

## ADENDA No.1

**PROCESO POR CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES CP-002-2015 CUYO OBJETO ES CONTRATAR EN LA MODALIDAD DE BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO) LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO, A TRAVÉS DE UN CUSTOMER RELATION MANAGER (CRM) COLABORATIVO QUE INTEGRE EN UN SÓLO SISTEMA LAS INTERACCIONES DE LOS CIUDADANOS CON EL ICFES EN LOS CUATRO CANALES EXISTENTES (ATENCIÓN TELEFÓNICA, ATENCIÓN ELECTRÓNICA, ATENCIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS Y ATENCIÓN PRESENCIAL) PARA LA ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS Y DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, ASÍ COMO LAS INTERACCIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES DE OUTBOUND.**

La suscrita Directora General del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, en su calidad de Ordenadora del Gasto y en uso de las facultades que le confiere el artículo 12 de la ley 1324 de 2009, artículo 9° del Decreto 5014 de 2009, en concordancia con lo previsto en el Manual de Contratación del ICFES<sup>1</sup> y

### CONSIDERANDO:

Que el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación requiere CONTRATAR EN LA MODALIDAD DE BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO) LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO, A TRAVÉS DE UN CUSTOMER RELATION MANAGER (CRM) COLABORATIVO QUE INTEGRE EN UN SÓLO SISTEMA LAS INTERACCIONES DE LOS CIUDADANOS CON EL ICFES EN LOS CUATRO CANALES EXISTENTES (ATENCIÓN TELEFÓNICA, ATENCIÓN ELECTRÓNICA, ATENCIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS Y ATENCIÓN PRESENCIAL) PARA LA ATENCIÓN DE LAS CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS Y DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA, ASÍ COMO LAS INTERACCIONES A TRAVÉS DE LOS CANALES DE OUTBOUND.

Que el día 15 de abril de 2015 se efectuó publicación del pliego de condiciones y la respectiva resolución de apertura del proceso por Convocatoria Pública ICFES CP 002-2015 en la página institucional del ICFES.

Que dentro del término previsto en el numeral 13 "Cronograma" del pliego de condiciones, se estableció como plazo máximo para presentar observaciones al mismo hasta el día 22 de abril de 2015.

Que como consecuencia de las observaciones presentadas dentro del término antes descrito y en atención a las respuestas impartidas a las mismas por parte del ICFES, se hace necesario realizar modificaciones al pliego de condiciones del Proceso por Convocatoria Pública ICFES-CP 002-2015.

La presente Adenda se expide respecto de los siguientes aspectos:

<sup>1</sup> Acuerdo 0014 del 25 de agosto de 2011 modificado por el Acuerdo 016 del 27 de diciembre de 2012

**PRIMERO:** Modifíquese el numeral 4.2 “Presupuesto Oficial del Proceso” del Pliego de Condiciones, el cual quedará así:

#### **4.2 Presupuesto Oficial del Proceso.**

El presupuesto oficial del proceso es de **DIEZ MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL NOVENTA Y NUEVE PESOS (\$10.956.929.099) más IVA**, de acuerdo al estudio de mercado realizado, discriminados de la siguiente manera: **a)** Presupuesto de la Vigencia 2015 por valor de DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS MCTE (\$2.499.432.681) más IVA, el cual se encuentra respaldado mediante Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 459 de 2015; **b)** Presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2016, por valor de TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$3.557.042.390) más IVA; **c)** Presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2017, por valor de TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$3.557.042.390) más IVA y presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2018, por valor de MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$1.343.411.639) más IVA.

**SEGUNDO:** Modifíquese el numeral 4.4 “Plazo de ejecución del Contrato” del Pliego de Condiciones, el cual quedará así:

#### **4.4 Plazo de ejecución del Contrato.**

El adjudicatario del proceso deberá realizar la implementación de la operación dentro de los 15 días calendario subsiguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. El plazo de ejecución del contrato será de treinta y seis (36) meses, contados a partir de la finalización del término previsto para la implementación de la operación.

**TERCERO:** Modifíquese el numeral 5.2.1 “Experiencia”, el cual quedará así:

#### **6.2.1 Experiencia.**

Para acreditar la experiencia técnica en la prestación de servicios de operación del centro de gestión del servicios, a través de un customer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) en los cuatro canales inbound (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial), requerida para participar en la Convocatoria Pública y celebrar el contrato proyectado, los participantes deben reunir y acreditar los requisitos de aptitud y los antecedentes y la experiencia que se consignan en el presente numeral.

Certificaciones de hasta cinco (5) contratos terminados exitosamente y a satisfacción del contratante, cuya ejecución haya finalizado durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública. Las certificaciones de forma individual o conjunta deberán acreditar la experiencia del oferente en la prestación de servicios de operación de centros de gestión de servicios en la modalidad de Business Process

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

Outsourcing (BPO) en los cuatro canales Inbound (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial), y al menos uno de estos contratos deberá incluir la prestación del servicio a través de un Customer Relation Manager (CRM).

En dichas certificaciones el Proponente debe acreditar un volumen mínimo anual de transacciones inbound, igual o superior a un millón (1.000.000) al año, y un volumen mínimo anual de transacciones outbound, igual o superior a un millón (1.000.000) de transacciones al año.

Respecto de cada contrato, debe indicarse en la respectiva certificación el valor total del mismo incluido el de eventuales adiciones, pero sin comprender el impuesto a las ventas, IVA. Para establecer el valor ejecutado se hará la conversión del valor nominal de los contratos acreditados a salarios mínimos mensuales legales vigentes.

El Proponente deberá diligenciar el formato No. 3, en el cual efectuará la conversión del valor ejecutado de cada contrato, para lo cual tomará el valor del salario mínimo legal del año de suscripción del contrato principal y de las adiciones si hay lugar a ello, certificado por el Banco de la República, lo cual será verificado por la entidad.

La sumatoria de los valores de todos los contratos reportados debe expresarse en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) cuya sumatoria debe ser igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del presupuesto oficial estimado del presente proceso expresado en SMMLV sin incluir el Impuesto a las Ventas, IVA. En caso que los contratos que hayan ejecutado en condición de integrante de consorcio o unión temporal, el valor que se tendrá en cuenta para acreditar su experiencia corresponderá al resultado de multiplicar el porcentaje de participación en dicho consorcio o unión temporal por el valor total del contrato pero sin comprender el impuesto a las ventas, IVA.

**CUARTO:** Modifíquese el numeral 5.3.2 "Nivel de endeudamiento" del pliego de condiciones, el cual quedará así:

**5.3.2 Nivel de endeudamiento.**

Nivel de Endeudamiento Total (NET) = Pasivo / Activo Total x 100

Índice	Índice Requerido
Nivel de Endeudamiento	Menor o igual 72%

**QUINTO:** Modifíquese el literal c) "Valor agregado en eficiencia" del numeral 6.2.1" de los pliegos de condiciones, el cual quedará así:

**6.2.1 Valores agregados**

c. Valor agregado en eficiencia: Se otorgarán hasta 250 puntos por las actividades enfocadas al mejoramiento de la eficiencia que el proponente oferte, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Numeral A. Técnico	Tema	Aspecto a ofertar	20 puntos	50 puntos	100 puntos	250 puntos
4.1.1.	Atención telefónica	Porcentaje de las llamadas para el skill instituciones educativas que serán respondidas antes de 10 segundos.	90% - 91%	92% - 93%	94% - 95%	96% - 98%
		Porcentaje de las llamadas para skill de personas naturales que serán respondidas antes de 20 segundos.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
		Horario de atención telefónica los fines de semana de cierre de soporte a registro y el fin de semana de aplicación a pruebas.	7:00 am - 12:00 m	7:00 am - 2:00 pm	7:00 am - 4:00 pm	7:00 am - 5:00 pm
4.1.2.	Atención Electrónica	Número máximo de días en que se responderá el 100% de las consultas de los ciudadanos efectuadas a través del Sistema de Preguntas Frecuentes o Agente Virtual.	15 -14 días	13 -12 días	11 - 10 días	Menos de 10 días
		Porcentaje de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Atención Electrónica, que serán respondidas antes de los tres días siguientes a su radicación.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
5.2.8	Canal de voz y datos	Canal de voz y datos dedicado, con banda ancha y canal de back up, a través del cual se hará la transferencia de llamadas entre el ICFES y el Contact Center.	512Kb	1 Mb - 2 Mb	3 Mb - 4 Mb	Más de 4 Mb
7.3	Perfil del Personal	Dedicación del Gerente de Cuenta	50% - 55%	56% - 75%	76% - 90%	91% - 100%

Para cada ítem la Entidad asignará el puntaje correspondiente (fijado en la parte superior de la tabla).

Luego se procederá a sumar los puntajes obtenidos por el oferente para cada uno de los ítems de la tabla.

Finalmente, el resultado de la sumatoria se dividirá entre siete (cantidad de criterios evaluados); el resultado de la división corresponderá al puntaje del oferente por concepto de actividades enfocadas al mejoramiento de la eficiencia.

**SEXTO:** Modifíquese el numeral 6.2.2 "Personal de apoyo adicional" de los pliegos de condiciones, el cual quedará así:

### 6.2.2 Personal de apoyo adicional

Se asignarán hasta 100 puntos de acuerdo con la cantidad de agentes de apoyo adicionales que el proponente ofrezca, utilizando la siguiente las siguientes tablas:

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Máster adicionales durante toda la vigencia del contrato	1	2	3
Puntaje del Criterio	10	15	20

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Senior adicionales durante toda la vigencia del contrato	1	3	5
Puntaje del Criterio	10	20	30

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Junior adicionales durante toda la vigencia del contrato	6	8	10
Puntaje del Criterio	10	30	50

Nota: la oferta de agente incluye la persona, las herramientas técnicas (computador, teléfono) y tecnológicas (Software ofimático, Conexión a Internet, herramientas transversales entre las que se cuentan el CRM, mesa

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES ● Calle 17 No. 3-40, Bogotá, Colombia  
 Líneas de atención al usuario: Bogotá (571) 307 7008 / Gratuito Nacional: 018000 110858



de ayuda, plataforma de conocimiento, y el punto de grabación). En los casos que se requiera puesto de trabajo también debe incluir el escritorio y la silla.

**SÉPTIMO:** Modifíquese el Formulario No 5 Factores de ponderación técnica integrado por los formatos 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4, el cual quedará así:

**Formato No 5.1 Oferta Técnica - Valores agregados**

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de minutos celular anuales adicionales	50.000	100.000	150.000
Puntaje del Criterio	20	40	60

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de mensajes robot anuales adicionales	3.000	6.000	9.000
Puntaje del Criterio	20	30	40

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de mensajes electrónicos anuales adicionales	300.000	600.000	900.000
Puntaje del Criterio	10	30	50

Nota: Por favor marque con una "X" el valor correspondiente a su oferta en cada uno de los factores.

**Formato No 5.2 Oferta Técnica - Herramientas tecnológicas**

Concepto	Marque con una "X" la herramienta Ofertada	Puntaje
Desarrollo web para el seguimiento a la productividad, calidad y conocimiento de todos los agentes de la operación.		20 puntos
Click to call		20 puntos
Tipificador con Bookmarks		20 puntos
Herramienta para monitoreo a través de dispositivos móviles		20 puntos
Herramientas para minería de datos		20 puntos

**Formato No 5.3 Oferta Técnica - Eficiencia**

Numeral A. Técnico	Tema	Aspecto a ofertar	Por cada fila (concepto) marque con una "X" la casilla correspondiente a su oferta			
			90% - 91%	92% - 93%	94% - 95%	96% - 98%
4.1.1.	Atención telefónica	Porcentaje de las llamadas para el skill instituciones educativas que serán respondidas antes de 10 segundos.	90% - 91%	92% - 93%	94% - 95%	96% - 98%
		Porcentaje de las llamadas para skill de personas naturales que serán respondidas antes de 20 segundos.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
		Horario de atención telefónica los fines de semana de cierre de soporte a registro y el fin de semana de aplicación a pruebas.	7:00 am - 12:00 m	7:00 am - 2:00 pm	7:00 am - 4:00 pm	7:00 am - 5:00 pm
4.1.2	Atención Electrónica	Número máximo de días en que se responderá el 100% de las consultas de los ciudadanos efectuadas a través del Sistema de Preguntas Frecuentes o Agente Virtual.	15 - 14 días	13 - 12 días	11 - 10 días	Menos de 10 días
		Porcentaje de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Atención Electrónica, que serán respondidas antes de los tres días siguientes a su radicación.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
5.2.8	Canal de voz y datos	Canal de voz y datos dedicado, con banda ancha y canal de back up, a través del cual se hará la transferencia de llamadas entre el Icfes y el Contact Center.	512Kb	1 Mb - 2 Mb	3 Mb - 4 Mb	Más de 4 Mb
7.3	Perfil del Personal	Dedicación del Gerente de Cuenta	50% - 55%	56% - 75%	76% - 90%	91% - 100%
Puntaje Individual de cada concepto			20 puntos	50 puntos	150 puntos	300 puntos

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES ● Calle 17 No. 3-40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario Bogotá (571) 307 7008 - Gratuita Nacional 018000 110858

**Formato No 5.4 Oferta Técnica - Personal de apoyo adicional**

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Máster adicionales durante toda la vigencia del contrato	1	2	3
<b>Puntaje del Criterio</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Sénior adicionales durante toda la vigencia del contrato	1	3	5
<b>Puntaje del Criterio</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Junior adicionales durante toda la vigencia del contrato	6	8	10
<b>Puntaje del Criterio</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>50</b>

Nota: Por favor marque con una "X" el valor correspondiente a su oferta en cada uno de los factores.

**OCTAVO:** Modifíquese el numeral 7, "Oferta - 7.1 Presentación", del pliego de condiciones, el cual quedará así:

Los Proponentes deben presentar sus Ofertas por escrito, acompañadas de los Formatos No 1 Compromiso Anticorrupción, Formato No 2 Presentación de Ofertas, Formato No 3 Formato de acreditación de experiencia, Formato No 4 Oferta económica, Formato No 5 Acreditación de factores de ponderación integrada por los formatos 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4, y Formato No 6 Incentivo a la Industria Nacional, en la fecha establecida en el cronograma, acompañadas de los documentos solicitados del presente Pliego de Condiciones.

Las Ofertas estarán vigentes por el término de noventa (90) días, contados desde la fecha de presentación de Ofertas establecida en el Cronograma.

Los documentos de la Oferta se presentarán en dos (02) sobres, el sobre No 1. Contentivo de los documentos que acreditan la capacidad jurídica, financiera, técnica, en original y una (01) copia; y un sobre No 2 contentivo de la oferta económica, los factores de ponderación técnica y oferta incentivo a la Industria Nacional. La documentación de estar debidamente foliadas de forma consecutiva y la numeración debe iniciar con el número uno (1). Adicionalmente, deberá entregar una copia en medio magnético (en formatos PDF que permita reconocimiento de texto y los cuadros en Excel). Cuando se llegaren a presentar diferencias entre la información consignada en los medios magnéticos y físicos, primará la consignada en estos últimos.

El día 29 de abril de 2015, a las 10:00 am, fecha prevista para el cierre del proceso, el ICFES dará apertura al sobre No 1 en la Secretaría General de la Entidad. El sobre No 2. Contentivo de la oferta económica y los factores técnicos objeto de ponderación, solo se abrirá para quienes resulten habilitados, una vez verificados los requisitos habilitantes en los aspectos jurídicos, financieros y técnicos.

Surtida la diligencia de cierre, el ICFES publicaría el acta cierre, de acuerdo con la información contenida en el apéndice 1.



pp

LAS DEMÁS CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES ICfes CP-002-2015 QUE NO HAYAN SIDO MODIFICADOS EN LA PRESENTE ADENDA, CONTINÚAN VIGENTES Y SON DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO.

La presente Adenda se expide en Bogotá a los veintisiete (27) del mes de abril de 2015.



**XIMENA DUEÑAS HERRERA.**  
Directora General ICfes  
Ordenadora del Gasto

Revisó: María Sofía Arango Arango - Secretaria General.   
Revisó: Karen Duarte Mayorga - Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales.   
Elaboró: Viviana García Pinzón. 