados Financieros Dictaminados, además, de las firmas señaladas, debe suscribirlos el Revisor Fiscal (nombre, número de matrícula y el texto impreso “Ver opinión adjunta”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la citada Ley.

Las notas a los Estados Financieros, la Certificación de Estados Financieros y el Dictamen u Opinión (si a ello hay lugar) correspondientes al período 2009, deben cumplir con las formalidades establecidas en las normas y presentarlos debidamente suscritos por los responsables.

El Balance General conformado por el Activo, Pasivo, y Patrimonio cumpliendo con el principio de ecuación contable, debe discriminar los Activos en: activos corrientes y Activos no corrientes; los Pasivos en: pasivos corrientes y pasivos no corrientes, y el Patrimonio en las cuentas que lo conformen. Igualmente, el Estado de Resultados debe presentarse de tal forma que se reflejen los rubros y cifras discriminadas, así: Ingresos Operacionales o ventas netas, Costo de Ventas, utilidad bruta, Gastos Operacionales de Administración, Gastos Operacionales de Ventas, Utilidad Operacional, Otros Ingresos, Otros Egresos y Utilidad Neta, conforme a las normas vigentes sobre presentación y revelación de los Estados Financieros y permitiendo la determinación de los indicadores financieros objeto de verificación.

3.2.2 DOCUMENTACIÓN DEL CONTADOR Y EL REVISOR FISCAL

El proponente debe aportar fotocopia de la Tarjeta Profesional y Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Contador Público que certifica los estados financieros, y del Revisor Fiscal que dictamina los Estados Financieros (cuando el proponente esté obligado), expedidos por la Junta Central de Contadores y vigentes a la fecha de cierre de la Convocatoria.

3.2.3 DECLARACIÓN DE RENTA DEL AÑO 2009

Se debe presentar copia de la declaración de renta del año 2009 y del RUT expedido por la DIAN.

3.2.4 DOCUMENTOS FINANCIEROS DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES Y DE PERSONAS NATURALES.

Para el caso de las ofertas presentadas por Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá allegar la misma documentación y requisitos mencionados los numerales 3.2.1, 3.2.2, y 3.2.3.

Las ofertas presentadas por personas naturales comerciantes y no comerciantes, deben aportar los documentos estipulados en los numerales anteriores y deberán ceñirse a lo dispuesto en la Circular Externa 037 del 20 de diciembre de 2001, emanada de la Junta Central de Contadores, "… de exigirse en el pliego de condiciones estados financieros certificados y/o dictaminados, a propósito de asegurarse la entidad convocante que el reporte de situación económica del proponente corresponde a libros contables debidamente registrados y diligenciados, es claro que el interesado en participar en el proceso licitatorio o concursal, ya sea persona natural o jurídica, comerciante o no comerciante, o profesional independiente, debe cumplir todos los requerimientos exigidos para la contabilidad y los estados financieros, de conformidad con las normas que rigen la materia. En el evento de no llevar contabilidad regular de sus negocios, no puede dar cumplimiento al requisito contenido en tales documentos y en consecuencia no podrá presentar en debida forma la respectiva oferta."

3.2.5 ESTUDIO DE LA CAPACIDAD FINANCIERA

La Evaluación Financiera de las ofertas se efectuará sobre los documentos de contenido financiero de acuerdo con las exigencias y requisitos establecidos en el numeral 3.2 del pliego de la Convocatoria.

En caso de que la oferta sea presentada por una Unión Temporal, para su evaluación se consolidarán los Estados Financieros de sus integrantes, en forma proporcional a su porcentaje de participación en ésta. Si es presentada por un Consorcio, los Estados Financieros de sus integrantes se consolidarán sumándolos.

Los documentos financieros podrán ser aclarados dentro del término de evaluación, siempre que sean de carácter subsanable

La capacidad financiera se determinará con base en las cifras del Balance General y Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2009 verificando el cumplimiento de los siguientes indicadores:

ejecución del contrato, a menos que exista una justa causa, la cual deberá ser debidamente sustentada para su evaluación y posterior autorización. En este caso, el personal deberá reemplazarse por uno de igual o mejor categoría que el exigido en el Pliego de Condiciones.

Con el fin de asegurar que se tiene la aquiescencia o consentimiento del personal ofrecido, el oferente deberá presentar una carta de intención debidamente firmada por el profesional propuesto. La carta de intención es un documento en el cual el personal propuesto para el staff, manifiesta que tiene pleno conocimiento de que está siendo parte de una propuesta, permitiendo de esta forma la seguridad de que el mismo personal no se presente con varios oferentes dentro de la misma convocatoria, y además de garantizar que el perfil ofertado si corresponde con el solicitado en el pliego de condiciones.

3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRAUCTURA Y TECNOLÓGICOS

El proponente debe diligenciar y firmar los formatos contenidos en los anexos 5 "**Requisitos de Infraestructura"** y 6 "**Formato Requisitos de Tecnología",** dando constancia del cumplimiento de los requisitos exigidos en el anexo técnico en los numerales 10 y 11.

A los formatos deberá adjuntar toda la documentación que soporte lo allí manifestado.

El ICFES dentro del plazo establecido para evaluar las ofertas y con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de infraestructura y tecnología ***podrá*** realizar visita a la sede donde el proponente realizará la operación.

3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA

El **PROPONENTE** deberá allegar con su **OFERTA** ***tres (3) certificaciones*** de contratos celebrado entre el 1 de enero de 2006 al 30 de septiembre de 2010, cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente. La suma del valor de las tres (3) certificaciones debe ser por un valor igual o superior al presupuesto oficial establecido en el presente pliego. Se permitirá máximo que el proponente allegue una certificación de un contrato en ejecución, siempre y cuando se haya ejecutado en un porcentaje superior al 50% al último día del mes anterior a la fecha de cierre.

El oferente debe acreditar experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas. No se aceptan certificaciones de contratos para ventas o cobranza, o certificaciones de contratos que tengan un solo canal. Se aceptan certificaciones de contratos con dos o más canales para atención de quejas y reclamos.

El ICFES sólo tendrá en cuenta para la evaluación de la experiencia, un contrato por certificación, así como las tres primeras certificaciones que aparezcan foliadas, en orden ascendente.

El proponente DEBE diligenciar completamente tres (3) formatos, contenidos en el **anexo 7 "Formato Certificaciones de Experiencia"** con base en la información de las certificaciones que adjunta. Cada formato debe tener anexa la certificación expedida por el cliente. El formato debe ser diligenciado y firmado por el representante legal del oferente y no el de la empresa que certifica.

El ICFES se reserva el derecho de verificar la información del contenido de las certificaciones. No se tendrán en cuenta documentos como simples copias de contratos o actas.

No se tendrán en cuenta para la verificación las certificaciones que califiquen el cumplimiento como regular, malo o expresiones similares, o cuyo objeto sea diferente al solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones.

3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD

El proponente debe adjuntar en su propuesta:

3.3.5.1 El proceso de selección utilizado por el proponente, totalmente documentado en el que se especifiquen y se describan las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar. El proceso de selección deberá combinar entrevista con pruebas técnicas, las cuales deben objetivamente medir el perfil y las competencias solicitadas al personal en el anexo técnico

3.3.5.2 El proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas

3.3.5.3 Certificación ISO 9001:2008 **o** Certificación COPC. En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, todos los miembros que la conforman deben allegar la certificación solicitada.

3.3.6. REGISTRO EN EL SICE

Toda persona natural o jurídica que pretenda suministrar al ICFES bienes incorporados al Catalogo Único de Bienes o Servicios –CUBS, previamente deberá estar inscrito en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal –SICE y haber registrado el precio del bien o servicio que pretende ofertar en el Registro Único de Precios de Referencia –RUPR, de conformidad con lo establecido en la ley 598 de 2000 y demás normas reglamentarias.

Por lo tanto el proponente deberá anexar el certificado de registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre del presente proceso de selección.

De acuerdo a la circular 002 del 28 de octubre de 2010 la Contraloría General de la República, se continúa aplicando las excepciones temporales de que tratan los artículos 4,5 y 6 del acuerdo 004 de 2005, así las cosas como el presente proceso contractual es de prestación de servicios no codificado en su totalidad hasta nivel de ítem (Propiedades y Especificaciones) en el CUBS, **no** es necesario por parte del proponente allegar el **registro de precios**, basta con allegar el registro de inscripción en el SICE.

En el caso de uniones temporales o consorcios el Certificado de Registro del SICE, debe ser presentado por los integrantes que provean los servicios objeto del registro en el SICE.

Sin embargo, cada una de las personas integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, deberá estar registrado como Proveedor, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Portal del SICE y las consideraciones allí expuestas.

4. CAPITULO IV
EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

El ICFES en el plazo fijado en la cronología del proceso de selección, realizará la evaluación de las ofertas, de acuerdo con los criterios de verificación y calificación establecidos en el presente capítulo. Dentro del término anteriormente mencionado, se podrá solicitar a los oferentes las aclaraciones y explicaciones que estime indispensables.

Este plazo podrá ser adicionado antes del vencimiento por un período igual.

4.1 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS JURÍDICOS Y FINANCIEROS

La capacidad jurídica y financiera, serán objeto de verificación de cumplimiento como requisito habilitante para la participación en el proceso de selección y no otorgará puntaje.

Consiste en revisar y analizar la documentación solicitada en los numerales 3.1 y 3.2 del presente pliego de condiciones. Del análisis de los documentos allegados por el proponente en su oferta ésta CUMPLIRÁ o NO CUMPLIRÁ.

4.2 CRITERIOS DE VERIFICACIÓN TÉCNICA

Corresponden a los criterios de experiencia del proponente y especificaciones técnicas mínimas requeridas, de acuerdo con los requisitos señalados en los numerales 3.3 del presente pliego de condiciones.

4.3 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación de las ofertas se hará sobre la base de 1000 puntos discriminados de acuerdo con los siguientes factores y se tomarán en cuenta únicamente las ofertas habilitadas.

4.3.1 EVALUACIÓN TECNICA Y DE CALIDAD: 800 PUNTOS

ASPECTO A EVALUAR	PUNTOS
4.3.1.1 Caso de Éxito en Prácticas que agreguen valor	Máximo 300 puntos
4.3.1.2 Satisfacción del cliente	Máximo 200 puntos
4.3.1.3 Clima Organizacional	Máximo 50 puntos
4.3.1.4. Experiencia adicional	Máximo 150 puntos
4.3.1.5. Certificación COPC	Máximo 100 puntos
TOTAL	**800 PUNTOS**

4.3.1.1 Caso de Éxito en prácticas que agreguen valor – MÁXIMO 300 puntos

El proponente debe adjuntar a su propuesta la documentación de un caso exitoso en la implementación del Programa de Solución al Primer Contacto, implementado después del año 2006, con los datos de contacto del cliente para confirmación del caso exitoso, el caso debe especificar las métricas antes de la implementación y las métricas posteriores para medición de alguno de los siguientes indicadores: niveles de servicio, satisfacción del cliente, ahorros en costos de la operación. El Caso se debe documentar con base en la operación de mínimo doce meses, no importa si se trata de un contrato ejecutado o en ejecución. No se aceptan casos para los cuales no haya métricas definidas.

Es de aclarar que por indicadores se debe entender el conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad y por las métricas criterios de medición, tanto los indicadores como las métricas son necesarias para conocer: satisfacción del cliente, niveles de servicio y costos (ahorro), antes y después de la implementación.

El Caso de Éxito se debe diligenciar el **ANEXO 8 "FORMATO CASO DE ÉXITO"**

En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, los puntajes discriminados a continuación se adjudicarán de manera proporcional al porcentaje de participación de los miembros que acrediten el cumplimiento.

Caso que evidencia mejoras en los indicadores de satisfacción, en los indicadores en el nivel de servicio y en los costos generales de campaña	**300 puntos**
Caso que evidencia mejoras en DOS de los tres indicadores descritos	**200 puntos**
Caso que evidencia mejoras en UNO de indicadores descritos	**100 puntos**
Casos que no incluyan métricas para comparación del antes y el después	**0 puntos**

4.3.1.2 Satisfacción del cliente – MÁXIMO 200 puntos.

El proponente debe adjuntar a la propuesta el informe de la encuesta de satisfacción de sus clientes realizada en el 2009 o 2010, en el que se evidencie la ficha técnica, las variables medidas y el resultado general. El índice de satisfacción debe presentarse bajo el formato del **ANEXO 9 "NIVEL DE SATISFACCIÓN".**

elegibilidad se considerará como la más favorable, y se le adjudicará el contrato, siempre que no se presenten observaciones que sean procedentes sobre su verificación de requisitos habilitantes y calificación.

De darse el último evento, se revisará si se presentan observaciones procedentes sobre la evaluación y calificación de la oferta que se encuentre en el segundo lugar del orden de elegibilidad, y así sucesivamente hasta lograr la adjudicación del contrato.

4.5 CRITERIOS PARA DIRIMIR EMPATES

En el evento en que dos o más ofertas obtengan el mismo puntaje, el empate se dirime así:

1. Se elegirá aquella que tenga mayor puntaje en la evaluación técnica.

2. Si se presenta empate o éste persiste y entre los empatados se encuentren Mipymes, se preferirá a la Mipyme nacional, sea proponente singular, o consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, conformada únicamente por Mipymes nacionales.

3. Si no hay lugar a la hipótesis prevista en el numeral anterior y entre los empatados se encuentran consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura en los que tenga participación al menos una Mipyme, éste se preferirá.

4. Si persiste el empate, se somete a sorteo por balotas.

5. CAPITULO V
CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

5.1 CONDICIONES BÁSICAS DEL CONTRATO A CELEBRARSE

5.1.1 El oferente favorecido con la mayor calificación, una vez requerido para la firma del contrato, dispone de un plazo máximo de dos (2) días hábiles para suscribirlo y cumplir con los requisitos de legalización del mismo, tales como la expedición de la garantía única de cumplimiento y el pago de los derechos de publicación en el Diario Único de Contratación..

5.1.2 Para la ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá constituir la **Garantía Única** a favor del ICFES, expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los riegos y vigencias en los siguientes términos:

5.1.2.1 **El cumplimiento** de todas las estipulaciones pactadas sobre los términos, condiciones y especificaciones del contrato, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) de su valor, con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato, cuatro (4) meses más.

5.1.2.2 **Calidad de los servicios prestados** en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia por el término de ejecución del mismo, cuatro (4) meses más.

5.1.2.3 **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales** que se causen durante la ejecución del contrato, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución y tres (3) años más.

5.1.2.4 **Responsabilidad Civil Extracontractual** Responsabilidad Civil Extracontractual por daños causados a bienes de la Entidad y a terceros, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al término de ejecución del contrato. Interés asegurable: Los perjuicios patrimoniales que sufra el asegurado con motivo de la responsabilidad civil en que incurra, de acuerdo con la ley colombiana, por lesiones o muerte a personas o destrucción o pérdida de bienes, causados durante el giro normal de sus actividades

Una vez aportadas las anteriores garantías, el ICFES deberá aprobarlas.

5.1.3 El contratista no podrá ceder el contrato, sin autorización previa del ICFES.

5.2 CONDICIONES DE PAGO

El ICFES pagará el valor del contrato de la siguiente manera:

Etapa de implementación: El ICFES cancelará la suma contenida en la propuesta adjudicada como costo de etapa de implementación al finalizar el mes de implementación, contra entrega de los siguientes productos:

a. Informe individual de las evaluaciones realizadas al personal contratado, incluyendo las evaluaciones de la capacitación inicial.
b. Documentación del procedimiento para la atención telefónica
c. Plan anual de capacitación para el personal de la campaña
d. Plan Anual de bienestar e incentivos para el personal de la campaña
e. Dimensionamiento de la operación para el primer año Plan de contingencia para garantizar la continuidad de la operación en materia de infraestructura y manejo de permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos y renuncias.
f. Políticas de Seguridad para el manejo de la operación

Nota: La etapa de implementación inicia en el 2010 y culmina en enero de 2011.

2011 – 2012: El ICFES cancelará el valor del contrato por mensualidades iguales vencidas, previa presentación de la factura y la certificación de recibo a satisfacción del supervisor del contrato.

Para todos los pagos es requisito indispensable la certificación de recibo a satisfacción del supervisor del contrato, presentación del respectivo informe mensual por parte del contratista y de la acreditación del pago de los aportes al sistema de seguridad social integral y aportes parafiscales, conforme con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2003, modificado por la Ley 828 de 2003. El pago se realizará dentro de los ocho (8) días siguientes a la presentación de la factura, siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos; las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

5.3 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El término de ejecución del contrato será de veintiún (21) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del contrato (suscripción de la garantía única y publicación en el Diario Oficial).

5.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

1. Firmar el Acta de Inicio dentro del día hábil siguiente a la legalización y perfeccionamiento del contrato.
2. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para responder las llamadas de entrada en la línea local y nacional, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m, contemplando el crecimiento para los momentos pico.
3. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atención electrónica de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m, contemplando el crecimiento para los momentos pico.
4. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atender la ventanilla de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
5. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para la gestión de correspondencia de lunes a viernes, de 2:00 p.m. 10:00 p.m, y los sábados de 8 a.m. a 2 p.m., contemplando el crecimiento para los momentos pico.
6. Garantizar de manera permanente número de personas requeridas para la atención de segundo nivel contemplando el crecimiento para los momentos pico.
7. Garantizar de manera permanente un IVR transaccional a través del cual se puedan enrutar las llamadas de personas naturales y las llamadas de personas jurídicas, así como el servicio de audiorespuesta.
8. Garantizar la trazabilidad de las llamadas que hacen transacciones en el IVR
9. Garantizar el envío de mensajes de texto a los usuarios que se inscriban a dicho servicio para recibir recordatorios sobre los plazos para la inscripción a las distintas pruebas.
10. Proporcionarle al ICFES acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto de la línea, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores.
11. Garantizar la transferencia de llamadas del PBX del ICFES a las líneas de atención al ciudadano y viceversa.
12. Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y de salida y poner ese material a disposición del ICFES cuando se le solicite
13. Garantizar de manera permanente que el tiempo promedio de conversación no exceda los 3.5 minutos.
14. Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas jurídicas que solicitan comunicación con el asesor sea de 90/10
15. Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas naturales que solicitan comunicación con el asesor sea de 80/20
16. Garantizar que el umbral de espera sea de 20 segundos para las llamadas que solicitan comunicación con el asesor.
17. Garantizar que el porcentaje de llamadas abandonas de personas naturales no exceda el 3% del total de llamadas que ingresan al IVR.
18. Garantizar que el porcentaje de llamadas abandonas de personas jurídicas no exceda el 3% del total de llamadas que pasan a asesor.

19. Garantizar que el porcentaje de recurrencia no exceda el 4% del total de llamadas recibidas por asesor
20. Garantizar que el 80% de las solicitudes que se atienden en la ventanilla no excedan los 3 minutos en tiempo de espera, ni los 3 minutos de tiempo de atención.
21. Garantizar que el promedio de satisfacción de los usuarios atendidos en ventanilla sea igual o superior a 4 en escala de 1 a 5
22. Garantizar que el 90% de las solicitudes que se atienden a través del sistema de atención en línea se respondan antes de cinco días hábiles.
23. Garantizar que el promedio de satisfacción de los usuarios atendidos en el sistema de atención en línea sea igual o superior a 4 en escala de 1 a 5.
24. Garantizar que el 100% de las comunicaciones que ingresan al ICFES son radicadas en el sistema de correspondencia en las 24 horas siguientes a su llegada.
25. Garantizar que el 100% de las comunicaciones que se ingresan al sistema de correspondencia de entrada son entregadas en las dos horas siguientes a su radicado.
26. Garantizar que el 100% de las comunicaciones que se ingresan al sistema de correspondencia de entrada para la Unidad de Atención al Ciudadano son finalizadas en el sistema, en los siguientes 15 días hábiles.
27. Garantizar que las comunicaciones que se ingresan al sistema de correspondencia de entrada para la Unidad de Atención al Ciudadano y que requieren soporte para el proceso de registro a pruebas, son gestionadas y finalizadas en las 24 horas siguientes a la recepción por parte del responsable de atenderlas.
28. Garantizar que el 100% de las PQR`s que se reciben vía CHAT (agente virtual) son atendidas en las siguientes 24 horas.
29. Garantizar que el 100% de las comunicaciones escritas radicadas para atención de la Unidad de Atención al Ciudadano se responda antes de 15 días hábiles.
30. Suministrar los puestos de trabajo que sean necesarios para la prestación del servicio contemplando el crecimiento para los momentos pico
31. Garantizar el número de E1**,** puertos, y puntos de grabación que sean necesarios para la prestación del servicio, contemplando el crecimiento para los momentos pico
32. Garantizar que la cola de llamadas en espera escuche mensajes institucionales.
33. Garantizar que los textos del IVR y los mensajes para las llamadas en espera puedan actualizarse en tres días hábiles como máximo.
34. Garantizar que los textos del IVR y los mensajes para las llamadas en espera sean grabados por la voz de un locutor profesional.
35. Garantizar los siete días a la semana, las 24 horas, el servicio de audiorespuesta.
36. Presentar para aprobación del ICFES el Plan de capacitación anual para el personal asignado al contrato, con cronograma e indicadores de efectividad.
37. Garantizar que el personal asignado al contrato recibe como mínimo 48 horas anuales de capacitación

38. Garantizar el reemplazo de la totalidad del personal asignado al contrato previendo permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos y renuncias.
39. Garantizar que el promedio de rotación por renuncia voluntaria no supere el 5%.
40. Garantizar que toda rotación o incorporación de personal sea avalada por el supervisor del contrato previa revisión de la hoja de vida y evaluación de conocimientos del personal seleccionado.
41. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto. Esta gestión debe ser reportada en el informe mensual.
42. Garantizar el número de asesores requeridos para atender las solicitudes de campañas de salida, con un tiempo máximo de montaje de dos días contados a partir de la entrega de la base de datos y el guión. El tiempo de gestión de la campaña se acordará entre las partes.
43. Suministrar la solución tecnológica para implementar el servicio de Agente virtualt en la página del ICFES de acuerdo a las especificaciones dadas por el Instituto.
44. Garantizando **mínimo** tres asesores insourcing para la atención de los canales electrónicos (AGENTE VIRTUAL y SISTEMA DE ATENCIÓN EN LÍNEA) de lunes a viernes, de 7:00 am. a 7:00 p.m.
45. Garantizar el servicio de tres asesores insourcing para atención de las ventanillas del Grupo de Atención al Ciudadano del ICFES, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
46. Garantizar el servicio de apoyo de back office insourcing en temporada de registro a pruebas, de lunes a viernes, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m.
47. Garantizar el suministro de todos los equipos tecnológicos necesarios para la prestación del servicio contemplando el crecimiento para los momentos pico.
48. Proporcionar a los asesores asignados a la ventanilla un chaleco con imagen institucional del ICFES. La dotación del personal de ventanilla se debe renovar cada seis meses.
49. Garantizar la disponibilidad de los asesores de todos los canales para prestar el servicio los fines de semana en que haya cierre de registro, aplicación de pruebas o eventualidades.
50. Mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los asesores en: sistemas de información del ICFES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de contact center.
51. Garantizar que el proceso de selección del personal que se asignará al contrato incluye entrevista, pruebas técnicas y evaluación de assesment center para la identificación de niveles de competencias en: servicio al cliente, comunicación escrita, comunicación verbal e interpersonal, solución de problemas, pensamiento crítico y trabajo bajo presión. El informe del proceso de selección también debe incluir evaluación de intereses: orientación al logro, dedicación a tareas, filiación.
52. Garantizar que los salarios para los asesores se ajusten a las especificaciones consignadas en el pliego de acuerdo a cada perfil.

53. Elaborar e implementar un programa anual de bienestar social y de salud ocupacional adecuado para el personal asignado al contrato, incluyendo beneficios sociales de impacto para el personal y sus familias.
54. Presentar informes mensuales con las siguientes características:
    a. **Comportamiento telefónico, llamadas de entrada:** cantidad de llamadas recibidas en la línea local, en la línea nacional y en el buzón; llamadas atendidas en IVR; llamadas atendidas por los asesores; Porcentaje de ocupación de operadores, tiempo promedio de conversación; porcentaje de abandono; tiempo promedio de espera de las llamadas antes de ser atendidas por los asesores, cantidad de llamadas por cada opción de IVR y clasificación de temáticas de las llamadas atendidas por los asesores; distribución de las llamadas por zonas del país; resultados de las encuestas de satisfacción.
    b. **Comportamiento telefónico, llamadas de salida:** porcentaje de efectivos y no efectivos. Registros consumidos y registros disponibles.
    c. **Comportamiento del CHAT:** recibidos vs. Contestados, distribución por horas, temáticas frecuentes.
    d. **Comportamiento de la Ventanilla:** número de personas atendidas; tiempo promedio de espera, tiempo promedio de atención, promedio de calificación; promedio de personas atendidas por asesor; promedio de personas atendidas por hora, por día y por tipo de servicio.
    e. **Comportamiento del sistema de atención en línea:** número de solicitudes recibidas vs atendidas por día y por mes. Porcentaje de oportunidad. Promedio de calificación de la satisfacción. Análisis de las encuestas de satisfacción
    f. **Comportamiento de PQR`s escritas:** número de solicitudes recibidas vs atendidas por día y por mes. Porcentaje de oportunidad. Distribución de las comunicaciones pendientes de finalización, por funcionario. Promedio de calificación de la satisfacción. Análisis de las encuestas de satisfacción y de los monitoreos de calidad.
    g. **Comportamiento de correspondencia:** número de comunicaciones de entrada radicadas, número de comunicaciones de salida radicadas, número de comunicaciones enviadas a través de mensajería especializada, valor de las comunicaciones enviadas a través de mensajería especializada. Distribución de las rutas de la mensajería motorizada. Cumplimiento de tiempos de entrega de la mensajería especializada verificado a través de las guías. Distribución de las comunicaciones pendientes de finalización, por área.
    h. **Comportamiento Trámites y Escalamiento:** número de solicitudes escaladas, distribución de los escalonamientos por área, por tema y por estado. Indicadores de cumplimiento de acuerdos de servicio. Trámites recibidos, trámites gestionados, oportunidad en la gestión de los trámites.

i. **Comportamiento de Quejas y Reclamos:** número de quejas y reclamos recibidos, acción correctiva, acción preventiva. Resultados del seguimiento al análisis de causas y a las acciones de mejora.
j. **Comportamiento de campañas de salida:** porcentaje de efectividad, intentos realizados a cada registro. Observaciones a la gestión.

55. Guardar plena reserva y garantizar que la información y las bases de datos que se generen en la prestación del servicio no serán utilizadas con fines distintos al desarrollo de este contrato
56. Garantizar que la contratación del personal base que hace parte de la operación tenga vinculación directa con el contratista, bajo un contrato laboral de trabajo
57. Garantizar que en todos los contratos laborales que suscriba tanto el personal de la operación como del staff contengan la cláusula de confidencialidad
58. Aceptar el derecho de reserva que le corresponde al ICFES en lo relacionado con la selección, el cambio o la definición del personal encargado de la operación
59. Atender las solicitudes de cambio de personal, cuando el ICFES así lo requiera, previo aviso al contratista con anticipación de tres (3) días calendario, sin que por ello el contratista pueda exigir indemnización alguna al Instituto.
60. Suministrar las instalaciones físicas de acuerdo a lo estipulado en el anexo técnico del pliego de condiciones para la operación del área de atención telefónica.
61. Brindar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada.
62. Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a la atención telefónica y a PQR`s.
63. Suministrar un puerto para la realización de encuestas de satisfacción con la atención telefónica y entregar mensualmente los resultados de las mismas. El ICFES ha previsto a partir de la firma del contrato un periodo de implementación y tres meses para estabilizar la operación. Por tanto, las multas se aplicarán a partir del mes de abril de 2011. No Obstante esto no habilita al contratista para incumplir ninguna obligación contenida en el contrato ni el pliego de condiciones"
64. Acordar por escrito con el supervisor del contrato en la etapa de implementación, las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas, las cuales harán parte integral del contrato. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación
65. Las demás que por ocasión de la naturaleza y objeto del contrato puedan presentarse para la eficiente y oportuna prestación del servicio.

5.5 MULTAS

El CONTRATISTA conviene en pagar al ICFES, multas sucesivas en caso de presentarse los hechos constitutivos de retardo o incumplimiento de las obligaciones contractuales, por una suma igual al 0.5% del valor del contrato, sin que el valor total de ellas pueda

llegar a exceder el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Para imponer la multa el Supervisor del contrato una vez analizado el informe mensual correspondiente, requerirá por escrito al Contratista, para que dentro de los cinco (5) días siguientes al requerimiento exponga por escrito las causas que llevaron al incumplimiento. Una vez recepcionadas las explicaciones, al día hábil inmediatamente siguiente se reunirá el supervisor del contrato con el gerente de cuenta, para determinar si el incumplimiento es imputable al contratista, de ser así, se causará la multa, lo cual quedará por escrito. La multa se causará por cada hecho constitutivo de incumplimiento. El CONTRATISTA autoriza al ICFES para que el valor de las multas a que se refiere este numeral sea descontado del saldo pendiente de pago a su favor, en la factura del mes en que se produjo el incumplimiento. Si no lo hubiere, se cargará a la garantía de cumplimiento o bien podrá cobrarse por vía ejecutiva, para lo cual el contrato junto con la comunicación de imposición de la multa prestará mérito de título ejecutivo. Si a juicio del ICFES la obligación parcial incumplida incidiere determinadamente en el objeto del contrato, el CONTRATISTA autoriza al ICFES para dar por terminado el contrato. El ICFES impondrá las multas a que se refiere esta cláusula mediante comunicación escrita dirigida al CONTRATISTA, en la cual se identifiquen los hechos que determinaron su imposición. Si persiste el incumplimiento imputable al contratista, pasados dos (2) meses dentro de los cuales aplican las multas establecidas, el ICFES podrá terminar el contrato, sin que ello de lugar a indemnización alguna a favor del eventual contratista.

5.6 SUPERVISIÓN

El ICFES designará a la persona responsable de la coordinación de la Unidad de Atención integral al Ciudadano como supervisor, para determinar y verificar que el contrato se esté desarrollando de acuerdo a las especificaciones y normas del mismo. El supervisor tendrá la potestad de solicitar por escrito el retiro inmediato de cualquier trabajador o personal del contratista que considere inepto, grosero o poco conveniente para el desarrollo del contrato. El contratista deberá obedecer esta orden inmediatamente sin que pueda solicitar explicaciones al supervisor, cuyas razones para tal actuación serán enviadas al supervisor del ICFES.

5.7 MINUTA DEL CONTRATO

La siguiente es la minuta del contrato que se celebrará con el contratista a quien se adjudique la presente convocatoria. Es un proyecto de contrato y por lo tanto está sujeto a ajustes o modificaciones que no afecten sustancialmente los aspectos básicos del objeto, plazo, garantías y obligaciones de las partes.

MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO, identificada con la cédula de ciudadanía 31.269.773 expedida en Cali (valle), en su condición de Directora General del ICFES nombrada mediante decreto 3342 de 2006, reincorporada mediante decreto 036 del 2010 y debidamente posesionada mediante acta del 18 de enero de 2010, facultada para celebrar contratos de conformidad con lo dispuesto por el artículo 9º del Decreto 5014 de

2009, obrando en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN,** quien en el texto de este documento se denominará el ICFES**,** empresa estatal identificada con el Nit 860.024.301-6 y por otra parte y por otra parte, **----------** identificado (a) con cédula de ciudadanía ----------, en su calidad de representante legal de ---------- y quien se denominará el **CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente contrato según las cláusulas adelante citadas, previas las siguientes consideraciones: **1)** 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 **2)** 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. **3)** Como objetivos el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, mediante Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 se plantean: - 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. - Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública - Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano - Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la Administración Público - Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención en las entidades **4)** 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 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 mejorares 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. **5)** 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 **6)** Que mediante publicación en la Página web de la entidad se ordenó la apertura de la Convocatoria Pública ICFES-CP-006-2010 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. Con un plazo de ejecución hasta el veintidós (22) meses y con un presupuesto oficial de **$xxxxxxxxx** incluido 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 2010 expedidos por el responsable del presupuesto de la Entidad y la autorización de vigencias futuras de 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 acta 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 **7)** El proceso de selección del contratista se surtió de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 21 y 22 de la Resolución 127 de 2010 del ICFES, ajustándose a los principios generales de contratación y de publicidad, habiéndose publicado todas las actuaciones del proceso, en la página web el Portal Único de Contratación *http://www.icfes.gov.co* **8)** El .(D/M/A).... fueron publicados los pliegos de condiciones en la página web del ICFES., y el .(D/M/A)...., xxxxxxxxx **9)** A la fecha de cierre del mencionado proceso de selección, se presentaron N° ..... proponentes. **10)** De conformidad con lo previsto en el Capítulo IV de los Pliegos de Condiciones de la Convocatoria Pública ICFES-CP-006-2010, se realizó la verificación de los requisitos jurídicos, condiciones financieras y calificación de la oferta presentada, resultando ADMISIBLE en estos aspectos y obteniendo un puntaje de ..... puntos sobre....., en los criterios de calificación. **11)** De acuerdo con lo previsto en el Pliego de Condiciones, el Informe preliminar de Evaluación de la convocatoria fue publicado el .....a través de la página web del ICFES *http://www.icfes.gov.co*. Asimismo, se dio traslado del mismo a los interesados, por el término de tres (3) días hábiles, para que presentaran sus observaciones; xxxxxxxxxxxx **12)** En virtud de lo expuesto, y por considerarla la oferta más favorable para la entidad en consideración a su calificación, a través de la Resolución ..... se resolvió adjudicar el contrato en desarrollo de la Convocatoria Pública ICFES-CP-004-2010, al oferente..... **CLÁUSULA PRIMERA-OBJETO:** 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 . **CLÁUSULA SEGUNDA-OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**: VER NUMERAL 5.4. **CLÁUSULA TERCERA- OBLIGACIONES DEL ICFES**: El ICFES se obliga para con el CONTRATISTA a: 1. Ejercer la permanente vigilancia y supervisión sobre el cumplimiento del objeto del contrato y de las obligaciones del contratista. 2. Verificar que los programas de capacitación y bienestar al personal del contratista se cumpla. 3. Exigir la entrega oportuna de todos los informes y controles definidos en los términos del contrato para garantizar su efectivo y adecuado cumplimiento. 4. Requerir al Contratista la expedición de las pólizas de garantías exigidas, al igual que la cancelación de los otros pagos legales a que hubiere lugar. 5. Verificar que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad integral, así como los propios del sena, ICBF y cajas de compensación familiar cuando corresponda. 6. Realizar el pago de la factura presentada por el Contratista al ICFES, en la forma, plazos y condiciones acordadas, con sujeción a las disponibilidades presupuestales. 7. Entregar al Contratista las facilidades operativas y toda la información necesaria para que el Contratista pueda prestar adecuadamente los servicios. 8. Garantizar la seguridad informática, control y gestión sobre los aplicativos y/o sistemas que sean de su propiedad y que se requieran para la correcta ejecución del contrato. 9. Suministrar al Contratista de manera oportuna las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por la Ley. 10. Dar cumplimiento a los niveles de servicio acordados con el Contratista para dar respuesta oportuna a las PQR´s. 11. Garantizar que cualquier password y/o clave de acceso a sistemas y/o aplicativos de su propiedad, que se llegare a entregar a colaboradores del Contratista para la ejecución del objeto sea entregado de manera confidencial por medios altamente seguros 12. Las demás señaladas en la ley y/o que por razón u ocasión del objeto contractual deban cumplirse **CLÁUSULA CUARTA- VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** Para todos los efectos legales y fiscales el valor total del contrato es hasta por la suma de **xxxxxxxxxxxxxxx** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve. **CLÁUSULA QUINTA- FORMA DE PAGO:** Ver numeral 5.2. **CLÁUSULA SEXTA- DURACIÓN Y TÉRMINO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**: Para todos los efectos legales y fiscales, el contrato tendrá un plazo de ejecución veintidós (22) meses. **CLÁUSULA SÉPTIMA- IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:** Para atender el presente compromiso, se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal 470 del 2010 expedido por el responsable del presupuesto de la Entidad y la autorización de vigencias futuras de 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 acta 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 **CLÁUSULA OCTAVA - GARANTÍAS:** Para la ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá constituir la Garantía Única a favor del ICFES, expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los riegos y vigencias en los siguientes términos así: VER NUMERAL 5.1.2 **PARÁGRAFO PRIMERO:** LA GARANTÍA ÚNICA deberá ajustarse siempre que se produzca modificación en el plazo y /o el valor del contrato, o en el evento de que presente la suspensión temporal del mismo. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso que la liquidación exceda los cuatro meses siguientes al vencimiento del término de ejecución, la entidad informará al contratista el plazo adicional por el cual deba ampliar la cobertura de las pólizas. **CLÁUSULA NOVENA CESIÓN Y SUBCONTRATOS:** El CONTRATISTA no podrá ceder ni subcontratar totalmente alguno de los ítems que conforman el objeto del contrato, sin el consentimiento previo y escrito del ICFES, pudiendo éste negar la autorización de la cesión o del subcontrato..**-** El CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato sin el consentimiento previo y escrito del ICFES, pudiendo éste negar la autorización de la cesión. **CLÁUSULA DÉCIMA: IMPUESTOS Y RETENCIONES.-** El pago de impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente Contrato corren por cuenta del CONTRATISTA y serán retenidos por la Tesorería del ICFES, descontándolos de los pagos que se haga. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: SUPERVISIÓN:** La vigilancia de la ejecución del presente contrato será ejercida por xxxxxxxxxxxx; quien ejercerá el control sobre el cumplimiento y correcta ejecución de este contrato o por la persona que designe la Directora General. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES.-** Las partes manifiestan bajo la gravedad del juramento que no se encuentran incursas en ninguna de las causales previstas en la Constitución o en la Ley, que les impidan suscribir el presente Contrato y que en el caso de sobrevenir alguna de ellas durante el proceso del mismo, procederán conforme lo dispone los artículos 8 y 9 de la ley 80 de 1993. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-** Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, su ejecución y liquidación, se resolverá por un Tribunal de Arbitramento designado por la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Bogotá, mediante sorteo efectuado entre los árbitros inscritos en las listas que lleva el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de dicha Cámara. El Tribunal se sujetará a lo dispuesto en el Decreto 1818 de 1998 o estatuto orgánico de los sistemas alternos de solución de conflictos y demás normas concordantes, de acuerdo con las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por un árbitro, b) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá, c) El Tribunal decidirá en derecho d) El Tribunal funcionará en Bogotá D.C., en la sede del Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de esta ciudad. El valor que se genere por acudir al tribunal de arbitramento será asumido por el CONTRATISTA." **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PENAL PECUNIARIA.-** En caso de declaratoria de incumplimiento total de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o de incumplimiento grave del contrato, el CONTRATISTA pagará al ICFES, un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato que se considera como pago parcial, pero no definitivo, de los perjuicios causados al ICFES y que se hará efectiva directamente por el ICFES del pago o saldo a favor del CONTRATISTA por este contrato, o de la garantía constituida y si esto no fuera posible o suficiente, se cobrará por vía judicial. **PARÁGRAFO**: Previo a aplicar la sanción indicada en la cláusula anterior, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal al CONTRATISTA a efectos de que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES los descargos respectivos con las pruebas que considere pertinentes, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la imposición de la cláusula penal **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- MULTAS:** VER NUMERAL 5.5 **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CONFIDENCIALIDAD:** El contratista se compromete a llevar a cabo las tareas asignadas de acuerdo con los más altos estándares de confidencialidad y competencia ética e integridad profesional. El contratista también se compromete a no revelar directa o indirectamente a ninguna persona, ni durante la vigencia del contrato, ni después de su terminación, ninguna información que hubiera obtenido durante la ejecución del mismo y que no sea de dominio público, excepto con el permiso explícito y por escrito del contratante. Por su parte el ICFES se compromete a no revelar ningún secreto industrial protegido por la ley del CONTRATISTA ni durante la vigencia del contrato, ni después de su terminación, así ninguna información que hubiera obtenido durante la ejecución del mismo y que no sea de dominio público, excepto con el permiso explícito y por escrito del contratante o por orden judicial. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** las partes acuerdan que se dará por terminada el contrato en los

siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes, **b)** Incumplimiento grave reiterado de alguna de las obligaciones del CONTRATISTA, **c)** Vencimiento del plazo, **d)** Cumplimiento del objeto contratado, **e)** Condición resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL-.** Este contrato no constituye vinculación laboral alguna del CONTRATISTA con el ICFES, por lo tanto, el CONTRATISTA, no tiene derecho al reconocimiento ni al pago de prestaciones sociales. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO.**- Forman parte integral del presente Contrato los siguientes documentos: **1)** Estudios previos. **2)** El CDP 470 del 2010 y la autorización de vigencias futuras. **3)** Todos los documentos que emitan las partes, que se produzcan durante la ejecución del contrato y que tengan relación con la naturaleza de su objeto. **CLÁUSULA VIGÉSIMA: LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato se podrá liquidar de común acuerdo entre las partes dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación del contrato. **PARÁGRAFO:** Si el contratista no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a común acuerdo en relación con la liquidación, el ICFES procederá a efectuar la liquidación del contrato dentro de los 4 meses siguientes. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.-** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal, firma de acta de inicio, aprobación de la póliza correspondiente por parte del ICFES, y el pago de los derechos de publicación del contrato en el Diario Único de Contratación. **PARÁGRAFO:** El CONTRATISTA dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato deberá allegar la garantía solicitada y pago de los derechos de publicación en el diario oficial. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - APORTES PARAFISCALES.-** El CONTRATISTA declara y acredita que se encuentran al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en concordancia con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: RÉGIMEN DE VENTAS.-** El CONTRATISTA declara que pertenece al régimen señalado en el Registro Único Tributario. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA:- GASTOS DEL CONTRATO:** Correrán a cargo del CONTRATISTA todos los gastos que implique la legalización y ejecución del contrato, tales como el valor de las primas de la Garantía Única, de los amparos de Responsabilidad Civil Extracontractual, el de la publicación del mismo. En caso de que haya necesidad de ampliar o prorrogar la Garantía Única, éste sufragará los gastos a que haya lugar. El pago de los impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente contrato corren por cuenta del CONTRATISTA y serán retenidos por la Tesorería del ICFES, descontándolos de los pagos que se le hagan. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: DOMICILIO.-** Para todos los efectos legales y fiscales que se deriven de este Contrato, se fija como domicilio la ciudad de Bogotá, Distrito Capital.

MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO
ICFES

REPRESENTANTE LEGAL
CONTRATISTA

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

XXXXXXXXXXXXXXXXXX identificada con cédula de ciudadanía xxxxxxxxxxxxx, en su calidad de representante legal de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**,** en virtud del desarrollo del contrato de prestación de servicios No xxxx de fecha xxxx de xxxxxxxxx de xxxxxxxx, suscrito con el **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN** cuyo objeto es: "XXXXXXXXXXXXXXX", suscribe el presente compromiso de confidencialidad, mediante el cual se compromete a:

1. Tener bajo la reserva y confidencialidad la información que obtengan y conozca con ocasión y en desarrollo contrato de prestación de servicios No XXXXXX de fecha XXX de XXXXXXXXX de XXXXXXXXXXX, que no sea de dominio público;

2. Abstenerse de usar o divulgar la información que obtengan y conozca con ocasión y en desarrollo del contrato en mención, para sus fines personales, o de revelarlos sin causa justificada, o tenga un objetivo distinto al previsto en el contrato; sólo se podrá dar a conocer cuando medie autorización escrita de la Dirección del ICFES o salvo requerimiento de autoridad competente;
3. Mantener la confidencialidad durante la ejecución del contrato y posterior a su terminación y liquidación y hasta cinco (5) años más.
4. El material o información solo podrá ser utilizado por aquellas personas que la empresa contratista del contrato enunciado, considere necesarias para cumplir con el objeto previsto en el contrato en mención, comprometiéndose a informar a dicho personal sobre el carácter reservado de las informaciones, ordenándoles tratarlo con la reserva prevista en este documento, sin perjuicio de la responsabilidad personal por el carácter reservado.

Toda la información recibida en desarrollo del presente contrato es confidencial y esta protegida bajo las normas nacionales, internacionales y extranjeras que protegen el carácter de reserva de información.

En señal de conformidad se suscribe en Bogotá a los

ANEXO 1.
MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ciudad y Fecha:

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES
Bogotá, DC.

Asunto: CONVOCATORIA PÚBLICA xxxx de 2010

Respetados señores:

Nosotros los suscritos:_____(Nombre del proponente) de acuerdo con el PLIEGO DE CONDICIONES, hacemos la siguiente propuesta para _____ (objeto del Proceso de Selección) y declaramos así mismo:

1. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta.

2. Que ninguna entidad o persona distinta a los firmantes tiene interés comercial en esta oferta ni en el contrato probable que de ella se derive.

3. Que cuento con la capacidad suficiente para ejecutar el contrato que resulte de la presente CONVOCATORIA PÚBLICA.

4. Que no me encuentro incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, o prohibición para ofertar y/o contratar, consagradas en EL Artículo 4º. de la Resolución 127 de 2010

5. Que sus directivos y las personas que ejecutarán los servicios contratados, no se encuentran incursos en conflicto de interés, y en el evento en que se presente cualquier circunstancia de ese tipo, solicitarán al Director del ICFES o su delegado, que se decida si puede continuar en el proceso de selección

6. Que el régimen tributario al cual pertenecemos, es:.....

7. Igualmente me permito indicar que en caso de resultar favorecido con la adjudicación de la presente CONVOCATORIA PÚBLICA, me comprometo a constituir la(s) garantía(s) señaladas en el Pliego de Condiciones, y cumpliré con las obligaciones previstas en los mismos.

Adicionalmente, me permito manifestar:

a) Que conozco y acepto todas las especificaciones y condiciones consignadas en el Pliego de Condiciones de la Convocatoria Pública XXX de 2010.

b) Que la presente oferta consta de (___) folios debidamente numerados.

c) Que he recibido los documentos que integran la Convocatoria Pública, y los siguientes adendas _____(indicar numero y fecha) y acepto su contenido

d) Qué el término de validez de la oferta es de noventa (90) días calendario, contados a partir del cierre de la presente proceso de selección.

e) Que la presente oferta es por el valor total de: _____ y el % del AIU es: _____, discriminado así: A ___%; I ____ %; U _____%

f) Que en todas las actuaciones derivadas de lo regulado en el pliego de condiciones y lo estipulado en el contrato que se celebre, obraré con la transparencia y buena fe que la Constitución Política y las leyes consagran.

Atentamente,

Nombre o Razón Social del Proponente: _____
Nit:_____
Nombre del Representante Legal: _____
C.C. No. _____ de _____
Dirección: _____
Teléfonos:_____
Fax _____
Ciudad:_____
EMAIL_____

_____

(Firma del proponente o de su Representante Legal)

ANEXO 2
MODELO DE LA CARTA DE INFORMACIÓN DE CONSORCIO

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES
Bogotá, D.C.

REFERENCIA: Convocatoria pública _____

Los suscritos, _____ (nombre del Representante Legal) y _____ (nombre del Representante Legal), debidamente autorizados para actuar en nombre y representación de _____ (nombre o razón social del integrante) y _____ (nombre o razón social del integrante), respectivamente, manifestamos por este documento, que hemos convenido asociarnos en Consorcio, para participar en la convocatoria de la referencia cuyo objeto es _____, y por lo tanto, expresamos lo siguiente:

1. La duración de este Consorcio será igual al término de la ejecución y liquidación del contrato y un (1) año más.

2. El Consorcio esta integrado por:

NOMBRE	**PARTICIPACIÓN (%) [1]**
_____	_____
_____	_____
_____	_____

[1] El total de la columna, es decir la suma de los porcentajes de participación de los integrantes, debe ser igual al 100%.

3. El Consorcio se denomina CONSORCIO _____.

4. La responsabilidad de los integrantes del Consorcio es solidaria.

5. El representante del Consorcio es _____ (*indicar el nombre*), identificado con C. C. No. _____ de _____, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la oferta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato, firmarlo y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto de su ejecución y liquidación, con amplias y suficientes facultades.

6. La sede del Consorcio es:

Dirección de correo _____
Dirección electrónica _____
Teléfono _____
Telefax _____
Correo Electrónico _____
Ciudad _____

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes de _____ de 200__.
(fecha anterior al cierre de la presente Convocatoria Pública)

_____
(*Nombre y firma del Representante Legal de cada uno de los integrantes*)

_____
(*Nombre y firma del Representante Legal del Consorcio*)

ANEXO No. 3
MODELO DE LA CARTA DE INFORMACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES
Bogotá, D.C.

REFERENCIA: Convocatoria Pública No. _____

Los suscritos, _____ (*nombre del Representante Legal*) y _____ (*nombre del Representante Legal*), debidamente autorizados para actuar en nombre y representación de _____ (*nombre o razón social del integrante*) y _____ (*nombre o razón social del integrante*), respectivamente, manifestamos por este documento, que hemos convenido asociarnos en Unión Temporal para participar en la convocatoria pública de la referencia, cuyo objeto es _____, y por lo tanto, expresamos lo siguiente:

1. La duración de la Unión Temporal será igual al término de ejecución y liquidación del contrato y un (1) año más.

2. La Unión Temporal está integrada por:

NOMBRE	**TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO** [1]	**COMPROMISO (%)** [2]
_____	_____	_____
_____	_____	_____

(1) Discriminar en función de los ítems establecidos en el presupuesto oficial, para cada uno de los integrantes.
(2) El total de la columna, es decir la suma de los porcentajes de compromiso de los integrantes, debe ser igual al 100%.

3. La Unión Temporal se denomina UNIÓN TEMPORAL _____.

4. La responsabilidad de los integrantes de la Unión Temporal es solidaria.

5. El representante de la Unión Temporal es _____ (*indicar el nombre*), identificado con la cédula de ciudadanía No. _____, de _____, quien está expresamente facultado para firmar y presentar la oferta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato, firmarlo y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto de su ejecución y liquidación, con amplias y suficientes facultades.

6. La sede de la Unión Temporal es:

Dirección de correo	_____
Dirección electrónica	_____
Teléfono	_____
Telefax	_____
Correo Electrónico	_____
Ciudad	_____

En constancia, se firma en _____, a los ____ días del mes de _____ de 200__.
(fecha anterior a la fecha de cierre de la presente convocatoria)

_____

(*Nombre y firma del Representante Legal de cada uno de los integrantes*)

_____

(Nombre y firma del Representante Legal de la Unión Temporal)

ANEXO No. 04
FORMATO HOJA DE VIDA PERSONAL DEL STAFF

CARGO AL QUE APLICA	GERENTE DE CUENTA	JEFE DE OPERACIONES	MONITOR DE CAPACITACIÓN Y CALIDAD

NOMBRE COMPLETO	
EDAD	
TELÉFONO	
DIRECCIÓN	

EXPERIENCIA CERTIFICADA	EMPRESA Y SECTOR	CARGO/ FUNCIÓN PRINCIPAL	FECHA DE INICIO	FECHA DE RETIRO	TIEMPO TOTAL	TELÉFONO PARA VERIFICACIÓN

FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR	INSTITUCIÓN	NIVEL Y ÁREA DE ESTUDIOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE RETIRO	TOTAL DE SEMESTRES CURSADOS

	CANTIDAD	FOLIOS
NÚMERO DE CERTIFICACIONES LABORALES QUE ADJUNTA		
NÚMERO DE CERTIFICACIONES ACADÉMICAS QUE ADJUNTA		

Nombre o Razón Social del Proponente:
Nit:
Nombre del Representante Legal:
Firma del Representante Legal

ANEXO No 5
REQUISITOS INFRAESTRUCTURA

REQUERIMIENTO	SI / NO	OFERTA Y EXPLICACIÓN	FOLIO DONDE SE AMPLÍA LA INFORMACIÓN
1.Sede en Bogotá, en la cual deberá funcionar la operación de atención telefónica			
2. Mínimo 500 estaciones de trabajo activas y espacio individual de por lo menos de 1.2 metros cuadrados.			
3.Sala de capacitación para 30 personas, con disponibilidad para conectar equipos de cómputo en cada puesto, con acceso a internet			
4.Cafetería interna ubicada en la sede en la que va a funcionar la operación			
5.Zonas de descanso ubicadas en la sede en la que va a funcionar la operación			
Nombre o Razón Social del Proponente:			
Nit:			
Nombre del Representante Legal:			
Firma del Representante Legal			

ANEXO No 6
FORMATO REQUISITOS TECNOLOGÍA

REQUERIMIENTO	SI / NO	OFERTA Y EXPLICACIÓN	FOLIO DONDE SE AMPLÍA LA INFORMACIÓN.
1. Planta telefónica. El proponente debe garantizar los E1 y los puertos necesarios para soportar los volúmenes de llamadas actuales, tanto en valles como en picos, y para garantizar un crecimiento aproximado del 20% anual de este volumen hasta 2012.			
2. IVR (Interactive Voice Response): Sistema de audio respuesta, que consisten en un conjunto de mensajes de voz y marcación de tonos desde un teléfono, para la autenticación e identificación del usuario llamante. También permite realizar transacciones totalmente automatizadas como la consulta de citación a un examen, la consulta de la tarifa que debe pagar un colegio para un examen o la consulta del número de registro.			
3. (Automatic Call Distributor): Distribuidor automático de llamadas. Sistema telefónico especializado que puede manejar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes. Puede reconocer y responder una llamada entrante buscar en su base de datos instrucciones sobre qué hacer con la llamada, reproducir locuciones, grabar respuestas del usuario y enviar la llamada a un operador, cuando haya uno libre o cuando termine la locución.			

4. ANI (Automatic Number Identificación): Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): Tecnología integrada que permita relacionar la información alojada en las bases de datos con los nombres de los clientes a través de algún número identificador (ANI), identificarlo y reconocerlo en su base de datos y generar un Screen Pop en la pantalla del ejecutivo que recibió la llamada, dando la posibilidad de tratar al cliente por su nombre e incluso recordarle sobre su última solicitud, sin preguntarle quien llama.			
5. **Llamadas en conferencia**: funcionalidad para que una llamada pueda ser manejada por el agente y el supervisor o por el agente de segundo nivel simultáneamente.			
6. Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER, que garantice la velocidad de comunicación entre el servidor y las terminales de trabajo (Computadores), con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta de atención a los usuarios seleccionado por el contratista.			

7. Sistema para gestión de clientes: software que permita la el registro de todos los clientes, el historial de sus requerimientos, la evaluación de su satisfacción, la notificación de eventos, la tipificación de la totalidad de PQR`s que ingresan por los canales de primer nivel (línea, chat, sistema de atención en línea y ventanilla, así como el control y seguimiento de las PQR`s que no se pueden resolver en el primer nivel y que requieren manejo de segundo nivel. Esta herramienta también debe soportar la implementación del Programa de Solución al Primer Contacto con las métricas que se determinen al momento de suscribir el contrato.			
8. Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes: el monitoreo remoto debe incluir la facilidad de escuchar las llamadas en tiempo real, de auditar los niveles de servicio en tiempo real y de generar reportes históricos. A este monitoreo deberá tener acceso el supervisor del contrato y el Líder de Atención de primer Nivel.			
9. Agente virtual: plataforma para atención virtual a través de un agente virtual. El sistema de atención al ciudadano por medio de un agente virtual debe tener las siguientes características y funcionalidades			
10. Plataforma de atención que sea el núcleo del sistema y sea la plataforma sobre la que se integren los servicios y/ó módulos del agente virtual. Esta plataforma debe Incluir:			
La base de datos.			
Los algoritmos de búsqueda.			
Reglas de operación.			

El motor de la base de conocimiento.			
Asistente de Navegación			
11. Instancia del Agente Virtual: como instancia se hace referencia a la personalización de la operación del Agente Virtual a su público de usuarios visitantes. Esta Instancia debe funcionar sobre la plataforma de atención virtual, debe permitir poder montar varias instancias, independientes o interrelacionadas, cada una especializada en un área o conjunto de temas específico, con una imagen y configuración propia que responde a una base de conocimiento especializada. La instancia del agente virtual debe incluir:			
Mínimo un Avatar			
Definición de Protocolos			
Diseño Corporativo			
Espacio para Banners y formato de contenido informativo, y publicitario que pueda montarse y desmontarse en cualquier momento			
Enlaces con links internos y externos			

12. el Agente Virtual debe tener módulo de administración por la web que permita modificar la base de conocimiento, agregar preguntas, agregar respuestas, modificar preguntas, modificar respuestas, ajustar y validad la metadata, agregar y modificar temas y categorías, todo desde una misma consola a la que se ingrese solo con un usuario y su respectivo password. El ingreso a este servicio del sistema debe poder hacerse por medio de los siguientes navegadores ó browsers Internet Explorer, Mozilla Firefox y Opera. Debe incluir:			
· Administración de Temas			
· Administración de Preguntas y Respuestas			
· Administración de Sustituciones			
13. el Agente Virtual debe tener un módulo de reportes e informes que permita en cualquier momento generarlos. El ingreso al sistema debe ser utilizando un Browser o Navegador de Internet. Entre los más comunes están Internet Explorer, Mozilla Firefox y Opera. Debe Incluir como mínimo lo siguientes reportes e informes:			
Historial de consultas.			
Historial de consultas Asistidas.			
Historial de respuestas inadecuada.			
Historial de preguntas no resueltas			
Informe de Frecuencia.			
Informe de Agentes.			
Informe de Estadísticas.			
Informe de Concurrencia.			
Informe de Visitantes.			
Informe de Eficiencia			
Reportes Personalizados			

entregada por el proveedor al ICFES deberá ser abierta adecuadamente por Microsoft Office 2003 y Microsoft Office 2007			
19. Integración de aplicaciones: El proponente deberá acceder a la información del ICFES para realizar la implementación de las consultas solicitadas en este pliego. El ICFES proporcionará los servicios de consulta a su información o proveerá la información misma según sea el caso, el proponente deberá realizar la implementación para el uso de dichos servicios o fuentes de información en los aplicativos desarrollados por el proponente para cumplir con los requerimientos de este pliego.Además el proponente deberá entregar en medio digital toda la base de datos de la información de los clientes, cuando el ICFES lo requiera y en un formato que será definido entre las partes.			
20. Métodos de conectividad e interfaces: El proponente para realizar la integración con las aplicaciones del ICFES debe usar los siguientes métodos de conectividad e integración: Acceso a una vista de la base de datos, entrega de la información en una estructura acordada entre las partes, web services que pueden ser construidos de acuerdo al criterio del ICFES, acceso a la información vía ftp y acceso al aplicativo por los operadores del Call Center cuando sea necesario.			
21. Mecanismos de comunicación: El proponente debe usar los siguientes mecanismos de comunicación, de acuerdo al tipo de integración que se use para acceder a la información almacenada en los sistemas del ICFES: - Acceso a vistas de la base de datos a tráves de un canal exclusivo vía VPN. - Entrega de la información en una estructura de datos a través de FTP. - Web Services a través del canal de Internet que soporta los servicios			

misionales del ICFES. - Acceso al aplicativo a través del canal de Internet que soporta los servicios misionales del ICFES			
Nombre o Razón Social del Proponente:			
Nit:			
Nombre del Representante Legal:			
Firma del Representante Legal			

ANEXO No 7
FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA

REQUISITO HABILITANTE ☐ **REQUISITO CALIFICABLE** ☐

NOMBRE DEL CONTRATANTE:	NOMBRE DEL CONTRATISTA:	
NIT:	NIT:	
SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:	SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:	
OBJETO DEL CONTRATO:		
CONTRATO EJECUTADO (Indicar con una x)	CONTRATO EN EJECUCIÓN(Indicar con una x)	
FECHA DE INICIO (dd-mm-aaaa)	FECHA DE TERMINACIÓN (dd-mm-aaaa)	
NÚMERO DE LLAMADAS INBOUND ATENDIDAS EN PROMEDIO	PROMEDIO MENSUAL DE PQR´S ATENDIDAS DIARIAMENTE POR OTROS CANALES	
NÚMERO DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO (Si está en ejecución el valor ejecutado a 30 de septiembre de 2010)	
CALIDAD DEL SERVICIO CONTACT CENTER	CALIFICACION	
	EXCELENTE	
	BUENO	
	REGULAR	
	MALO	
	PÉSIMO	
NOMBRE DE LA PERSONA PARA VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	TELÉFONO DE LA PERSONA PARA LA VERIFICACIÓN:	
Nombre o Razón Social del Proponente:		
Nit:		
Nombre del Representante Legal del proponente:		
Firma del Representante Legal del proponente		

ANEXO No 8
FORMATO DE PRESENTACIÓN CASO EXITOSO

A. Información General del Cliente con el que se implementó el Programa de Solución al Primer Contacto.

Nombre del cliente (Razón social): Misión de la empresa: Representante legal: Dirección: Teléfonos: Fax: Correo electrónico: Fecha de implementación del caso: Inicio: Terminación: Nombre del caso:

B. **Descripción del caso:** brevemente desarrolle cada uno de los siguientes puntos:

B.1. Resumen de la experiencia: especifique cuál era la situación de la operación antes de la implementación de la estrategia para **agregar valor**, describa la estrategia implementada, qué obstáculos se encontraron para su implementación, las mejoras obtenidas y los aprendizajes inferidos. **B.2. Descripción de la metodología:** explique qué instrumentos, métodos, procedimientos, técnicas y acciones utilizó para documentar el caso de éxito.

C. Resultados de la experiencia.

Presente cifras o información que evidencie las **Métricas** y el mejoramiento en los indicadores

	Antes del Programa	Después del Programa	Mejora alcanzada
Niveles de servicio			

Satisfacción de Cliente			
Costos de operación			
Otras (cuáles)			

*Cuando el caso no tenga métricas en alguna de las variables, favor escribir**: No Aplica**

D. Relación de fuentes que permitan la verificación de la información.

Relacione las fuentes que permitan verificar la información suministrada y téngala disponible en caso de que el ICFES las requiera.

E. Anexos

Presente los anexos que considere necesario (máximo 10 hojas) para complementar la información suministrada en el cuerpo del Informe.

_____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE

ANEXO No 9
FORMATO DE ESTUDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN

A. FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si la encuesta fue realizada por una empresa externa, por favor escriba el nombre:
Universo
Tamaño de la muestra
Metodología para la selección de la muestra
Técnica de recolección de los datos
Cargo de las personas que respondieron
Margen de error
Fecha de realización de la encuesta:
Período de tiempo que se evaluó en la encuesta:

B. **Descripción del instrumento:** indique por favor las variables con las que se midió la satisfacción del cliente

C. **Resultados:** presente el resultado general del estudio de satisfacción de cliente. **DEBE INDICARSE EL % DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CONSOLIDADO, SO PENA DE NO TENERSE EN CUENTA.**

D. **ACCIONES DDE MEJORA:** enuncie las acciones de mejora que se tomaron con base en los resultados de la encuesta de satisfacción. En caso de que el estudio se haya realizado en el último mes, enuncie las acciones de mejora que se tomarán

E. Relación de fuentes que permitan la verificación de la información.

Relacione las fuentes que permitan verificar la información suministrada y téngala disponible en caso de que el ICFES las requiera.

F. Anexos

Presente los anexos que considere necesario (máximo 10 hojas) para complementar la información suministrada en el formato

_____
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE

ANEXO No 10
FORMATO DE ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

G. FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Si el estudio fue realizado por una empresa externa, por favor escriba el nombre:
Población sobre la cual se hizo el estudio:
Número de agentes de campaña que participaron en el estudio
Margen de error del estudio:
Fecha de realización del estudio:
Período de tiempo que se evaluó en el estudio:

H. **Descripción del instrumento:** indique por favor las variables con las que se midió el clima organizacional:

I. **Resultados:** presente el resultado general del estudio de clima organizacional:

J. **ACCIONES DDE MEJORA:** enuncie las acciones de mejora que se tomaron con base en los resultados del estudio de clima organizacional. En caso de que el estudio se haya realizado en el último mes, enuncie las acciones de mejora que se tomarán

K. Relación de fuentes que permitan la verificación de la información.

Relacione las fuentes que permitan verificar la información suministrada y téngala disponible en caso de que el ICFES las requiera.

L. Anexos

Presente los anexos que considere necesario (máximo 10 hojas) para complementar la información suministrada en el formato

_____
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE

ANEXO No 11
FORMATO OFERTA ECONÓMICA

(Se adjunta archivo en Excel)

ANEXO No 12
ANÁLISIS Y TIPIFICACIÓN DE RIESGOS

Tipificación del Riesgo	Estimación	Asignación	Asegurable
Riesgos del giro normal de su negocio	En caso de alzas exorbitantes en las tarifas del servicio telefónico, no imputables al CONTRATISTA el valor del contrato será reajustado en justa proporción para mantener el equilibrio económico del contrato.	ICFES	Se revisará el incremento y las causas y si es no imputable al CONTRATISTA se incluirá el mayor valor un dentro de la forma de pago del contrato
	En caso de insolvencia del contratista para el pago de las obligaciones salariales	CONTRATISTA	Se incluirá póliza de garantía para el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal que el contratista ocupe en el desarrollo del contrato, por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con vigencia igual al término del mismo y tres (3) años más.
Riesgo Crediticio: Los efectos favorables y desfavorables de la alteración de las condiciones de financiación como consecuencia del cambio en las	Son por cuenta y riesgo del contratista, y deberá cubrir y soportar el 100% de la alteración de las condiciones de financiación	CONTRATISTA	Se incluirá dentro de las obligaciones del contrato

variables del mercado y la obtención de recursos para adelantar el objeto del presente proceso contractual.			
Riesgo caso fortuito o Fuerza mayor. Las partes no serán responsables ni se considera que han incurrido en incumplimiento de sus obligaciones recíprocamente adquiridas, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con las definiciones del artículo 1 de la Ley 95 de 1890.	En el caso que se presenten circunstancias de fuerza mayor y caso fortuito se llevará a cabo el procedimiento que se establece.	CONTRATISTA	EL CONTRATISTA se obliga a notificar por escrito al INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES, las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito acompañando la exposición de los motivos correspondientes. Tal notificación se presentará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo, el CONTRATISTA acompañará a la mencionada notificación, todos los documentos debidamente legalizados, que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito y la manifestación del tiempo dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal o causales de fuerza mayor o caso fortuito, el CONTRATISTA

			informará por escrito al Supervisor del contrato, dicha circunstancia o circunstancias, cada quince (15) días calendario hasta por un término máximo de sesenta (60) días calendario; vencidos los cuales, INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES, podrá dar por terminado el contrato a través de acto administrativo de terminación, que será notificado al CONTRATISTA sin que haya lugar a sanción alguna para éste. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, no excedieren de sesenta (60) días, se levantará un acta suscrita por las partes contratantes con el fin de suspender los términos del contrato y desaparecida la causal de fuerza mayor o caso fortuito se reiniciará la ejecución del contrato, de lo cual se dejará constancia mediante acta suscrita entre las partes; en tal evento el CONTRATISTA se obliga además a prorrogar la vigencia de la garantía única que ampara el contrato.

Calidad e idoneidad del servicio: Por calidad de un servicio se entiende el conjunto total de propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan. Por idoneidad de un servicio, se entiende la aptitud del mismo para satisfacer las necesidades para las cuales ha sido prestado el servicio, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de dichas necesidades	El contratista es responsable de la calidad e idoneidad del servicio del ofrecido y adjudicado. El contratista deberá soportar y cubrir todos los riesgos derivados de la mala calidad del servicios.	CONTRATISTA	Se incluirá póliza ampare la calidad del servicio
Riesgos Administrativos: Tienen su origen en una acción unilateral por parte de la Administración, como por ejemplo, modificaciones que se introduzcan al contrato por motivos de interés público, o	En caso en que el contrato se modifique debido a causales de tipo administrativo, el ICFES conciliará con el contratante y de acuerdo con la ley , las nuevas condiciones para la ejecución del contrato.	ICFES	Se incluirá una cláusula en el contrato que mencione la asignación de este riesgo.

por la expedición de actos administrativos o normas que incidan directamente en el contrato o por el incumplimiento las obligaciones por parte de la entidad contratante.			
Riesgos Coyunturales: Son aquellos riesgos que radican principalmente en fenómenos del orden social, económico o político, como son: los paros cívicos o laborales, la perturbación del orden público o la guerra exterior, que no son previsibles al momento de la celebración del contrato.	En casos en que la ejecución del contrato se afecte debido a causales de tipo coyuntural, el ICFES conciliará con el contratante y de acuerdo con la ley , las nuevas condiciones para la ejecución del contrato	ICFES	Se incluirá una cláusula en el contrato que mencione la asignación de este riesgo.

ANEXO No 13
ANEXO TÉCNIC0

(Se adjunta en archivo PDF)