

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*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”*

A continuación el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES- procede a dar respuesta a las observaciones presentadas al pliego de condiciones del proceso de CONVOCATORIA PUBLICA ICFES – CP - 007 -2010, cuyo objeto es: “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

**DE CARÁCTER JURÍDICO**

**A. OUTSOURCING S.A.**

Teniendo en cuenta la observación remitida vía correo electrónico, el día 9 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

**2.2.14. CRONOLOGÍA PROCESO DE SELECCIÓN:** Se solicita por favor se evalúe la fecha de cierre del proceso, la cual está para el día Martes 14 de Diciembre, ya que según cronograma hasta el día Lunes 13 de Diciembre se recibirán respuestas a las observaciones enviadas por los proponentes, lo anterior debido a que no se cuentan con días hábiles después de las entrega de las respuestas para realizar algún ajuste según estas.

**RESPUESTA:**

No se acepta la observación, en razón a que es un proceso que proviene de una declaración desierta, en la cual se tuvo tiempo suficiente para observar y dar las respuestas. El pliego de condiciones de ésta convocatoria no posee modificaciones sustanciales al anterior pliego, sólo incluye las modificaciones realizadas por adenda al pliego anterior y aclara algunos puntos.

**DE CARÁCTER TÉCNICO**

**A. OUTSOURCING S.A.**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 9 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*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"*

**PRIMERA PREGUNTA:**

**5.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** Ítem 12 Se solicita por favor se evalúe el porcentaje de grabación de llamadas de un 100% a un 99.9% con el fin de prever fallas tecnológicas ajenas a nuestra organización

**RESPUESTA:**

El ICFES considera que un 99.9% de llamadas grabadas es aceptable. Se acepta la observación, la cual se modificará por adenda.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

**ANEXO TÉCNICO, 8. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA, ÍTEM 3:** Se solicita por favor se evalúe el numero de puestos de la sala de capacitacion ya que por motivos de dimensionamiento por no verse afectado el servicio todas las personas no podrían encontrarse en una misma actividad lo cual genera dividir el grupo, así mismo el lugar no debería impactar si se encuentra o no en la misma sede donde se desarrolla la operación, ya que estas podrían dictarse en cualquiera de las sedes de la misma empresa como plan motivacional a las personas.

**RESPUESTA:**

No se acepta la observación. La sala de capacitación para 30 personas no tiene que ser para uso exclusivo del ICFES, lo importante es que el ICFES pueda disponer un día a la semana para hacer sus ejercicios de capacitación a la totalidad de la operación.

**B. INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 9 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

**Numeral 1.2 Presupuesto oficial estimado:** Respetuosamente solicitamos que se aclare la fecha de inicio de la operación.

**RESPUESTA:**

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*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"*

Se tiene presupuestado como inicio del contrato, con la etapa de implementación el 28 de diciembre de 2010 hasta el 31 de enero de 2011, y el inicio de la operación el 1 de febrero de 2011.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

**Numeral 2.2.14. Cronología Proceso de selección:** Respetuosamente solicitamos que se prorrogue la fecha de entrega de la licitación, teniendo en cuenta que las certificaciones de experiencia tienen unas características especiales y por este motivo el tiempo de entrega de las mismas es de 5 días hábiles.

**RESPUESTA:**

No se acepta la observación, y el cierre del proceso y recepción de las ofertas es hasta el 14 de diciembre a las 9:00 a.m. Con relación a la certificación de experiencia, de acuerdo al pliego de condiciones, el proponente a través del representante legal debe diligenciar el anexo No 7 suministrando todos los datos allí solicitados, y anexar la certificación de su proveedor. Es de anotar que si la certificación del proveedor no contiene todos los datos solicitados en el anexo en mención, eso no es óbice para presentarla, sin embargo la información solicitada en el anexo debe ir toda diligenciada. El ICFES verificará si la información contenida en el anexo es correcta.

**TERCERA PREGUNTA:**

**Numeral 4.3.1. Evaluación técnica y de calidad** Respetuosamente informamos que teniendo en cuenta la ley 1150 de 2007, las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante para participar en licitaciones o concursos, por este motivo respetuosamente solicitamos que se modifique el presente numeral.

**RESPUESTA:**

La Ley 1324 faculta al ICFES para contratar bajo un régimen de derecho privado, el cual está claramente reglamentado por el manual de contratación de la entidad (Resolución 127 del 26 de enero de 2010), el cual regula los procesos de selección bajo los principios de igualdad, buena fe, moralidad, eficacia, imparcialidad y publicidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de la función administrativa en todo proceso de contratación; dado lo anterior en el artículo 28 del citado manual, establece que se podrá evaluar todos aquellos aspectos que permitan realizar

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*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”*

la comparación objetiva de las propuestas recibidas y calificar factores que permitan identificar la propuesta más favorable para los intereses del ICFES, combinando factores de selección que satisfagan las necesidades con el mejor resultado en términos de costo beneficio y entre ellos se cuenta con el aseguramiento o gestión de calidad o el cumplimiento de normas técnicas.

Por lo anteriormente expuesto, el ICFES analiza cuales son los requisitos mínimos a exigir como los calificables, con el fin que le permitan asegurar la posibilidad de contar con un proveedor competente en el suministro de esta clase de servicios, vitales para el buen funcionamiento misional de la entidad, razón por la cual no se accede a la solicitud de eliminar de los requisitos habilitantes ni calificables lo relacionado con allegar las certificaciones ISO 9001: 2008 y/o COPC.

Dada en Bogotá, D. C., Diciembre 10 de 2010

**Original Firmado**

**MERCEDES WILCHES CASAS**  
Subdirectora Financiera y Contable

**Original Firmado**

**EDNA PÁEZ GARCÍA**  
Asesora Unidad de Atención al Ciudadano

**Original Firmado**

**ADRIANA GIL GONZÁLEZ**  
Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES

Proyectó: ADI