

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

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

Hace parte del presente documento la desagregación de la verificación de requisitos habilitantes y de la evaluación definitiva, de acuerdo con lo señalado en el pliego de condiciones del proceso en mención.

A) OBSERVACIONES AL INFORME PRELIMINAR

Dentro del término de traslado establecido para observar el informe preliminar de evaluación, se presentaron las siguientes observaciones:

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR MILLENIUM PHONE CENTER S.A

Mediante documento radicado bajo el número 074391 de fecha 22 de diciembre de 2010 MILLENIUM PHONE CENTER S.A, presentó las siguientes observaciones, las cuales se encuentran publicadas en la página web del instituto:

Primera observación

Solicita que le sean otorgados los 300 puntos previstos en la evaluación para el numeral 4.3.1.1 CASO DE ÉXITO, toda vez, MILLENIUM aportó información con la cual evidenciar mejora en los indicadores de satisfacción, nivel de servicio y mejora en los costos de operación.

Respuesta

En el pliego de la Convocatoria Pública ICFES-CP-007-2010 se estableció con claridad en el NUMERAL 4.3.1.1 que el caso de éxito debía 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. Por lo anterior, los indicadores por los cuales los oferentes recibirían puntos serían únicamente aquellos que estuvieran consignados en el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO” en el numeral C. Resultados: presente cifras o información que evidencie las MÉTRICAS y el mejoramiento en los indicadores.**

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

Es necesario precisar que la solicitud realizada por el ICFES a MILLENIUM PHONE CENTER se fundamentó en el hecho de que el oferente en el Formato contenido en el anexo 8 citaba unos anexos que no fueron adjuntados a la propuesta. De otro lado, el caso presentado por la empresa en mención en el literal C. Resultados, presenta en ceros el indicador de costos antes y después de la implementación del Programa y en los aspectos calificables la asignación de puntaje debe basarse únicamente en la información consignada en la propuesta. Por lo expuesto no se acepta la observación.

Segunda observación

Solicita que no sean tenidas en cuentas las subsanaciones presentadas por OUTSOURCING S.A. con respecto a la segunda y tercera certificación allegada para acreditar los requisitos del personal del STAFF, debido a que los candidatos presentados en la oferta fueron cambiados, y eso lo que da lugar es a mejorar la oferta, razón por la cual se solicita declarar incumplimiento por parte de la firma OUTSOURCING

Respuesta

El pliego de condiciones en el numeral 2.2.7, establece: *“....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. ... **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.***

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

Así las cosas, y siendo un deber de la administración velar porque prime lo sustancial sobre lo formal, es necesario tener claro que los requerimientos del personal para el STAFF, contenidos en el numeral 3.3.2 hace parte de los requisitos técnicos habilitantes, y que conforme a lo expuesto pueden ser subsanables antes de la decisión de celebrar el contrato. Ahora bien, entiéndase por subsanar: cumplir con los requisitos exigidos para que la oferta se habilite y se proceda a ser calificada, siendo requisito que los documentos que se subsanen sean de aquellos no necesarios para otorgar puntaje.

Por lo expuesto, el cambio de un candidato por otro, no da lugar a mejorar la oferta, habida cuenta que este cambio no es necesario para la comparación de las ofertas y que por ende lleven a otorgar calificación. Por lo expuesto no se acepta la observación

Tercera observación

Solicita que la entidad utilice el mismo procedimiento que se uso con OUTSOURCING de verificar telefónicamente las certificaciones aportadas por MILLENIUM en el caso de éxito.

Respuesta

Cabe aclarar que las solicitudes a todos los oferentes para subsanar requisitos fueron sobre aspectos habilitantes, así las cosas a OUTSOURCING S.A, se le verificaron los aspectos habilitantes, entre ellas la del Ministerio de Educación, la cual se verificó telefónicamente y ninguna de las aclaraciones solicitadas a ningún proponente hizo referencia a aspectos calificables. Así las cosas, dado que la verificación que solicita MILLENIUM es sobre un criterio calificable, lo cual conforme a lo establecido en el pliego de condiciones en el numeral 2.2.7 y en el manual de contratación del ICFES, no se puede subsanar aspectos que afecten la asignación de puntaje, por lo que no se acepta la observación.

Cuarta observación

Solicita no tener en cuenta a la Firma OUTSOURCING el cambio de certificación de experiencia, en razón a que inicialmente fue aportada la de GLOBAL CROSSING COLOMBIA, luego fue reemplazada por la de la firma TELMEX y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, subsanando la aclaración, toda vez, que es evidente que se esta mejorando la propuesta presentada.

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

Respuesta

Como se indicó en respuestas anteriores, la certificación de experiencia aportada por la firma OUTSOURCING, constituye un requisito de carácter subsanable, esto es, el proponente puede allegar las certificaciones para acreditar la experiencia solicitada en el pliego de condiciones hasta antes de celebrar el contrato, toda vez que corresponde a la administración velar porque prime lo sustancial sobre lo formal, en todo proceso de selección. Por lo expuesto, allegar la certificación experiencia para acreditar el numeral 3.3.4, no da lugar a mejorar la oferta, habida cuenta que este cambio no es acerca de los requisitos de calificación ni necesario para la comparación de las ofertas, y por ende no lleva a otorgar calificación.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A

Mediante documento radicado bajo el número 074377 de fecha 22 de diciembre de 2010 CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, presentó las siguientes observaciones, las cuales se encuentran publicadas en la página web del instituto:

Primera observación

Solicita que la calificación asignada por el numeral 4.3.1.1 Caso de éxito en prácticas que agreguen valor, sea de 300 puntos, debido a que el ICFES no puede desconocer el principio de buena fe que profesa en sus relaciones contractuales al ignorar la afirmación y la advertencia que hizo INTERACTIVO CONTAC CENTER S.A, en la oferta presentada, pues se aclaró y explicó que por razones contractuales y de confidencialidad no se podía poner en la propuesta las mejoras económicas y ahorros presentados en el caso de éxito, pero que podían ser consultados en las dependencias de las sociedad. Sin embargo el ICFES no programó ninguna visita ni emprendió las acciones correspondientes tal y como lo indica el numeral 2.2.134 del pliego de condiciones.

Respuesta

En el pliego de la Convocatoria Pública ICFES-CP-007-2010 se estableció con claridad, en el NUMERAL 4.3.1.1 que el caso de éxito debía 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. Por lo anterior, los indicadores por los cuales los oferentes recibirían puntos serían

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

únicamente aquellos que estuvieran consignados en el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO” en el numeral C. Resultados: presente cifras o información que evidencie las MÉTRICAS y el mejoramiento en los indicadores.**

Se desprende de lo anterior, que al momento de elegir el Caso de Éxito con el que se participaría era necesario, por el principio de transparencia, selección objetiva e igualdad de condiciones de los proponentes, tener el permiso del cliente para poder mostrar los indicadores que soportan la mejora, en consideración a que dichos datos eran determinantes para la asignación del puntaje.

También es importante recordar que si bien el mejoramiento continuo es una herramienta de gestión, no es lo mismo tener una operación con mejoramiento continuo que tener una operación con un CASO DE ÉXITO documentado. Por tanto, para poder afirmar que una buena experiencia se constituye en un CASO DE ÉXITO, el mismo debe ser reconocido, asumido y documentado con la participación del cliente con miras a su divulgación. En ese sentido, si los indicadores de ahorro en costos que tuvo la operación con TELMEX Hogar son SECRETO EMPRESARIAL, técnicamente esa mejora no puede hacer parte de un CASO DE ÉXITO porque este último para poder ser calificado debió ser de conocimiento para todas las partes interesadas en el presente proceso de selección.

El ICFES no solicitó en el pliego detalles de la operación realizada con el cliente que puedan comprometer el secreto empresarial. La información requerida en el formato se limitó al manejo de tres indicadores estándares y generales para la documentación de cualquier caso de éxito en la industria del contact center. El propósito para que el ICFES de que tuviera la posibilidad de hacer visitas a los oferentes era específicamente, la verificación de datos consignados en las propuestas, y dado que en la propuesta presentada por CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A. no están consignadas las métricas de ahorro, y en el caso de haberse llevado a cabo una visita, la misma se hubiera limitado a verificar las dos métricas consignadas en el formato 8 por ser las únicas que el oferente hizo públicas en el momento de presentarlas en su propuesta, por lo tanto no se asignó puntaje y no se acepta la observación.

Segunda observación

El jueves 16 de diciembre el proponente OUTSOURCING, radica una aclaración en donde informa que el contrato en ejecución es el que pertenece a la certificación de TELMEX y como contrato ya ejecutado anexa la certificación del contrato de Colombia Telecomunicaciones S.A ESP, respetuosamente le informamos que lo que es proponente

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

está haciendo es CAMBIAR LA CERTIFICACIÓN DE GLOBAL CROSSING QUE HABÍA ANEXADO Y NO ESTABA SUBSANANDO, dicho punto, faltando por tanto al numeral 2.2.8 PUBLICIDAD DE LAS EVALUACIONES, DOCUMENTOS SUBSANABLES, ACLARACIONES Y OBSERVACIONES EN LOS INFORMES, pues en el mismo se informa que LOS PROPONENTES NO PODRÁN ADICIONAR NI MODIFICAR SUS PROPUESTAS. Respetuosamente solicitamos al ICFES descalificar al proponente OUTSOURCING S.A, ya que evidentemente no cumplió con las tres certificaciones solicitadas en el numeral 3.3.4 del pliego de condiciones.

Respuesta

Como se indicó en respuestas anteriores, la certificación de experiencia aportada por la firma OUTSOURCING, constituye un requisito de carácter subsanable, esto es, el proponente puede allegar las certificaciones para acreditar la experiencia solicitada en el pliego de condiciones hasta antes de celebrar el contrato, toda vez que corresponde a la administración velar porque prime lo sustancial sobre lo formal, en todo proceso de selección. Por lo expuesto, allegar la certificación experiencia para acreditar el numeral 3.3.4, no da lugar a mejorar la oferta, habida cuenta que este cambio no es acerca de los requisitos de calificación ni necesario para la comparación de las ofertas, y por ende no lleva a otorgar calificación.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A

Mediante documento remitido por correo electrónico el 22 de diciembre de 2010 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A, presentó las siguientes observaciones, las cuales se encuentran publicadas en la página web del instituto:

Primera observación

Con relación a la propuesta presentada por MILLENIUM PHONE CENTER S.A, manifiesta:

- En el caso de éxito en practicas, el proponente indica que en costos de operación no existe mejora alguna ya que el valor es 0 en ambos casos
- En las certificaciones adjuntadas por el proponente no especifica el promedio mensual de PQRS atendidas diariamente por los otros canales, requisito solicitado en el pliego de condiciones.

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

Respuesta

El ICFES únicamente le asignó 200 puntos al Caso de Éxito de MILLENIUM PHONE CENTER por los indicadores de niveles de servicio y de satisfacción.

Aunque la experiencia adicional se certificaba en el mismo formato utilizado para la experiencia habilitante, no era necesario que el objeto de los contratos fuera en campañas multicanal, bastaba con presentar contratos con un objeto similar al del pliego, como se señala en la página 35 del mismo. Por lo anterior MILLENIUM PHONE CENTER recibió el máximo puntaje en Experiencia Adicional.

Segunda observación

Con relación a la propuesta presentada por INTERACTIVO CONTAC CENTER S.A, manifiesta:

- En el caso de éxito el proponente presenta el caso de éxito de Telmex Colombia S.A, donde en el literal B1 resumen de la experiencia aclara que: “el indicador de servicio trabajado fue el nivel de atención, que se refiera a la cantidad de llamadas atendidas sobre la cantidad de llamadas recibidas en la línea”, el cual es muy diferente al indicador solicitado por el ICFES: Nivel de servicio.
- En el literal C. Resultados de la experiencia el proponente presenta la métrica de satisfacción del cliente: solución al primer contacto, los cuales son totalmente diferentes.
- Los costos expuestos para este caso de ahorro por el proveedor se contradice, y en este caso se disminuyó fue la penalización en las facturas

Por lo expuesto solicito no sean otorgados los 200 puntos al caso de éxito, debido a que no se cumple con las métricas definidas en el pliego de condiciones.

Respuesta

Los indicadores de niveles de servicio y de satisfacción que presentó CENTRO INTERACTIVO DE CRM fueron aceptados por el ICFES por cuanto el pliego permitía que el oferente definiera las métricas o criterios de medición para los indicadores solicitados. Por lo tanto no se acepta la observación. De otro lado CENTRO INTERACTIVO DE CRM no recibió puntaje por indicadores de costos.

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

Tercera observación

El proponente CONTAC CENTER AMERICAS S.A, presenta certificación de Adriana Maritza Mejía Romero quien actualmente no trabaja en la empresa, adicionalmente se adjunta dos certificaciones de Pilar Patiño, y según el pliego se asignará puntaje por empleado mas no por certificaciones. Por tal motivo solicitamos le sean otorgados 50 puntos y no 100 puntos.

Respuesta

Contact Center Américas S.A, en el folio 115 de su propuesta remite carta de intención firmada por Maritza Mejía Romero, confirmando que en caso de que Contact Center Américas sea favorecido con la adjudicación, hará parte del staff que soporta la operación. De otro lado, no hay dos certificaciones a nombre de Pilar Patiño, sino una a nombre de esta persona y otra a nombre de María del Pilar Patiño Neira.

B) VERIFICACIÓN DEFINITIVA LOS REQUISITOS HABILITANTES.

Luego de haber dado respuesta a las observaciones al informe preliminar, la verificación de los requisitos habilitantes no se modifica, y es la siguiente:

ASPECTO	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A	CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A	MILLENNIUM PHONE CENTER S.A.	CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.
JURÍDICO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
FINANCIEROS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
TÉCNICOS				
Oferta técnica	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de personal para el Staff	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos infraestructura y tecnológicos	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de experiencia	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de procesos de calidad	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Registro en el SICE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
VERIFICACIÓN PRELIMINAR	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

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

Conclusión:

Las propuestas presentadas por **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A, CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, MILLENIUM PHONE CENTER S.A y CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A., CUMPLEN** con los requisitos habilitantes de carácter jurídico, financiero y técnico solicitados en el pliego de condiciones.

C) CALIFICACIÓN DEFINITIVA DE LAS PROPUESTAS

A continuación se encuentra el cuadro resumen definitivo de la calificación de los factores de evaluación descritos en el pliego de condiciones:

ASPECTO	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A	CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A	MILLENIUM PHONE CENTER S.A.	CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.
TÉCNICOS				
Caso de éxito en práctica que agregue valor	300	200	200	200
Satisfacción del Cliente	200	200	200	150
Clima Organizacional	50	50	50	50
Experiencia adicional	150	130	150	150
Certificación COPC	50	100	50	100
Oferta Económica	140	180	200	170
CALIFICACIÓN PRELIMINAR	890	860	850	820

A) ORDEN DE ELEGIBILIDAD

Conforme lo expuesto y teniendo en cuenta que para el presente proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES-CP-007-2010, se presentaron cuatro (4) propuestas, todas hábiles, queda como orden de elegibilidad:

INFORME DE EVALUACION DEFINITIVO

Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-007-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

1. **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A**
2. **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A**
3. **MILLENIUM PHONE CENTER S.A**
4. **CONTAC CENTER AMERICAS S.A.,**

B) RECOMENDACIÓN

Del análisis, verificación y comparación de las propuestas presentadas dentro del proceso de selección de la referencia, el Comité Evaluador y el Comité de Contratación, recomienda al ordenador del gasto adjudicar el proceso selección por Convocatoria Pública ICFES-CP-007-2010 a **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A**, por ser la propuesta que obtuvo el mayor puntaje y satisface las necesidades con el mejor resultado en términos de costo-beneficio.

Bogotá D. C., 23 diciembre de 2010

Por el Comité Evaluador:

Original firmado

ADRIANA GIL GONZÁLEZ

Subdirectora de Abastecimiento y Servicios
Generales
Evaluación Jurídica

Original firmado

EDNA DEL PILAR PÁEZ GARCÍA

Asesora de la Unidad de Atención al
Ciudadano
Evaluación Técnica - económica

Original firmado

MERCEDES WILCHES CASAS

Subdirectora Financiera y Contable
Evaluación Financiera

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

INFORME DE VERIFICACION REQUISITOS JURIDICOS 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					
DOCUMENTO		OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A	CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A	CONTAC CENTER AMERICAS S.A.	MILLENIUM PHONE CENTER S.A
3.1.1	CARTA DE PRESENTACION DE LA PROPUESTA debidamente diligenciada y suscrita por el representante legal. Anexo No. 1 del Pliego de Condiciones.	CUMPLE 4 - 6	CUMPLE FI 4 - 5	CUMPLE FL. 4 - 5	CUMPLE FL. 4 - 5
3.1.2	CARTA DE INFORMACIÓN DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES	N.A	N.A	N.A	N.A
3.1.3	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL. Fecha de expedición dentro de los 30 días anteriores El objeto de la empresa proponente, deberá permitir ejecutar el objeto a contratar La duración de la sociedad no debe ser inferior al plazo de ejecución del contrato y un año más El Representante Legal posee todas las facultades para participar y suscribir el contrato.	CUMPLE FI. 16 - 19	CUMPLE FI. 20 - 22	CUMPLE FI. 28 - 30	CUMPLE FI. 7-9
3.1.4	AUTORIZACIÓN PARA COMPROMETER LA SOCIEDAD	N.A	CUMPLE FL. 24 - 25	N.A	CUMPLE FL. 11 - 12
3.1.5	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA Beneficiario INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACION NIT 860.024.301-6 Cuantía (10%) del valor del presupuesto oficial (\$232.382.339) Vigencia (90 días) desde la fecha de presentación de propuestas Afianzado – Tomador (Nombre completo del Participante o participantes si es consorcio o unión temporal) y debidamente firmado. Constitución y expedición (compañía legalmente establecida en Colombia)	CUMPLE El día 15 de diciembre mediante oficio se allegó de nuevo la póliza de seguro aclarando el valor de la suma asegurada fue aclarada allegando nuevamente la póliza de seguro	CUMPLE FI 27 - 39	CUMPLE FI 32 - 41	CUMPLE FL 14 - 17
3.1.6	CERTIFICACIÓN SOBRE LOS PAGOS DE LOS APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES: Art. 50 Ley 789/02-Ley 828/03.	CUMPLE FL 26	CUMPLE FL 41	CUMPLE FL 43	CUMPLE FL. 19
3	Fotocopia de la Cedula del Representante Legal	CUMPLE FL 28	CUMPLE FL 43	CUMPLE FL. 45	CUMPLE FL 22
1	Fotocopia del RUT.	CUMPLE FL 30	CUMPLE FL 44	CUMPLE FL. 47	CUMPLE FL 24
7					

INFORME DE VERIFICACION REQUISITOS JURIDICOS 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					
DOCUMENTO		OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A	CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A	CONTAC CENTER AMERICAS S.A.	MILLENIUM PHONE CENTER S.A
A D D O I C C U I M O E N A T L O E S S		CUMPLE. Mediante oficio radicado el 15 de diciembre de 2010 se allegó de nuevo la hoja de vida con totalmente diligenciada	CUMPLE FL 45	CUMPLE FL 49	CUMPLE FL 26
	Formato hoja de vida de la función pública				
	Certificado de Antecedentes Disciplinarios Procuraduría General de la Nación	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
	Boletín Fiscal de la Contraloría General de la Republica	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
3.3.6	Registro en el SICE: 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	CUMPLE FL 267 - 268	CUMPLE. Mediante oficio radicado el 15 de diciembre de 2010 se allegó certificación del SICE.	CUMPLE FL 225 - 227	CUMPLE. Mediante oficio radicado el 16 de diciembre de 2010 se allegó certificación del SICE.
NOTA: Los proponentes: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A, CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, MILLENIUM PHONE CENTER S.A y CONTAC CENTER AMERICAS S.A. no se encuentran reportados en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, ni registran sanciones e inhabilidades vigentes según la certificación de la Procuraduría General de la Nación. Lo anterior de acuerdo con la consulta del día 14 de diciembre de 2010, por parte del ICFES, y se anexan al presente informe.					
CONCEPTO JURÍDICO:					
Las propuestas presentadas por OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A, CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, MILLENIUM PHONE CENTER S.A y CONTAC CENTER AMERICAS S.A. cumplen con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones en cuanto a los requisitos jurídicos.					

Bogotá D.C. Diciembre 16 de 2010

ORIGINAL FIRMADO

ADRIANA GIL GONZALEZ
Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales

VoBo Oficina Asesora Jurídica

ORIGINAL FIRMADO

ADRIANA DIAZ IZQUIERDO
Profesional Especializado Grado 04
Subdirección de Abastecimiento y servicios generales



CUADRO RESUMEN EVALUACION FINANCIERA PRELIMINAR - INDICADORES FINANCIEROS

Código: G.3.2F02

Versión: 1

Página 1 de 1

ICFES-CP-007-06/12/2010 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

SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE

PROPONENTE	3.2.5 ESTUDIO DE LA CAPACIDAD FINANCIERA									VERIFICACION INDICADORES FINANCIEROS	VERIFICACION DOCUMENTOS FINANCIEROS
	CAPITAL DE TRABAJO = Ó >AL 25% SEGÚN VPO (\$2.323.823.390)			NIVEL DE ENDEUDAMIENTO			INDICE PATRIMONIAL				
	REQUERIDO PLIEGO	CAPITAL DE TRABAJO	EVALUADO	REQUERIDO PLIEGO	%	EVALUADO	REQUERIDO PLIEGO	INDICE	EVALUADO		
PROPONENTE: INTERACTIVO CONTAC CENTER S.A NIT.: 830.047.215-0	580.955.847,50	1.560.308.000,00	CUMPLE	= Ó < 70 %	55%	CUMPLE	0.5	1,71	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
PROPONENTE: MILLENIUM PHONE CENTER S.A. NIT.: 830.050.856-2	580.955.847,50	1.024.565.000,00	CUMPLE	= Ó < 70 %	54%	CUMPLE	0.5	0,77	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
PROPONENTE: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A. NIT.: 800.211.401-8	580.955.847,50	3.051.261.774,00	CUMPLE	= Ó < 70 %	64%	CUMPLE	0.5	1,85	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
PROPONENTE: CONTACT CENTER AMERICAS S.A. NIT.: 830.126.395-7	580.955.847,50	13.700.690.000,00	CUMPLE	= Ó < 70 %	53%	CUMPLE	0.5	6,87	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

OBSERVACIONES:

LA FIRMA OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A. PRESENTO EL 16 DE DICIEMBRE DE 2010 Y A SOLICITUD DEL INSTITUTO LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS DEL REVISOR FISCAL QUE DICTAMINO Y SUSCRIBIO LOS ESTADOS FINANCIEROS S/N NUMERAL 3.2.2 : FOTOCOPIA DE LA TARJETA PROFESIONAL Y CERTIFICADO DE VIGENCIA DE INSCRIPCION Y DE ANTECEDENTES DICIPLINARIOS.

ORIGINAL FIRMADO

MERCEDES WILCHES CASAS
SUBDIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE

ORIGINAL FIRMADO

JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA
PROF SUBDIRECCION FINANCIERA - CONTABILIDAD

17/12/2010

ESTUDIO FINANCIERO		Código: G.3.2F01	
		Versión: 1	
		Página 1 de 1	
<p>ICFES-CP-007-06/12/2010 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</p>			
SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE			
PROPONENTE: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.			
NIT.: 830.126.395-7			
DOCUMENTOS SOLICITADOS	SI	NO	
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X		
ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	x		
DECLARACION DE RENTA DEL AÑO 2009	X		
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO RUT	X		
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	X		
CERTIFICACION ESTADOS FINANCIEROS	x		
DICTAMEN REVISOR FISCAL O CONTADOR INDEPENDIENTE	X		
FOTOCOPIA MATRICULA CONTADOR PUBLICO	X		
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR	x		
INDEPENDIENTE	X		
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL O C.P. INDEPENDIENTE	X		
INDICADORES FINANCIEROS			
1. CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE = \hat{O} > AL 25% DEL VR. DEL PRESUPUESTO OFICIAL			
CAPITAL DE TRABAJO = AC - PC		13.700.690.000,00	
24.114.492.000,00	AC		
10.413.802.000,00	PC		
VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL	25%	580.955.847,50	
2.323.823.390,00	VTP		
2.NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100 = \hat{O} < AL 70% DEL ACTIVO TOTAL			
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = PT / AT		52,96%	
17.982.240.000,00	PT		
33.954.698.000,00	AT		
3. INDICE PATRIMONIAL = PATRIMONIO DEL PROPONENTE (PTR) / VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL (VPO) = \hat{O} > A 0.5			
INDICE PATRIMONIAL = (PTR) / (VPO)		6,87	
15.972.458.000,00	PTR		
2.323.823.390,00	VPO		
OBSERVACIONES :			
ELABORADO: MAGDA ROCÍO DAZA NOVOA	REVISADO : JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA		
APROBADO: MERCEDES WILCHES CASAS	FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2010		



ESTUDIO FINANCIERO

Código: G.3.2F01

Versión: 1

Página 1 de 1

ICFES-CP-007-06/12/2010 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

SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE

PROPONENTE: INTERACTIVO CONTAC CENTER S.A

NIT.: 830.047.215-0

DOCUMENTOS SOLICITADOS	SI	NO
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
DECLARACION DE RENTA DEL AÑO 2009	X	
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO RUT	X	
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	X	
CERTIFICACION ESTADOS FINANCIEROS	X	
DICTAMEN REVISOR FISCAL O CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA CONTADOR PUBLICO	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA REVISOR FISCAL O C.P.	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL O C.P. INDEPENDIENTE	X	

INDICADORES FINANCIEROS

1. CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE = \hat{O} > AL 25% DEL VR. DEL PRESUPUESTO OFICIAL

CAPITAL DE TRABAJO = AC - PC		1.560.308.000,00
5.889.494.000,00	AC	
4.329.186.000,00	PC	
VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL	25%	580.955.847,50
2.323.823.390,00	VTP	

2. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100 = \hat{O} < AL 70% DEL ACTIVO TOTAL

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = PT / AT		55,24%
4.891.874.000,00	PT	
8.854.919.000,00	AT	

3. INDICE PATRIMONIAL = PATRIMONIO DEL PROPONENTE (PTR) / VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL (VPO) = \hat{O} > A 0.5

INDICE PATRIMONIAL = (PTR) / (VPO)		1,71
3.963.046.000,00	PTR	
2.323.823.390,00	VPO	

OBSERVACIONES:

ELABORADO: MAGDA ROCÍO DAZA NOVOA

REVISADO : JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA

APROBADO: MERCEDES WILCHES CASAS

FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2010

ICFES-CP-007-06/12/2010 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

SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE
PROPONENTE: MILLENIUM PHONE CENTER S.A.
NIT.: 830.050.856-2

DOCUMENTOS SOLICITADOS	SI	NO
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
DECLARACION DE RENTA DEL AÑO 2009	X	
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO RUT	X	
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	X	
CERTIFICACION ESTADOS FINANCIEROS	x	
DICTAMEN REVISOR FISCAL O CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA CONTADOR PUBLICO	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA REVISOR FISCAL O C.P.	x	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL O C.P. INDEPENDIENTE	x	

INDICADORES FINANCIEROS
1. CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE = \dot{O} > AL 25% DEL VR. DEL PRESUPUESTO OFICIAL

CAPITAL DE TRABAJO = AC - PC		1.024.565.000,00	
2.654.222.000,00	AC		
1.629.657.000,00	PC		
VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL	25%	580.955.847,50	
2.323.823.390,00	VTP		

2.NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100 = \dot{O} < AL 70% DEL ACTIVO TOTAL

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = PT / AT		54,40%	
2.132.081.000,00	PT		
3.919.005.000,00	AT		

3. INDICE PATRIMONIAL = PATRIMONIO DEL PROPONENTE (PTR) / VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL (VPO) = \dot{O} > A 0.5

INDICE PATRIMONIAL = (PTR) / (VPO)		0,77	
1.786.924.000,00	PTR		
2.323.823.390,00	VPO		

OBSERVACIONES:
ELABORADO: MAGDA ROCÍO DAZA NOVOA
REVISADO : JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA
APROBADO: MERCEDES WILCHES CASAS
FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2010



ESTUDIO FINANCIERO

Código: G.3.2F01

Versión: 1

Página 1 de 1

ICFES-CP-007-06/12/2010 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

SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE

PROPONENTE: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

NIT.: 800.211.401-8

DOCUMENTOS SOLICITADOS	SI	NO
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
DECLARACION DE RENTA DEL AÑO 2009	X	
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO RUT	X	
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	X	
CERTIFICACION ESTADOS FINANCIEROS	X	
DICTAMEN REVISOR FISCAL O CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA CONTADOR PUBLICO	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA REVISOR FISCAL O C.P.	PENDIENTE	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL O C.P. INDEPENDIENTE	PENDIENTE	

INDICADORES FINANCIEROS

1. CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE = \hat{O} > AL 25% DEL VR. DEL PRESUPUESTO OFICIAL

CAPITAL DE TRABAJO = AC - PC			3.051.261.774,00
7.668.297.756,00	AC		
4.617.035.982,00	PC		
VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL		25%	580.955.847,50
2.323.823.390,00	VTP		

2. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100 = \hat{O} < AL 70% DEL ACTIVO TOTAL

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = PT / AT		63,68%
7.525.370.413,00	PT	
11.817.174.100,00	AT	

3. INDICE PATRIMONIAL = PATRIMONIO DEL PROPONENTE (PTR) / VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL (VPO) = \hat{O} > A 0.5

INDICE PATRIMONIAL = (PTR) / (VPO)		1,85
4.291.803.688,00	PTR	
2.323.823.390,00	VPO	

OBSERVACIONES:

DEBE PRESENTAR LOS DOCUMENTOS EXIGIDOS AL REVISOR FISCAL QUE DICTAMINO Y SUSCRIBIO LOS ESTADOS FINANCIEROS, CP MARIO H. CHACON M. (NUMERAL 3.2.2 DEL PLIEGO DE CONDICIONES)

ELABORADO: MAGDA ROCÍO DAZA NOVOA

REVISADO : JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA

APROBADO: MERCEDES WILCHES CASAS

FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2010

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

1. EVALUACIÓN TÉCNICA PARA OUTSOURCING S.A.

1.1 A continuación se realiza la verificación preliminar de los documentos técnicos solicitados en el pliego de condiciones en el numeral 3.3 así:

3.3 DOCUMENTOS TÉCNICOS

3.3.1. OFERTA TÉCNICA

El oferente debe allegar con su propuesta, LA OFERTA TECNICA, en la cual deberá **referirse y sujetarse a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO**, para lo cual debe consignar en la oferta, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el presente pliego de condiciones, y debe estar debidamente firmada por el Oferente si es persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica, consorcio o unión temporal o su apoderado debidamente facultado. **En caso de NO estar suscrita será objeto de subsanación en los términos establecidos en este pliego, so pena de RECHAZO de la oferta.**

OUTSOURCING S.A., certifica en los folios 65-105 de la oferta que entiende, acepta y cumple todas y cada una de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO.

OFERTA TÉCNICA: CUMPLE

3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF

El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico, (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 "FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF"**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente.

El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la 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.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

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.

PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF -ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center.

OUTSOURCING S.A. presenta en el folio 107 la hoja de vida del candidato a Gerente de Cuenta: RICARDO DURÁN LIZARAZO, Economista de la Universidad del Rosario, con MBA del Instituto de Alta Gerencia de la Universidad de La Sabana. En el folio 109 OUTSOURCING S.A. certifica 17 años y siete meses de experiencia laboral en nivel directivo. En el folio 110 OUTSOURCING S.A. certifica la formación académica exigida en los pliegos.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF -

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center.

OUTSOURCING S.A. presenta en el folio 111 la hoja de vida del candidato a jefe de operaciones: LUÍS FERNANDO RODRÍGUEZ GARZÓN, Tecnólogo en Ingeniería Industrial de la Tecnológica Industrial Colombiana. En el folio 112 OUTSOURCING S.A. certifica 5 años de experiencia laboral en Contact Center.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Dado que el pliego establece que para el cargo de Jefe de Operaciones se requiere un PROFESIONAL, por favor acreditar el cumplimiento del requisito de formación profesional para dicho cargo ya que el título académico de LUÍS FERNANDO RODRÍGUEZ GARZÓN que aparece en el folio 113 no es profesional.

ACLARACIÓN PRESENTADA: OUTSOURCING S.A., radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual presenta a la candidata ULDY YANETH CUADROS GONZÁLEZ, Administradora de Empresas de la Fundación

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

Universidad Central; acredita en la certificación laboral siete años como Jefe de Operaciones en Outsourcing S.A.

TERCERA CERTIFICACIÓN STAFF -

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquier área, con mínimo un año de experiencia en monitoreos de calidad de los canales de primer nivel, capacitación a los agentes prevista en el plan de capacitación del proponente, inducción del personal nuevo al puesto de trabajo y socialización de los procesos y procedimientos del proponente.

OUTSOURCING S.A. presenta en el folio 114 la hoja de vida de la candidata a monitorea de capacitación y de calidad: LIBIA ESPERANZA CHIRTITA, técnica en Electrónica y redes del Instituto Salesiano de Formación Técnica León XII En el folio 115 se acredita la experiencia exigida en los pliegos.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Dado que el pliego establece que para el cargo de MONITOR DE CAPACITACIÓN Y CALIDAD un PROFESIONAL, por favor acreditar el cumplimiento del requisito de formación profesional para dicho cargo.

ACLARACIÓN PRESENTADA: OUTSOURCING S.A., radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual presenta la hoja de vida del candidato JAIME ANDRÉS GUTIÉRREZ ORDOÑEZ, Diseñador Industrial de La Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano; acredita la experiencia y el tiempo establecido en los pliegos.

EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL STAFF: CUMPLE

3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA 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.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

OUTSOURCING S.A. presenta en los folio 119 y 120 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los requisitos de infraestructura exigidos por el pliego.

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 122- 129 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los siguientes requisitos de infraestructura exigidos por el pliego:
Planta telefónica: folios 122 y 138.

IVR (Interactive Voice Response: folios 122 y 137.

(Automatic Call Distributor): Distribuidor automático de llamadas: folios 122 y 145-149

ANI (Automatic Number Identificación): Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): folios 123 y 140

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: folios 123 y 138

Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER, folios 123 y 150

Sistema para gestión de clientes: folios 124,143-145 157-164

Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes: folios 124 y 136

Agente virtual: plataforma para atención virtual a través de un agente virtual. El sistema de atención al ciudadano por medio de un agente virtual: folios 124-128 y 167-192

Aplicativo para el envío masivo de mensajes de texto: folios 128 y 193-198

Log de transacciones: folios 128, 134, 136 y 155-164

Disponibilidad de Canal dedicado: en el folio 128, OUTSOURCING S.A. afirma que pone a disposición del ICFES una infraestructura tecnológica respaldada por carrier líderes en el mercado nacional. No es claro si van suministrar el canal dedicado que se requiere para transferencia de llamadas.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor aclarar si el oferente va a suministrarle al ICFES el canal dedicado requerido para transferencia de voz y datos entre la entidad y el contact center

ACLARACIÓN PRESENTADA: OUTSOURCING S.A., radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la que informa que si ofrece al ICFES UN CANAL DEDICADO DE 512 kbps para transferencias de voz y datos entre el ICFES y Outsourcing S.A., el cual se encuentra incluido en el puesto de trabajo y así mismo en los costos de la propuesta.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Sírvase remitir el ANEXO 06 “Formato Requisitos de Tecnología” actualizado.

ACLARACIÓN PRESENTADA: OUTSOURCING S.A., radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual remite el formato debidamente actualizado.

EVALUACIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS: CUMPLE

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 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 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

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones.

PRIMERA CERTIFICACIÓN - ACEPTADA

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 234 y 235 certificación de un contrato en ejecución suscrito con TELMEX para desarrollarse entre el 3 de agosto de 2009 y el 2 de agosto de 2011, por valor de \$799.504.706. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 7.000 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 7.800

SEGUNDA CERTIFICACIÓN

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 236, 237 y 238 certificación de siete contratos suscritos con el Ministerio de Educación Nacional, uno de ellos en ejecución.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: De acuerdo con las especificaciones del pliego solo se tendrá en cuenta un contrato por certificación, en ese sentido agradecemos nos aclare cuál de los contratos EJECUTADOS con el Ministerio de Educación Nacional desea que se tenga en cuenta para acreditar el requisito de experiencia.

ACLARACIÓN PRESENTADA: OUTSOURCING S.A., radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la que informa que se tendrá en cuenta el contrato del Ministerio de Educación Nacional No. 605 de 2009 por un valor de \$ 474.569.600. No se especifica llamadas inbound, pero en la llamada de confirmación de la certificación, el Ministerio de Educación aclara que el contrato 605 de 2009 incluyó la atención de PQR's telefónicas.

TERCERA CERTIFICACIÓN

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 240 y 241 certificación de la oferta mercantil entre Outsourcing y GLOBAL CROSSING COLOMBIA, cuya ejecución va del 02 de mayo de 2009 al 31 de diciembre de 2010 por valor de \$484.637.128. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 1.910 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 2.236.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: De acuerdo con las especificaciones del pliego solo se aceptará un contrato en ejecución, por tanto es necesario que el oferente acredite mínimo dos contratos ejecutados.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

ACLARACIÓN PRESENTADA: OUTSOURCING S.A., radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la que informa que para los requerimientos de experiencia, acredita como contrato en ejecución el de la empresa TELMEX COLOMBIA S.A., que se encuentra en los folios 234 y 235, por valor de \$799.504.706 y como contrato ya ejecutado anexa certificación del contrato con Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP por valor de 54.750.064.407, con 1.600.000 llamadas atendidas en promedio y 3000 PQR's atendidas diariamente en promedio. También aclara que debe tenerse en cuenta la certificación del contrato 605 de 2009 por un valor de \$ 474.569.600 del Ministerio de Educación Nacional aclarada en el numeral anterior.

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA: CUMPLE

3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD

El proponente debe adjuntar en su propuesta:

3.3.6.1 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

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 243- 248 la documentación del proceso de selección pero NO se describen las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor allegar la descripción de las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

ACLARACIÓN PRESENTADA: OUTSOURCING S.A., radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual adjunta la información de las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN: CUMPLE

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

OUTSOURCING S.A. presenta en el folio 250-261 el proceso de atención de quejas y reclamos que formulan sus clientes, junto con la descripción de la metodología para análisis de causas y mejora

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS: CUMPLE

3.3.6.3 Certificación ISO 9001:2008. 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.

OUTSOURCING S.A. presenta en el folio 263 la certificación de su sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9000:2008, expedida por el ICONTEC

EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008: CUMPLE

1.2 Como la oferta presentada por **OUTSOURCING S.A., CUMPLE** se procede a calificarla conforme a los criterios de calificación contenidos en el numeral 4.3 del Pliego de condiciones, así:

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 posterior al 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, ahorro 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 hay métricas definidas.

OUTSOURCING S.A. presenta en el folio 270 el caso de éxito de Telefónica S.A. en el que describe la problemática de la generación de visitas técnicas innecesarias, situación que se resolvió con la implementación de un programa de solución al primer contacto. En los folios 271 y 273 se describen los indicadores de satisfacción, de costos y de nivel de servicio con su respectiva mejora. En los folios 274 y 275 se presentan certificaciones de los reconocimientos que ha recibido Outsourcing por la presentación de casos de éxito reales.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor aclarar la fecha de inicio de la operación de Outsourcing con TELEFÓNICA.

ACLARACIÓN PRESENTADA: **OUTSOURCING S.A.,** radica el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual especifica que la fecha de inicio de la operación de Outsourcing S.A. con Telefónica fue a partir del 1 de agosto de 2005, sobre la cual se aplicó la estrategia de Solución al Primer Contacto hasta el final de la misma el

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

31 de julio de 2010. OUTSOURCING S.A., presenta caso que evidencia mejoras en los indicadores de satisfacción, en los indicadores en el nivel de servicio y en los costos generales de la campaña, por lo cual se le asignan 300 puntos.

EVALUACIÓN DEL CASO DE ÉXITOSO: 300 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 entre 2009 y 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”**.

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

OUTSOURCING S.A., en el folio 277 presenta la ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente interno. En la casilla de resultados afirma que el porcentaje de satisfacción del cliente en 2010 fue de 87%. En los folios 280 – 287 se describe el proceso para la medición de la satisfacción del cliente.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: 200 puntos

4.3.1.3 Clima Organizacional – MÁXIMO 50 puntos

El PROPONENTE que adjunte los resultados del estudio de clima organizacional realizado en los últimos dos (2) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, en que se evidencien las variables medidas y los resultados en el segmento específico de agentes de campaña, se le asignará **50 PUNTOS**.

Los resultados del estudio de Clima Organizacional deben presentarse en el Formato establecido en el **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”**

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

OUTSOURCING S.A., en el folio 289 presenta la ficha técnica del estudio de clima organizacional realizado en 2009 y adjunta los resultados en los folios 290-309

EVALUACIÓN DE LA CLIMA ORGANIZACIONAL: PUNTAJE: 50 PUNTOS

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

4.3.1.4 Certificación COPC – 100 puntos

El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de ISO 9001:2008 y/o COPC se le asignará el puntaje así:

Empresas con más de cinco empleados certificados en COPC	100 puntos
Empresas que tienen entre 1 y cinco empleados certificados en COPC	50 puntos

OUTSOURCING S.A., en los folios 311 y y 312 presenta las certificaciones COPC de:

Angélica Lancheros
Sandra Beatriz Rueda Acevedo

EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN COPC: PUNTAJE: 50 PUNTOS

4.3.1.5 Experiencia Adicional – MÁXIMO 150 puntos

El oferente podrá presentar adicional a las certificaciones de experiencia solicitadas en los requisitos habilitantes, hasta tres (3) certificaciones más de contratos con objetos similares a los del objeto a contratar. El valor de cada una de las certificaciones que presente como adicionales debe ser mínimo del setecientos millones de pesos (\$700.000.000). Para el caso de contratos en ejecución se aceptarán sólo aquellas cuyo valor se haya ejecutado en un 50% y que este valor ejecutado ascienda como mínimo al valor antes relacionado.

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con una empresa de sector público, se le otorgará **50 PUNTOS**, hasta un máximo de **150 PUNTOS**
- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con empresas diferentes al sector público, se le otorgará **40 PUNTOS**, hasta un máximo de **120 PUNTOS**

Para acreditar la experiencia el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO 7 FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA**, y adjuntar la certificación de su cliente, en el formato deberá colocar una X en la casilla correspondiente a REQUISITO CALIFICABLE

PRIMERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 314-316 certificación del contrato 139 de 2008 suscrito con el ICFES y ejecutado entre el 1 de septiembre de 2008 y el 15 de noviembre de 2010, por valor de \$1.109.460.470. Se especifica que el ICFES es una entidad del sector público.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 317- 318 certificación del contrato 248 de 2009 suscrito con el ACCIÓN SOCIAL, ejecutado entre 04 de enero de 2010 y el 30 de noviembre de 2010, por valor de \$6.023.000.097. Se especifica que ACCIÓN SOCIAL es una entidad del sector público.

TERCERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 319-320 certificaciones del contrato 1-05-30100-308-2008 suscrito con la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ en ejecución desde el 28 de agosto de 2008 hasta el 27 de febrero de 2013, por valor de \$5.699.672.674. Se especifica que es EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ una entidad del sector público.

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA: PUNTAJE: 150 PUNTOS

4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA: 200 PUNTOS

OUTSOURCING S.A. presenta en los folios 322- 323 su oferta económica, por valor de \$2.323.608.961

Dado que de acuerdo con la fórmula definida en los pliegos el mejor precio ofrecido fue: \$2.222.458.156, OUTSOURCING S.A. es el segundo oferente que más se acerca por encima a dicho valor, por tanto recibe 140 puntos.

EVALUACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA: 140 PUNTOS

REQUERIMIENTOS	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
3.3.1. OFERTA TÉCNICA	CUMPLE
3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF	CUMPLE
3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS	CUMPLE
3.3.4. REQUERIMIENTOS DE	CUMPLE

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

EXPERIENCIA	
3.3.6.1 EL PROCESO DE SELECCIÓN UTILIZADO POR EL PROPONENTE	CUMPLE
3.3.6.2 EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE DOCUMENTADO	CUMPLE
3.3.6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008.	CUMPLE
4.3.1.1 CASO DE ÉXITO EN PRÁCTICAS QUE AGREGUEN VALOR	300 PUNTOS
4.3.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	200 PUNTOS
4.3.1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	50 PUNTOS
4.3.1.4 CERTIFICACIÓN COPC – 100 PUNTOS	50 PUNTOS
4.3.1.5 EXPERIENCIA ADICIONAL	150 PUNTOS
4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA	140 PUNTOS

**RESULTADO FINAL DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA DE
OUTSOURCING S.A. 890 PUNTOS**

2. EVALUACIÓN TÉCNICA PARA CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.

2.1 A continuación se realiza la verificación preliminar de los documentos técnicos solicitados en el pliego de condiciones en el numeral 3.3 así:

3.3 DOCUMENTOS TÉCNICOS

3.3.1. OFERTA TÉCNICA

El oferente debe allegar con su propuesta, LA OFERTA TECNICA, en la cual deberá **referirse y sujetarse a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO**, para lo cual debe consignar en la oferta, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el presente pliego de condiciones, y debe estar debidamente firmada por el Oferente si es persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica, consorcio o unión temporal o su apoderado debidamente facultado. **En caso de NO estar suscrita será objeto de subsanación en los términos establecidos en este pliego, so pena de RECHAZO de la oferta.**

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A., certifica en los folios 77-80 de la oferta que entiende, acepta y cumple todas y cada una de las especificaciones y condiciones

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO, pero NO adjunta el dimensionamiento solicitado en la página 58 del anexo técnico

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Sírvase allegar el dimensionamiento del canal de atención telefónica para los primeros seis meses de la operación.

ACLARACIÓN PRESENTADA: CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, presentó el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual adjunta el dimensionamiento del canal de atención telefónica para los primeros seis meses de la operación.

EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA: CUMPLE

3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF

El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico, (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 "FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF"**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente.

El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la 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.

PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF -ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 083 la hoja de vida de la candidata a Gerente de Cuenta: ADRIANA MARÍA GARCÍA BAUTE, Ingeniera Industrial de la Universidad Javeriana. En el folio 84 CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A. certifica 11 años y un mes de experiencia laboral.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF - ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en Profesional cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center.

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 87 la hoja de vida de la candidata a jefe de operaciones: GLADYS STELLA OTALORA RÍOS, Administradora de Empresas de la Fundación Universitaria Los Libertadores. En los folios 88, 89 y 90 se acredita la experiencia exigida en los pliegos.

TERCERA CERTIFICACIÓN STAFF - ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquier área, con mínimo un año de experiencia en monitoreos de calidad de los canales de primer nivel, capacitación a los agentes prevista en el plan de capacitación del proponente, inducción del personal nuevo al puesto de trabajo y socialización de los procesos y procedimientos del proponente.

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 93 la hoja de vida de la candidata a monitora de capacitación y de calidad: LAILA PAOLA FORERO ANZOLA, profesional en Comercio Exterior de la Universidad Cooperativa de Colombia. En el folio 94 se acredita la experiencia exigida en los pliegos.

EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL STAFF: CUMPLE

3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA 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.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

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.

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 97 y 98 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los requisitos de infraestructura exigidos por el pliego.

EVALUACIÓN REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA: CUMPLE

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 99- 105 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los siguientes requisitos de tecnología exigidos por el pliego:

Planta telefónica: folios 99 y 106.

IVR (Interactive Voice Response: folios 99 y 106-108

(Automatic Call Distributor): Distribuidor automático de llamadas: folios 99 y 106

ANI (Automatic Number Identificación): Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): folios 99 y 106

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: folios 100 y 106

Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER, folios 100 y 109.

Sistema para gestión de clientes: folios 100 y 110-117

Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes: folios 100 y 117-119

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: folios 102-103 y 125

Plataforma de atención: folios 102 y 125

Instancia del Agente Virtual: folios 102 y 125

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

Módulo de Administración: folios 103 y 124

Módulo de reportes: folios 103 y 125

Aplicativo para el envío masivo de mensajes de texto: folios 104 y 119

Log de transacciones: folios 104 y 119-123

Disponibilidad de Canal dedicado: en el folio 104, CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A afirma que cuenta con infraestructura para proveer a la operación con canal de internet corporativo además de recibir canales dedicados. No es claro si van suministrar el canal dedicado que se requiere para transferencia de llamadas.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor aclarar si el oferente va a suministrarle al ICFES el canal dedicado requerido para transferencia de voz y datos.

ACLARACIÓN PRESENTADA: CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, presentó el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la que confirma que va a suministrar para la operación del ICFES el canal dedicado requerido para la transferencia de voz y datos así:

1. Un (1) canal principal de 1 Mbps
2. Un (1) canal de contingencia de 1 Mbps con un proveedor diferente al del canal principal

Plataforma de conocimiento: en folio 104 interactivo afirma que cuenta con una Intranet y que está en implementación un servidor de e-learning.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor aclarar si el servidor de e-learning estará disponible cuando comience la implementación y si va a estar integrado al software de conocimiento como lo solicita el pliego, adicionalmente es necesario que aclare si todo el personal de la operación va a tener acceso a dicha plataforma, tal y como se requiere.

ACLARACIÓN PRESENTADA: CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, presentó el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la que confirma que el servidor e-learning estará disponible cuando comience la implementación y si va a estar integrado al software de conocimiento como lo solicita el pliego, adicionalmente aclaran que todo el personal de la operación del ICFES va a tener acceso a la plataforma en mención tal como se requiere.

Computadores de escritorio, estaciones de trabajo y parque microinformático: en folio 104 interactivo afirma que tiene los equipos de cómputos adecuados.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

Integración de aplicaciones: en folio 104 Interactivo afirma que cumple con el requerimiento

Métodos de conectividad e interfaces: en folio 104 Interactivo afirma que cumple con el requerimiento

Mecanismos de comunicación: en el folio 105 Interactivo afirma que cumple con el requerimiento

EVALUACIÓN REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS: CUMPLE

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 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 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.

PRIMERA CERTIFICACIÓN

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 128 y 129 certificación de La carta de intención suscrita con SALUD TOTAL, ejecutado entre 1 de noviembre de 2007 y 30 de octubre de 2010, por valor de \$16.109.601.000. Se especifica que el número de

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

Llamadas inbound atendidas en promedio fue de 746.219 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 90.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 130 y 131 certificación del contrato 2005/059 suscrito con el ICETEX, y ejecutado entre junio de 2005 y 12 de noviembre de 2006, por valor de \$505.856.000. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 14.428 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 1.500.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor especificar el valor ejecutado entre el 1 de enero y el 12 de noviembre de 2006, ya que este es el rango de tiempo válido de acuerdo al pliego.

ACLARACIÓN PRESENTADA: CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, presentó el jueves 16 de diciembre de 2010, la aclaración solicitando indicando que entre el 1 de enero de 2006 y el 12 de noviembre de 2006 el valor ejecutado del contrato fue de \$399.092.358

TERCERA CERTIFICACIÓN

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 132 y 133 certificación del contrato CTINT-2006-005 suscrito con el POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO, cuya ejecución va entre el 27 de marzo de 2006 y el 1 de marzo de 2011; se especifica que el valor facturado a 30 de septiembre de 2010 es de \$1.005.973.000. Se señala que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 7.000 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 150.

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA: CUMPLE

3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD

El proponente debe adjuntar en su propuesta:

3.3.6.1 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

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 134 - 145 la documentación del proceso de selección y describiendo las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN: CUMPLE

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

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 146 el **proceso de atención de quejas y reclamos que formulan sus clientes**, pero no especifica cuáles son las metodologías que utiliza para análisis de causas.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor allegar el proceso de atención de quejas y reclamos de los clientes de INTERACTIVO **especificando** las metodologías para análisis de causas.

ACLARACIÓN PRESENTADA: CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, presentó el jueves 16 de diciembre de 2010 ante el ICFES, una aclaración y entrega un documento del proceso de atención de quejas y reclamos de sus clientes especificando las metodologías para análisis de causas.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS: CUMPLE

3.3.6.3 Certificación ISO 9001:2008. 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.

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 150 la certificación de su sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9000:2008, expedida por el ICONTEC

EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008: CUMPLE

2.2 Como la oferta presentada por **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A, CUMPLE** se procede a calificarla conforme a los criterios de calificación contenidos en el numeral 4.3 del Pliego de condiciones, así:

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 o una buena práctica que

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

haya agregado valor a la operación del cliente a través del Contact Center, entre el 2008 y 2010, 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 ello se debe diligenciar el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO”**

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 154 el caso de éxito de TELMEX Colombia S.A. Segmento HOGAR- , en el que describe el comportamiento de los indicadores por debajo del nivel deseado y la mejora en las métricas obtenidas en los últimos seis meses en porcentaje de atención, satisfacción del cliente: solución en primer contacto, calidad y conocimiento. Aunque el oferente menciona que hubo mejora en los indicadores de costo no especifica las métricas, por tanto ese indicador no se puede tener en consideración.

EVALUACIÓN DEL CASO DE ÉXITOSO: 200 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 entre 2009 y 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”**.

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.: en los folios 160-163 presenta la ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente interno. En la casilla de resultados afirma que el porcentaje de satisfacción del cliente en 2010 fue de 87.5%

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: 200 puntos

4.3.1.3 Clima Organizacional – MÁXIMO 50 puntos

El PROPONENTE que adjunte los resultados del estudio de clima organizacional realizado en los últimos dos (2) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, en que se evidencien las variables medidas y los resultados en el segmento específico de agentes de campaña, se le asignará **50 PUNTOS**.

Los resultados del estudio de Clima Organizacional deben presentarse en el Formato establecido en el **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”**

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A., en el folio 165 presenta la ficha técnica del estudio de clima organizacional realizado en febrero de 2010 y adjunta los resultados en los folios 168-171

EVALUACIÓN DE LA CLIMA ORGANIZACIONAL: PUNTAJE: 50 PUNTOS

4.3.1.4 Certificación COPC – 100 puntos

El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de ISO 9001:2008 y/o COPC se le asignará el puntaje así:

Empresas con más de cinco empleados certificados en COPC	100 puntos
Empresas que tienen entre 1 y cinco empleados certificados en COPC	50 puntos

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A., en los folios 173 – 178 presenta las certificaciones COPC de:

Julia Patricia Fernández Velásquez
Adriana María García Baute
Ricardo Barragán Díaz
Luis Carlos Iamario Galindo
Alma Beatriz Contreras Benjumea
Rodrigo Gutiérrez Gacha

EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN COPC: PUNTAJE: 100 PUNTOS

4.3.1.5 Experiencia Adicional – MÁXIMO 150 puntos

El oferente podrá presentar adicional a las certificaciones de experiencia solicitadas en los requisitos habilitantes, hasta tres (3) certificaciones más de contratos con objetos similares a los del objeto a contratar. El valor de cada una de las certificaciones que presente como adicionales debe ser mínimo del setecientos millones de pesos (\$700.000.000). Para el caso de contratos en ejecución se aceptarán sólo aquellas cuyo

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

valor se haya ejecutado en un 50% y que este valor ejecutado ascienda como mínimo al valor antes relacionado.

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con una empresa de sector público, se le otorgará **50 PUNTOS**, hasta un máximo de **150 PUNTOS**

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con empresas diferentes al sector público, se le otorgará **40 PUNTOS**, hasta un máximo de **120 PUNTOS**

Para acreditar la experiencia el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO 7 FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA**, y adjuntar la certificación de su cliente, en el formato deberá colocar una X en la casilla correspondiente a REQUISITO CALIFICABLE

PRIMERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 180 - 183 certificación del contrato 921 del 2007 suscrito con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, ejecutado entre el 27 de diciembre de 2007 y el 20 de diciembre de 2009, por valor de \$2.264.795.496.68. Se especifica que el ICBF es una entidad del sector público.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN: 40 puntos

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 184-185 certificación del contrato 007 del 2003 suscrito con SAMSUNG ELECTRONICS DE COLOMBIA S.A en ejecución desde agosto de 2003 hasta mayo de 2011, por valor de \$11.420.962.000.

TERCERA CERTIFICACIÓN: 40 puntos

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 186-187 certificación del contrato 2005-007 suscrito con JOHNSON & JOHNSON en ejecución desde el 1 de agosto de 2005 hasta el 30 de octubre de 2011, por valor de \$1.144.117.000

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA: PUNTAJE: 130 PUNTOS

4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA: 200 PUNTOS

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en los folios 189 Y 190 su oferta económica, por valor de \$2.196.013.104

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

En la verificación realizada por el ICFES se hace corrección aritmética a los valores presentados en el ítem de COSTOS INDIRECTOS ya que los valores que aparecen en la oferta no corresponden al porcentaje señalado en la misma para cada concepto respecto al valor de los costos directos: \$2.137.206.578:

CONCEPTO	PORCENTAJE	VALOR PRESENTADO EN LA OFERTA	VALOR DE LA CORRECCIÓN ARITMÉTICA
Administración	0.07%	\$1.634.699	\$1.496.045
Imprevistos	0.07%	\$1.440.000	\$1.496.045
Utilidad	2.94%	\$55.731.827	\$62.833.873
Total Costos Indirectos		\$58.806.526	\$65.825.963
Total de la oferta Económica		\$2.196.013.104	\$2.203.032.540

Se define, entonces, que el valor de la oferta económica de **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A** es de \$2.203.032.540

Dado que de acuerdo con la fórmula definida en los pliegos el mejor precio ofrecido fue: \$2.222.458.156, **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.** es el oferente que más se acerca por debajo a dicho valor, por tanto recibe 180 puntos.

EVALUACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA: 180 PUNTOS

REQUERIMIENTOS	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
3.3.1. OFERTA TÉCNICA	CUMPLE
3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF	CUMPLE
3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS	CUMPLE
3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	PENDIENTE ACLARACIÓN
3.3.6.1 EL PROCESO DE SELECCIÓN UTILIZADO POR EL PROPONENTE	CUMPLE
3.3.6.2 EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE DOCUMENTADO	CUMPLE
3.3.6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008.	CUMPLE
4.3.1.1 CASO DE ÉXITO EN PRÁCTICAS QUE AGREGUEN VALOR	200 PUNTOS
4.3.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	200 PUNTOS

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

4.3.1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	50 PUNTOS
4.3.1.4 CERTIFICACIÓN COPC – 100 PUNTOS	100 PUNTOS
4.3.1.5 EXPERIENCIA ADICIONAL	130 PUNTOS
4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA	180 PUNTOS

RESULTADO FINAL DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA DE CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A. 860 PUNTOS

3. EVALUACIÓN TÉCNICA PARA MILLENIUM PHONE CENTER

3.1 A continuación se realiza la verificación preliminar de los documentos técnicos solicitados en el pliego de condiciones en el numeral 3.3 así:

3.3 DOCUMENTOS TÉCNICOS

3.3.1. OFERTA TÉCNICA

El oferente debe allegar con su propuesta, LA OFERTA TECNICA, en la cual deberá **referirse y sujetarse a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO**, para lo cual debe consignar en la oferta, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el presente pliego de condiciones, y debe estar debidamente firmada por el Oferente si es persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica, consorcio o unión temporal o su apoderado debidamente facultado. **En caso de NO estar suscrita será objeto de subsanación en los términos establecidos en este pliego, so pena de RECHAZO de la oferta.**

MILLENIUM PHONE CENTER, certifica en el folio 063 que entiende, acepta y cumple todas y cada una de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO, pero NO adjunta el dimensionamiento solicitado en la página 58 del anexo técnico.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Sírvase allegar el dimensionamiento del canal de atención telefónica para los primeros seis meses de la operación.

ACLARACIÓN PRESENTADA: MILLENIUM PHONE CENTER, el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, presenta aclaración en la cual señala el dimensionamiento del canal de atención telefónica.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA: CUMPLE

3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF

El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico, (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 "FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF"**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente.

El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la 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.

PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF -ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center.

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en el folio 160 la hoja de vida de la candidata a Gerente de Cuenta: MYRIAM SHIRLEY ROJAS MENDEZ, Ingeniera Industrial de la Fundación Universitaria Los Libertadores, especialista en gerencia del servicio. En el folio 169 Millenium Phone Center certifica 3 años y 9 meses de experiencia laboral. En el folio 170 la Cooperativa de Trabajo Asociado MPC certifica que la candidata trabajó como Gerente de Operaciones desde el 01 de octubre de 2002 hasta el 31 de enero de 2007.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF - ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en Profesional cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

o ciencias sociales, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center.

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en el folio 177 la hoja de vida de la candidata a jefe de operaciones: PAULA LAVERDE, Administradora de Empresas de la Universidad Externado de Colombia. En los folios 183, 184 y 186 se acredita la experiencia exigida en los pliegos.

TERCERA CERTIFICACIÓN STAFF - ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquier área, con mínimo un año de experiencia en monitoreos de calidad de los canales de primer nivel, capacitación a los agentes prevista en el plan de capacitación del proponente, inducción del personal nuevo al puesto de trabajo y socialización de los procesos y procedimientos del proponente.

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en el folio 188 la hoja de vida de la candidata a monitora de capacitación y de calidad: TATIANA VALENCIA FAJARDO, administradora de empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia. En el folio 189 aparece la certificación de 3 años de experiencia laboral con Teledatos. En el folio 197 aparece la certificación de más de un año de experiencia laboral como Auditora de Calidad con Millenium.

EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL STAFF: CUMPLE

3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA 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.

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en el folio 200 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los requisitos de infraestructura exigidos por el pliego.

EVALUACIÓN REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA: CUMPLE

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en el folio 201 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los requisitos de Tecnología exigidos por el pliego:

Planta telefónica: folios 66 - 70.

IVR (Interactive Voice Response): folios 70 y 71.

(Automatic Call Distributor): Distribuidor automático de llamadas: folios 71 y 72

ANI (Automatic Number Identificación): Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): folios 72 y 73

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: folios 71 - 73

Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER, folios 108 - 110

Sistema para gestión de clientes: folios 74 - 82

Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes: folios 71 - 72 y 104 - 107

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: folios 103 – 105

Plataforma de atención: núcleo del sistema y la plataforma sobre la que se integren los servicios y/o módulos del agente virtual: folios 103 – 105

Instancia del Agente Virtual: personalización de la operación del Agente virtual a su público de usuarios visitantes: folios 103 – 105 y 147 – 150

Módulo de Administración: 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 validar la metadata, agregar y modificar temas y categorías: folios: 103 – 105

Módulo de Reportes: el Agente Virtual debe tener un módulo de reportes e informes que permita en cualquier momento generarlos: 100 – 103 y 89 - 97

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

Aplicativo para el envío masivo de mensajes de texto: folios 67 - 68

Log de transacciones: folios 99 - 100

Disponibilidad de Canal dedicado: folios 108 - 110

Plataforma de conocimiento: folios 103 – 104

Computadores de escritorio, estaciones de trabajo y parque microinformático: folio 211

Integración de aplicaciones: folio 211

Métodos de conectividad e interfaces: folio 212

Mecanismos de comunicación: folio 212

EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS: CUMPLE

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.

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 ICFES se reserva el derecho de verificar la información del contenido de las

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

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.

PRIMERA CERTIFICACIÓN -ACEPTADA

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en los folios 214 y 215 certificación del contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A., ejecutado entre 15 de marzo de 2004 y el 31 de enero de 2008, por valor de \$1.651.448.600. Se indica que el valor ejecutado entre el 1 de enero de 2006 y el 31 de enero del 2008 fue de \$930.001.365

Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 320.505 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 225.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN -ACEPTADA

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en los folios 216 - 223 certificación del contrato 197 DE 2008 suscrito con el FONDO NACIONAL DE AHORRO, ejecutado entre 17 de septiembre de 2008 y el 31 de marzo de 2010, por valor de \$5.560.000.000. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 402.000. En la copia del contrato con el FONDO NACIONAL DE AHORRO, se contempla, en la página dos que el objeto del contrato era la atención multicanal y estaba enfocado al servicio.

TERCERA CERTIFICACIÓN -ACEPTADA

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en los folios 224 y 225 certificación del contrato 004-08 suscrito con LA PREVISORA S.A., ejecutado entre 06 de febrero de 2008 y el 31 de diciembre de 2010, por valor de \$ 2.728.026.048. Se especifica que el valor ejecutado a 30 de septiembre de 2010 es de \$ 2145.416.691, es decir, el 78%.

Se señala que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 385.140 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 574.

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA: CUMPLE

3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD

El proponente debe adjuntar en su propuesta:

3.3.6.1 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

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

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.

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en los folios 227 - 231 la documentación del proceso de selección y describiendo las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN: CUMPLE

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

MILLENIUM PHONE CENTER no presenta en su oferta el **proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Por favor allegar el proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas.

ACLARACIÓN PRESENTADA: MILLENIUM PHONE CENTER, el 17 de diciembre de 2010 presenta la explicación de la metodología para análisis de causas.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE TENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE DOCUMENTADO: CUMPLE

3.3.6.3 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.

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en el folio 235 la certificación de su sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9000:2008, expedida por el ICONTEC.

EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008: CUMPLE

3.2 Como la oferta presentada por **MILLENIUM PHONE CENTER S.A.**, **CUMPLE** se procede a calificarla conforme a los criterios de calificación contenidos en el numeral 4.3 del Pliego de condiciones, así:

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

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. El Caso de Éxito se debe diligenciar en el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO”**

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en el folio 241 el caso de éxito de AVANTEL S.A., con operación básica de servicio al cliente con rellamada al cliente para dar solución de requerimientos. Señala la estrategia implementada y la medición del nivel de satisfacción del cliente a través de una encuesta que el cliente diligencia al terminar la llamada.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: MILLENIUM PHONE CENTER, en el folio 241 presenta diligenciado el ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO” en el cual se especifica que la fecha de implementación del caso tiene como fecha de inicio: octubre 1 de 2010, por favor aclarar cuál es el tiempo del caso documentado con base en la operación, ya que el pliego establece mínimo doce meses.

ACLARACIÓN RECIBIDA: MILLENIUM PHONE CENTER, el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES presenta aclaración en la cual informa que el inicio de la operación con AVANTEL es a partir del día noviembre 01 de 2006.

El caso que presenta MILLENIUM PHONE CENTER, evidencia mejoras en dos de los tres indicadores descritos, por lo cual se le asignan 200 puntos.

EVALUACIÓN DEL CASO DE ÉXITOSO: 200 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 entre 2009 y 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”**.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

MILLENIUM PHONE CENTER, en el folio 249 presenta el formato Anexo No. 9 Formato de Estudio Nivel de Satisfacción. En el folio 262 presenta la ficha técnica de la encuesta de satisfacción de clientes 2010.

El porcentaje de satisfacción del cliente de MILLENIUM en 1 semestre 2010 fue de 81.3%

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: 200 PUNTOS

4.3.1.3 Clima Organizacional – MÁXIMO 50 puntos

El PROPONENTE que adjunte los resultados del estudio de clima organizacional realizado en los últimos dos (2) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, en que se evidencien las variables medidas y los resultados en el segmento específico de agentes de campaña, se le asignará **50 PUNTOS**.

Los resultados del estudio de Clima Organizacional deben presentarse en el Formato establecido en el **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”**

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

MILLENIUM PHONE CENTER, en el folio 267 presenta la ficha técnica del estudio de clima organizacional realizado entre el 24 de septiembre de 2010 y el 29 de septiembre de 2010. En los folios 268 – 288 se anexa el estudio de clima organizacional con detalles técnicos de la medición.

EVALUACIÓN DE LA CLIMA ORGANIZACIONAL: PUNTAJE: 50 PUNTOS

4.3.1.4 Certificación COPC – 100 puntos

El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de ISO 9001:2008 y/o COPC se le asignará el puntaje así:

- Empresas con más de cinco empleados certificados en COPC: 100 puntos.
- Empresas que tienen entre 1 y cinco empleados certificados en COPC: 50 puntos.
- Las empresas que no tienen personal certificado en COPC: 0 puntos

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

MILLENIUM PHONE CENTER, en el folio 288 presenta la certificación en COPC de MYRIAM SHIRLEY ROJAS MENDEZ.

EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN COPC: PUNTAJE: 50 PUNTOS

4.3.1.5 Experiencia Adicional – MÁXIMO 150 puntos

El oferente podrá presentar adicional a las certificaciones de experiencia solicitadas en los requisitos habilitantes, hasta tres (3) certificaciones más de contratos con objetos similares a los del objeto a contratar. El valor de cada una de las certificaciones que presente como adicionales debe ser mínimo del setecientos millones de pesos (\$700.000.000). Para el caso de contratos en ejecución se aceptarán sólo aquellas cuyo valor se haya ejecutado en un 50% y que este valor ejecutado ascienda como mínimo al valor antes relacionado.

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con una empresa de sector público, se le otorgará **50 PUNTOS**, hasta un máximo de **150 PUNTOS** o
- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con empresas diferentes al sector público, se le otorgará **40 PUNTOS**, hasta un máximo de **120 PUNTOS**

Para acreditar la experiencia el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO 7 FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA**, y adjuntar la certificación de su cliente, en el formato deberá colocar una X en la casilla correspondiente a REQUISITO CALIFICABLE

PRIMERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en los folios 290 y 291 certificación del contrato 026 0752 007 suscrito con la DIRECCIÓN DE IMPUESTOS NACIONALES, ejecutado entre el 31 de diciembre de 2007 y el 14 de diciembre de 2008, por valor de \$1.537.653.08. Se especifica que la DIAN es una empresa del sector público.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

MILLENIUM PHONE CENTER presenta en los folios 292, 293 y 294 certificación del contrato 476 del 22 de diciembre de 2009 suscrito con la INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, ejecutado entre el 22 de diciembre de 2009 y el 31 de octubre de 2010, por valor de \$1.115.348.436 Se especifica que el ICBF es una empresa del sector público.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

TERCERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

MILLENNIUM PHONE CENTER presenta en los folios 295 y 296 certificación del contrato 1-05-30-100-633-2006 suscrito con la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, ejecutado entre el 15 de diciembre de 2006 y el 27 de agosto de 2008, por valor de \$3.313.876.586 Se especifica que la EAAB es una empresa del sector público.

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA ADICIONAL: PUNTAJE: 150 PUNTOS

4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA: 200 PUNTOS

MILLENNIUM PHONE CENTER presenta en los folios 299, 300 y 301 su oferta económica por valor de \$ 2.222.458.156

Dado que de acuerdo con la fórmula definida en los pliegos el mejor precio ofrecido fue el de **MILLENNIUM PHONE CENTER**, recibe 200 puntos.

EVALUACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA: 200 puntos

REQUERIMIENTOS	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
3.3.1. OFERTA TÉCNICA	CUMPLE
3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF	CUMPLE
3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS	CUMPLE
3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	CUMPLE
3.3.6.1 EL PROCESO DE SELECCIÓN UTILIZADO POR EL PROPONENTE	CUMPLE
3.3.6.2 EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE DOCUMENTADO	PENDIENTE
3.3.6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008.	CUMPLE
4.3.1.1 CASO DE ÉXITO EN PRÁCTICAS QUE AGREGUEN VALOR	200 PUNTOS
4.3.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	200 PUNTOS
4.3.1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	50 PUNTOS
4.3.1.4 CERTIFICACIÓN COPC – 100	50 PUNTOS

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

PUNTOS	
4.3.1.5 EXPERIENCIA ADICIONAL	150 PUNTOS
4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA	200 PUNTOS

RESULTADO FINAL DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA DE MILLENIUM ES: 850 PUNTOS

4. EVALUACIÓN TÉCNICA PARA CONTACT CENTER AMERICAS S.A.

4.1 A continuación se realiza la verificación preliminar de los documentos técnicos solicitados en el pliego de condiciones en el numeral 3.3 así:

3.3 DOCUMENTOS TÉCNICOS

3.3.1. OFERTA TÉCNICA

El oferente debe allegar con su propuesta, LA OFERTA TECNICA, en la cual deberá **referirse y sujetarse a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO**, para lo cual debe consignar en la oferta, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el presente pliego de condiciones, y debe estar debidamente firmada por el Oferente si es persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica, consorcio o unión temporal o su apoderado debidamente facultado. **En caso de NO estar suscrita será objeto de subsanación en los términos establecidos en este pliego, so pena de RECHAZO de la oferta.**

CONTACT CENTER AMERICAS, consigna en su oferta en los folios 091 a 100, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el pliego de condiciones, lo que indica que cumple todas las exigencias detalladas, especificaciones, condiciones mínimas y técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO. pero NO adjunta el dimensionamiento solicitado en la página 58 del anexo técnico.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Sírvase allegar el dimensionamiento del canal de atención telefónica para los primeros seis meses de la operación.

ACLARACIÓN PRESENTADA: CONTACT CENTER AMERICAS, presenta el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual remite el documento del

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

área de estadística con pronóstico de dimensionamiento de la operación telefónica ICFES.

EVALUACIÓN DE LA OFERTA: CUMPLE

3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF

El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico, (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 “FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF”**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente.

El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la 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.

PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF –ACEPTADA-

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center.

CONTACT CENTER AMÉRICAS presenta en el folio 102 la hoja de vida del candidato a Gerente de Cuenta: WILFFIN VALDÉS GUZMÁN, Administrador de Empresas del Politécnico Grancolombiano. En el folio 103 acredita un tiempo de experiencia laboral de nueve meses en el Contact Center Américas; en el folio 104 certifica tres años y siete meses en Sitel de Colombia. En el folio 105 se anexa certificación de AYUDAMOS COLOMBIA en la cual desempeñó un cargo de Jefe de Operaciones, por dos años y once meses.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

Con las certificaciones enviadas se acredita el tiempo requerido en cargos del nivel directivo de empresas de contact center.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF -ACEPTADA

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un Profesional cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center.

CONTACT CENTER AMÉRICAS presenta en el folio 112 la hoja de vida de la candidata a jefe de operaciones: ADRIANA MARITZA MEJÍA ROMERO, Profesional en Mercadeo y Publicidad del Politécnico Grancolombiano. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de seis años y cinco meses en el Contact Center Américas y seis años y seis meses en Outsourcing S.A. En el folio 113 acredita solamente experiencia laboral como Jefe de Operaciones por un año y nueve meses.

SOLICITUD DE ACLARACIÓN:

Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia, de los cuales mínimo un año y medio debe ser en contact center y la candidata que se presenta sólo acredita certificación de un año y nueve meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si la candidata tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

ACLARACIÓN PRESENTADA:

CONTACT CENTER AMÉRICAS, presentó el jueves 16 de diciembre de 2010, una certificación en la cual la candidata acredita un tiempo de experiencia laboral en Contact Center Américas desde el 08 de noviembre de 2005 hasta el 30 de junio de 2010, cumpliendo de esta manera con el tiempo establecido en los pliegos.

TERCERA CERTIFICACIÓN STAFF –ACEPTADA-

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquier área, con mínimo un año de experiencia en monitoreos de calidad de los canales de primer nivel, capacitación a los agentes prevista en el plan de capacitación del proponente, inducción del personal nuevo al puesto de trabajo y socialización de los procesos y procedimientos del proponente.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

CONTACT CENTER AMÉRICAS presenta en el folio 108 la hoja de vida de la candidata a monitorea de capacitación y de calidad: DEYSI MORENO DÍAZ. Se anexa en el folio 110 copia del Acta de Grado No. 20 expedida por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca; por consiguiente, la candidata acredita título profesional requerido en el pliego.

De igual manera, en el folio 109 se anexa Certificación Laboral expedida por CONTACT CENTER AMÉRICAS en la cual la candidata acredita más de un año de experiencia en el desempeño de las funciones requeridas en el pliego.

EVALUACIÓN DEL PERSONAL DEL STAFF: CUMPLE

3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA 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.

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en el folio 117 el Anexo No. 5 Requisitos Infraestructura y en el folio 119-125 el Anexo No. 6 Requisitos Tecnología en los cuales acepta que cumple con los requisitos de infraestructura y tecnología exigidos por el pliego.

Planta telefónica: folios 119, 128 y 129

IVR (Interactive Voice Response: folios 119,133 y 134

(Automatic Call Distributor): Distribuidor automático de llamadas: folios 119, 128 y 129

ANI (Automatic Number Identificación): Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): folios 128, 129, 130 y 131

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

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: folios 119, 128 y 129

Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER: folio 120, 165

Sistema para gestión de clientes: folios 120, 140 - 145

Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes: folios 120, 128, 147

Agente virtual: plataforma para atención virtual a través de un agente virtual. Folios 120, 173 - 177

Plataforma de atención: núcleo del sistema y la plataforma sobre la que se integren los servicios y/o módulos del agente virtual: folios 173 - 177

Instancia del Agente Virtual: personalización de la operación del Agente virtual a su público de usuarios visitantes: folios 173 - 177

Módulo de Administración: 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 validar la metadata, agregar y modificar temas y categorías: folios: 173 - 177

Módulo de Reportes: el Agente Virtual debe tener un módulo de reportes e informes que permita en cualquier momento generarlos: 173 - 177

Aplicativo para el envío masivo de mensajes de texto: folios 122, 177

Log de transacciones: folios 122, 148 - 152

Disponibilidad de Canal dedicado: folio 122

Plataforma de conocimiento. folios 122, 145 – 148

SOLICITUD DE ACLARACIÓN: Sírvase remitir el ANEXO 06 “Formato Requisitos de Tecnología Actualizado”. No se especifica lo referente a: Computadores de escritorio, estaciones de trabajo y parque microinformático; Integración de aplicaciones; Métodos de conectividad e interfaces; Mecanismos de comunicación:

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

ACLARACIÓN PRESENTADA: CONTACT CENTER AMERICAS, presenta el jueves 16 de diciembre de 2010, ante el ICFES, una aclaración en la cual anexa el formato debidamente actualizado.

EVALUACIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS: CUMPLE

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 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 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.

PRIMERA CERTIFICACIÓN -ACEPTADA

CONTACT CENTER AMÉRICAS presenta en los folios 180 y 181 certificación del contrato 03 DE 2007 suscrito con CENTRAL DE INVERSIONES S.A., ejecutado entre el 02 de enero de 2007 y el 31 de mayo de 2009, por valor de \$3.000.000.000. Canales certificados: contact center, escrita, PBX. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 15.000 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 1.600.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

SEGUNDA CERTIFICACIÓN –ACEPTADA-

CONTACT CENTER AMÉRICAS presenta en los folios 182, 183 y 184 certificación del contrato No. CW989081 suscrito con HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA, ejecutado entre 02 de junio de 2008 y el 01 de julio de 2010, por valor de \$7.796.782.658. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 30.000 y que el Promedio mensual de PQR'S atendidas por otros canales es 1.500.

TERCERA CERTIFICACIÓN –ACEPTADA-

CONTACT CENTER AMÉRICAS presenta en los folios 185, 186 y 187 certificación del contrato suscrito con AEROREPÚBLICA S.A., ejecutado entre 02 de julio de 2007 y el 15 de agosto de 2009, por valor de \$10.515.649.192. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 181.000 y el Promedio mensual de PQR'S atendidas por otros canales 300.

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA: CUMPLE

3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD

El proponente debe adjuntar en su propuesta:

3.3.6.1 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

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en los folios 189 - 198 la documentación del proceso de selección y describiendo las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN: CUMPLE

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

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en los folios 200 - 215 de su oferta el **proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**; se especifican las metodologías para análisis de causas.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: CUMPLE

3.3.6.3 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.

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en el folio 217 la certificación COPC.

EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN COPC: CUMPLE

4.2 Como la oferta presentada por **CONTACT CENTER AMERICAS S.A., CUMPLE** se procede a calificarla conforme a los criterios de calificación contenidos en el numeral 4.3 del Pliego de condiciones, así:

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. El Caso de Éxito se debe diligenciar en el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO”**

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en los folios 229 - 239 el caso de éxito de Enfoque COPC a Línea 113. El objetivo de la línea de información 113 es el de prestar servicios de asistencia al directorio e información de valor agregado para los usuarios del servicio de diferentes operadores (ETB, Telefónica, entre otros), este servicio ha sido prestado por Contact Center Américas, por más de 10 años, sin embargo la dinámica de usuarios y de servicios prestados en la línea lleva a desarrollar mejoras constantes ante una caída de los indicadores medidos.

CONTACT CENTER AMERICAS, presenta un caso implementado entre enero de 2008 y noviembre de 2010, especifica las métricas antes de la implementación y las métricas posteriores para medición de los indicadores siguientes: niveles de servicio, costos de la operación, indicador First Call Resolution y AHT.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

El caso presentado por **CONTACT CENTER AMERICAS** evidencia mejoras en dos de los tres indicadores descritos en el pliego: niveles de servicio y ahorros en costos de la operación, por consiguiente se le asigna un puntaje 200 puntos

EVALUACIÓN DEL CASO DE ÉXITOSO: 200 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 entre 2009 y 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”**.

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

CONTACT CENTER AMERICAS, en folios 241 - 248 presenta la ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente interno.

El porcentaje de satisfacción del cliente de CONTACT CENTER AMERICAS en 2010 fue de 76%, por lo cual recibe 150 puntos.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: PUNTAJE: 150

4.3.1.3 Clima Organizacional – MÁXIMO 50 puntos

El PROPONENTE que adjunte los resultados del estudio de clima organizacional realizado en los últimos dos (2) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, en que se evidencien las variables medidas y los resultados en el segmento específico de agentes de campaña, se le asignará **50 PUNTOS**.

Los resultados del estudio de Clima Organizacional deben presentarse en el Formato establecido en el **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”**

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

CONTACT CENTER AMERICAS, en el folio 250 -253 presenta la ficha técnica del estudio de clima organizacional realizado entre septiembre y octubre de 2009, con detalles técnicos de la medición.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

EVALUACIÓN DE LA CLIMA ORGANIZACIONAL: PUNTAJE: 50 PUNTOS

4.3.1.4 Certificación COPC – 100 puntos

El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de ISO 9001:2008 y/o COPC se le asignará el puntaje así:

- Empresas con más de cinco empleados certificados en COPC: 100 puntos.
- Empresas que tienen entre 1 y cinco empleados certificados en COPC: 50 puntos.
- Las empresas que no tienen personal certificado en COPC: 0 puntos

CONTACT CENTER AMERICAS, en el folio 218 presenta la certificación en COPC de ADRIANA MARITZA MEJÍA ROMERO; en el folio 219 presenta la certificación en COPC de RAQUEL SOFÍA BARBOSA GARZÓN; en el folio 220 presenta la certificación en COPC de CLARA DEL PILAR PATIÑO NEIRA; en el folio 221 presenta la certificación en COPC de DORIS LETICIA AREVALO SILVA; en el folio 222 presenta la certificación en COPC de PILAR PATIÑO y en el folio 223 presenta la certificación en COPC de SALIM ADUAR KAÍRUZ.

CONTACT CENTER AMERICAS, presenta seis personas certificados en COPC, por lo tanto, se le asignan 100 puntos.

EVALUACIÓN DE CERTIFICACIÓN COPC: PUNTAJE: 100 PUNTOS

4.3.1.5 Experiencia Adicional – MÁXIMO 150 puntos

El oferente podrá presentar adicional a las certificaciones de experiencia solicitadas en los requisitos habilitantes, hasta tres (3) certificaciones más de contratos con objetos similares a los del objeto a contratar. El valor de cada una de las certificaciones que presente como adicionales debe ser mínimo del setecientos millones de pesos (\$700.000.000). Para el caso de contratos en ejecución se aceptarán sólo aquellas cuyo valor se haya ejecutado en un 50% y que este valor ejecutado ascienda como mínimo al valor antes relacionado.

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con una empresa de sector público, se le otorgará **50 PUNTOS**, hasta un máximo de **150 PUNTOS**
- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con empresas diferentes al sector público, se le otorgará **40 PUNTOS**, hasta un máximo de **120 PUNTOS**

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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*

Para acreditar la experiencia el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO 7 FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA**, y adjuntar la certificación de su cliente, en el formato deberá colocar una X en la casilla correspondiente a REQUISITO CALIFICABLE

PRIMERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en los folios 255, 256 y 257 certificación del contrato 4600004756 del 01 de agosto de 2006 suscrito con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, ejecutado entre el 01 de agosto de 2006 y el 30 de septiembre de 2010, por valor inicial de \$74.328.355.156 sin IVA. Se especifica que la ETB es una empresa del sector público.

SEGUNDA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en los folios 258 y 259 certificación del contrato SF.3-022-2007 suscrito con la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, en ejecución entre el 27 de noviembre de 2007 y el 10 de diciembre de 2010. El valor ejecutado a 30 de septiembre de 2010 es de \$797.934.199.98 incluido IVA. Se especifica que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA es una empresa del sector público.

TERCERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en los folios 260 y 261 certificación del contrato 020 DE 2008 suscrito con SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES SATENA, ejecutado entre el 01 de abril de 2008 y el 27 de marzo de 2009, por valor de \$1.040.000.000. Se especifica que SATENA es una empresa del sector público.

EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA ADICIONAL: PUNTAJE: 150 PUNTOS

4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA: 200 PUNTOS

CONTACT CENTER AMERICAS presenta en los folios 263 y 264 su oferta económica por valor de 2.305.269.704.

En la verificación realizada por el ICFES se hace corrección aritmética a los valores presentados en el ítem de COSTOS INDIRECTOS ya que los valores que aparecen en la oferta no corresponden al porcentaje señalado en la misma para cada concepto respecto al valor de los costos directos: \$1.964.225.827:

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

CONCEPTO	PORCENTAJE	VALOR PRESENTADO EN LA OFERTA	VALOR DE LA CORRECCIÓN ARITMÉTICA
Administración	11,52%	\$222.729.919	\$226.278.815
Imprevistos	1,18%	\$22.752.697	\$23.177.865
Utilidad	4,94%	\$95.561.260	\$97.032.756
Total Costos Indirectos		\$341.043.877	\$346.489.436
Total de la oferta Económica		\$2.305.269.704	\$2.310.715.263

Se define, entonces, que el valor de la oferta económica de **CONTACT CENTER AMERICAS** es de \$2.310.715.263

Dado que de acuerdo con la fórmula definida en los pliegos el mejor precio ofrecido fue: \$ 2.222.458.156, **CONTACT CENTER AMERICAS** es el oferente que más se acerca por encima a dicho valor, por tanto recibe 170 puntos.

EVALUACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA: 170 PUNTOS

REQUERIMIENTOS	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
3.3.1. OFERTA TÉCNICA	CUMPLE
3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF	CUMPLE
3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS	CUMPLE
3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	CUMPLE
3.3.6.1 EL PROCESO DE SELECCIÓN UTILIZADO POR EL PROPONENTE	CUMPLE
3.3.6.2 EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE DOCUMENTADO	CUMPLE
3.3.6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008 - COPC	CUMPLE
4.3.1.1 CASO DE ÉXITO EN PRÁCTICAS QUE AGREGUEN VALOR	200 PUNTOS
4.3.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	150 PUNTOS
4.3.1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	50 PUNTOS
4.3.1.4 CERTIFICACIÓN COPC	100 PUNTOS
4.3.1.5 EXPERIENCIA ADICIONAL	150 PUNTOS
4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA	170 PUNTOS



**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA
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

RESULTADO FINAL DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA DE CONTACT CENTER AMERICAS: 820 PUNTOS

COMITÉ EVALUADOR DE LA OFERTA TÉCNICA:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
GIOCONDA PIÑA ELLES	SECRETARIA GENERAL	ORIGINAL FIRMADO
EDNA DEL PILAR PÁEZ GARCÍA	ASESORA – UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORIGINAL FIRMADO
WILMA BUITRAGO QUINTERO	PROFESIONAL - UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORIGINAL FIRMADO

17 DE DICIEMBRE DE 2010