

TABLA DE CONTENIDO

1.1.	OBJETO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA.	5
1.2.	MODALIDAD DE SELECCIÓN.	5
1.3.	RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.	6
1.4.	REGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.	6
1.5.	INTERPRETACION DEL PLIEGO DE CONDICIONES.	6
1.6.	PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO.	7
1.7.	PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCION”	8
1.8.	PROCEDIMIENTO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA.	8
1.8.1.	CRONOGRAMA.	8
1.8.2.	APERTURA.	10
1.8.3.	CONDICIONES DE CONSULTA DEL PLIEGO DE CONDICIONES.	10
1.8.4.	ACLARACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES.	10
1.8.5.	ADENDAS.	10
1.8.6.	LUGAR DE ENTREGA DE LAS OFERTAS	11
1.8.7.	CIERRE DE LA CONVOCATORIA.	11
1.8.8.	VERIFICACION DE CONDICIONES JURIDICAS, TECNICAS Y FINANCIERAS y EVALUACION.	11
1.8.9.	ADJUDICACION.	12
2.	PROponentes y condiciones de capacidad.	13
2.1.	CAPACIDAD JURÍDICA REQUISITOS HABILITANTES.	13
2.1.1.	DOCUMENTOS PARA ACREDITAR CAPACIDAD Y CONDICIONES JURIDICAS.	14
2.2.	OTROS DOCUMENTOS PARA ACREDITAR CAPACIDAD JURÍDICA.	17
2.2.1.	Libreta Militar.	17
2.2.2.	Carta de presentación de la propuesta.	17
2.2.3.	Garantía de seriedad.	18

2.2.4.	Formato único de hoja de vida del DAFP.	19
2.2.5.	Certificado de pago al sistema de seguridad social y de los aportes parafiscales. 19	
2.2.6.	Declaración juramentada de bienes y rentas y actividad económica privada de la persona natural del DAFP.	21
2.2.7.	Registro único tributario RUT.	21
2.2.8.	Documento de Identificación.	21
2.3.	CONDICIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA HABILITANTE.	21
2.3.1.	CONDICIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 1.	22
2.3.2.	CONDICIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 2.	25
2.3.3.	CONDICIONES Y REQUISITOS MINIMOS DE CAPACIDAD FINANCIERA.	26
1.	CAPITAL DE TRABAJO	27
2.	NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	27
3.	ÍNDICE PATRIMONIAL.	28
4.	NIVEL DE RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	28
	Rentabilidad Sobre Activos= EBITDA = ó > a 0.1 cero punto uno	28
	Activo Total.	28
5.	DOCUMENTOS SOPORTE DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS DEL PROPONENTE.	28
a)	Estados financieros certificados y/o dictaminados a diciembre 31 de 2012.	28
c)	Declaración de renta del año 2012	29
d)	DOCUMENTOS FINANCIEROS CUANDO SE TRATE DE PROPONENTES BAJO LA FORMA DE CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL Y DE PROPONENTES PERSONAS NATURALES. 30	
e)	ESTUDIO DE LA CAPACIDAD FINANCIERA	30
3.	OFERTA	31
3.1.	OFERTA TÉCNICA.	32
3.1.1.	OFERTA TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 1.	32
3.1.2.	OFERTA TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 2.	33
3.2.	OFERTA ECONÓMICA.	34
3.2.1.	OFERTA ECONÓMICA PARA EL COMPONENTE 1.	34

3.2.2.	OFERTA ECONÓMICA PARA EL COMPONENTE 2.	36
4.	CONDICIONES DE LOS DOCUMENTOS Y LA OFERTA	37
4.1.	IDIOMA.....	38
4.2.	DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR Y/O EN IDIOMA EXTRANJERO.....	38
4.3.	ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.	39
4.4.	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.	40
4.5.	VIGENCIA DE LA PROPUESTA.	40
4.6.	FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO	40
5.	VERIFICACION DE REQUISITOS Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA.	41
5.1.	PERIODO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y EVALUACIÓN.	41
5.2.	COMITE DE EVALUACION	42
5.3.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	42
5.3.1.	EVALUACIÓN COMPONENTE 1.....	42
5.3.2.	EVALUACIÓN COMPONENTE 2.....	49
5.4.	ORDEN DE ELEGIBILIDAD.	53
5.5.	INFORME DE EVALUACIÓN	53
5.6.	CRITERIOS PARA DIRIMIR EMPATES.....	54
5.7.	ADJUDICACION.....	54
5.8.	DECLARATORIA DE FALLIDO.....	55
6.	CLAUSULAS CONTRATACTUALES.....	55
6.1.	GARANTÍAS.....	56
6.2.	CESIÓN DEL CONTRATO.	57
6.3.	CONDICIONES DE PAGO	57
6.3.1.	Componente 1.....	57
6.3.2.	Componente 2.....	57
6.4.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	58
6.5.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	58
6.5.1.	Para el componente 1.	58
6.5.2.	Para el componente 2.	61

6.6.	OBLIGACIONES DEL ICFES.....	62
6.6.1.	Para el Componente 1.....	62
6.6.2.	Para el Componente 2:.....	63
6.7.	MULTAS.....	63
6.8.	CLAUSULA PENAL	64
6.9.	TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS.....	64
6.10.	Minuta de los contratos a celebrar.....	64
7.	FORMATOS.....	75
7.1.	FORMATO 1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.....	75
7.2.	FORMATO 2-A - MODELO DE LA CARTA DE INFORMACIÓN DE CONSORCIO	78
7.3.	FORMATO 2-B - MODELO DE LA CARTA DE INFORMACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL....	81
7.4.	FORMATO 3 – FORMATO CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA COMPONENTE 1.	84
7.5.	FORMATO 4 – FORMATO CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA COMPONENTE 2.	86
7.6.	FORMATO 5 – SATISFACCIÓN AL CLIENTE.	88
7.7.	FORMATO 6 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 1.....	89
7.8.	FORMATO 7 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 2.....	89
7.9.	FORMATO 8 – APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.	90

1.1.OBJETO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA.

El objeto de la presente convocatoria pública es seleccionar la oferta más favorable para contratar bajo la modalidad de *outsourcing* los siguientes componentes:

COMPONENTE 1:

El centro de gestión del servicio de la entidad, a través de operación multicanal para efectuar la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, preste soporte para el acceso de la comunidad a los trámites y servicios de la entidad, adelante gestión de procesos, realice análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción y eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio, en orden a las especificaciones técnicas contenidas en el **Anexo Técnico No.1 – Gestión *Inbound***.

COMPONENTE 2:

La gestión de las campañas de salida de la Entidad, suministrando los recursos tecnológicos, humanos y administrativos necesarios para garantizar la efectividad, la oportunidad, la calidad y la trazabilidad de cada contacto e implementando las estrategias y los canales de comunicación más adecuados según el objetivo de cada campaña, en orden a las especificaciones técnicas contenidas en el **Anexo Técnico No.2 – Gestión campañas de salida**.

1.2.MODALIDAD DE SELECCIÓN.

El presente procedimiento de selección se realiza bajo la modalidad de Convocatoria Pública, prevista por el artículo 16 del Manual de Contratación del ICFES¹. Los fundamentos de esta modalidad son los dispuestos en el artículo 15, numeral 2º del citado Manual de Contratación del ICFES.

En la presente convocatoria pública, se efectuará el proceso de selección de una propuesta para cada uno de los dos componentes del objeto contractual, pudiendo un proponente presentar propuesta independiente para uno de los dos componentes o para los dos; el

¹Acuerdo No.0014 de 2011, modificado mediante el Acuerdo 016 de 2012.

proceso de evaluación y de adjudicación se efectuará de manera independiente para cada componente, sin perjuicio de que como resultado del proceso de selección puedan adjudicarse los dos componentes a un mismo proponente.

1.3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

Los contratos que en desarrollo de su objeto, celebra el ICFES, como empresa estatal de naturaleza especial, se sujetan a las disposiciones del derecho privado, a lo dispuesto en su Manual de contratación y al Pliego de condiciones que para el efecto se disponga; en consecuencia, deben considerarse las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, así como las de naturaleza pública incluidas en las leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y decreto 1510 de 2013 en lo que dichas normas resulten aplicables.

1.4. REGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 1150 de 2007 pueden participar en la presente convocatoria pública quienes no se encuentren incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad contenidas en el artículo 8° de la ley 80 de 1993 y demás normas constitucionales, legales o reglamentarias que disponen sobre la materia. La ocurrencia de una causal de inhabilidad o incompatibilidad durante el presente procedimiento debe ser comunicada por el proponente afectado, al día siguiente a aquel en que tenga conocimiento de la ocurrencia de la misma.

Asimismo, en desarrollo de lo estipulado en los Estatutos y demás normas pertinentes, no podrán intervenir quienes tengan conflicto entre sus intereses personales y los de la entidad.

1.5. INTERPRETACION DEL PLIEGO DE CONDICIONES.

El Pliego de Condiciones y sus Adendas, así como los Anexos y Formatos deben ser interpretados como un todo. En ellos se describen los principales aspectos técnicos, económicos, financieros, legales y contractuales que el ICFES estima deben tenerse en cuenta al momento de elaborar y presentar los documentos que se exigen para acreditar las condiciones jurídicas, técnicas y financieras de cada uno de los Proponentes y sus correspondientes ofertas.

Los términos de tiempo establecidos en este Pliego de Condiciones se entenderán como días hábiles, salvo indicación en contrario.

En caso que el día del vencimiento de un término fuere un día inhábil, dicho vencimiento se entenderá trasladado al primer día hábil siguiente.

La publicación del presente pliego de condiciones no obliga al ICFES a la celebración de contrato alguno.

1.6.PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO.

COMPONENTE 1.

El presupuesto oficial estimado para el Componente 1 de éste proceso de selección, es hasta por la suma de **DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y UN PESOS (\$2.483.501.261)** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve.

COMPONENTE 2.

El presupuesto oficial estimado para el Componente 2 de éste proceso de selección, es hasta por la suma de **TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$300.000.000)** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todo costo directo e indirecto que la ejecución conlleve.

El contrato será financiado con recursos propios del presupuesto asignado a la entidad para la vigencia fiscal del año 2014, según certificado de disponibilidad presupuestal No. 414 del 17 de Febrero de 2014, expedido por el responsable del presupuesto de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, las propuestas presentadas no podrán exceder el presupuesto estimado para cada el respectivo componente para el cual estén ofertando.

1.7.PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCION”

En orden a lo establecido en el Estatuto Anti Corrupción, Ley 1474 de 2011, todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones del presente Pliego de Condiciones y de los contratos que forman parte del mismo, el proponente obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes consagran. En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado, se reportará el hecho al Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción a los números telefónicos: (1) 5629300 ext. 3633 ó (1) 5870555; correo electrónico al sitio de denuncias del programa, buzón1@presidencia.gov.co; correspondencia o personalmente, en la dirección Carrera 7ª N° 6–54 Bogotá D.C.

1.8.PROCEDIMIENTO DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA.

1.8.1.CRONOGRAMA.

El procedimiento de selección para los dos componentes se adelantará de acuerdo con el siguiente cronograma:

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Publicación requisición y proyecto de pliego de condiciones	07/02/2014	Página web www.icfes.gov.co
Observaciones al proyecto de pliego de condiciones	Desde la publicación hasta el 14/02/2014 a las 17:00 horas.	Correo electrónico: dasanchez@icfes.gov.co o físicamente en Ventanilla de Correspondencia piso 2 del ICFES
Publicación aviso de convocatoria Pública	20/02/2014	Página web www.icfes.gov.co
Publicación acto de apertura	20/02/2014	Página web www.icfes.gov.co
Publicación pliego de condiciones definitivo	20/02/2014	Página web www.icfes.gov.co
Observaciones al pliego de condiciones definitivo	Hasta el 25/02/2014 a las 13:00.	Al Correo electrónico: dasanchez@icfes.gov.co o físicamente en Oficina de

PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES
ICFES-CP-001-2014

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
		Correspondencia piso 2 del ICFES
Respuesta observaciones y publicación de adendas	28/02/2014	Página web www.icfes.gov.co
Cierre del proceso	05/03/2014 a las 11:00 Horas.	Entrega de propuestas. Ventanilla de Correspondencia /Diligencia de cierre: Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales del ICFES Piso 2/
Etapas de revisión y evaluación de propuestas, solicitud de aclaraciones de ofertas por parte del ICFES	Del 06/03/2014 al 07/03/2014	Comité Evaluador
Publicación del informe de revisión de condiciones de habilitación y evaluación.	10/03/2014.	Página web www.icfes.gov.co
Revisión de ofertas por parte de los oferentes, recepción de observaciones del informe y de las ofertas.	Del 10/03/2014 al 12/03/2014	Al Correo electrónico: dasanchez@icfes.gov.co o físicamente en Ventanilla de Correspondencia del ICFES
Publicación de las observaciones de las propuestas realizadas por los oferentes.	13/03/2014	Página web www.icfes.gov.co
Plazo para responder observaciones por parte de los proponentes observados	Del 14/03/2014 al 18/03/2014	Correo electrónico: dasanchez@icfes.gov.co ó físicamente en Ventanilla de Correspondencia piso 2 del ICFES
Publicación del informe final y respuesta a las observaciones	19/03/2014	Página web www.icfes.gov.co
Adjudicación	20/03/2014	Proyección: Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Elaboración y perfeccionamiento del Contrato	Del 20/03/2014.	Proyección: Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

1.8.2.APERTURA.

La presente convocatoria pública se abrirá en la fecha establecida en el cronograma del procedimiento, previsto en el pliego de condiciones definitivo. A partir de ésta, corre el plazo para la presentación de la Propuesta.

1.8.3.CONDICIONES DE CONSULTA DEL PLIEGO DE CONDICIONES.

El Pliego de Condiciones puede consultarse en la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales del ICFES, ubicada en la calle 17 No. 3-40, piso segundo de la ciudad de Bogotá, en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. o en la página Web de la entidad: www.icfes.gov.co.

1.8.4.ACLARACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES.

Cualquier interesado podrá, desde la fecha de apertura y hasta cinco (5) días hábiles antes del cierre, solicitar aclaraciones y/o modificaciones al Pliego de Condiciones. El ICFES responderá dichas solicitudes como máximo con dos (2) días hábiles de antelación a la fecha del cierre. Estas solicitudes de aclaración y de modificación y sus respuestas se publicarán en la página Web de la entidad o en el medio idóneo que se indique en el presente Pliego de Condiciones.

1.8.5.ADENDAS.

El ICFES se reserva el derecho de prorrogar el plazo para presentación de las propuestas, decisión que se adoptará mediante Adenda. De igual manera, se procederá en caso de modificaciones del Pliego, facultad que el ICFES podrá ejercer como máximo dos (2) días antes de la fecha de cierre.

Las Adendas se considerarán parte integrante del Pliego y serán publicadas en la página web de la entidad y enviadas por correo electrónico a la persona de contacto que haya presentado la observación, inquietud o solicitud de aclaración.

1.8.6.LUGAR DE ENTREGA DE LAS OFERTAS

Los documentos exigidos y las Ofertas deben entregarse y radicarse en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, Ventanilla de Correspondencia, ubicada en la Calle 17 No. 3-40, de la ciudad de Bogotá D.C.

1.8.7.CIERRE DE LA CONVOCATORIA.

El Cierre de la convocatoria, límite para la presentación de las Propuestas, tendrá lugar en el día y la hora establecida en el cronograma del procedimiento y se llevará a cabo en la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales del ICFES, ubicada en la calle 17 No. 3-40, piso segundo de la ciudad de Bogotá D.C.

La fuente de hora oficial es: La Hora legal de la República de Colombia señalada por la División de Metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con la Directiva No. 0013 de 2005 de la Procuraduría General de la Nación.

Solamente adquieren el derecho a la verificación de las Condiciones Habilitantes exigidas y, en caso de cumplirlas, a la evaluación de su oferta técnica y económica, aquellos proponentes que a la fecha y hora de cierre hayan radicado su Propuesta.

Llegada la hora establecida para la recepción de ofertas, se levantará un acta en la que conste el nombre de los proponentes que presentaron ofertas y el de sus representantes, así como, cualquier otra circunstancia que resulte relevante.

1.8.8.VERIFICACION DE CONDICIONES JURIDICAS, TECNICAS Y FINANCIERAS y EVALUACION.

La verificación de cumplimiento de requisitos y la evaluación de las ofertas se realizará en el periodo establecido en el cronograma del proceso de selección, de conformidad con los requisitos, los factores y criterios de evaluación, su ponderación y el procedimiento

establecido. Dicho plazo podrá ampliarse por el término que el ICFES estime necesario, siempre y cuando las propuestas se mantuvieren vigentes.

1.8.9.ADJUDICACION

Recibidas las propuestas, el ICFES seleccionará al proponente que, de acuerdo con lo dispuesto en el Pliego de condiciones, presente la oferta más favorable para la entidad y con éste se suscribirá el respectivo contrato.

El adjudicatario será notificado personalmente en los términos que dispone en el C.P.A.C.A Ley 1437 de 2011.

Si éste se niega a suscribir el contrato o no lo hace dentro del término previsto, el ICFES podrá declarar el incumplimiento con el fin de hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta y quedará facultado para contratar con el proponente calificado en segundo lugar, dentro de los tres (3) días siguientes, siempre y cuando su propuesta fuere favorable para la Empresa y estuviere vigente a la fecha, o contratar directamente sin necesidad de agotar de nuevo ninguno de los procedimientos de selección previstos en el Manual.

Se efectuarán procedimientos de evaluación, selección y adjudicación independientes por cada uno de los componentes del proceso, sin que ello sea óbice para que un solo proponente pueda ser adjudicatario de los dos componentes, si es que el proceso de selección produce un resultado en tal sentido. De tal manera, deben presentarse propuestas independientes por cada componente.

El ICFES adjudicará el contrato para por el total del presupuesto oficial establecido para el mismo en el presente pliego de condiciones, pero se pagará según lo efectivamente ejecutado y de acuerdo a los valores unitarios contenidos en la oferta presentada por el contratista.

2. PROPONENTES Y CONDICIONES DE CAPACIDAD.

Los interesados en participar en la presente convocatoria deben acreditar la capacidad jurídica, técnica y financiera en la forma y términos que se exigen a continuación. Acreditar el cumplimiento de las condiciones y requisitos señalados en el presente Capítulo constituye una condición necesaria para la habilitación de las propuestas y su evaluación.

En caso de que algún proponente presente documentos para demostrar cualquier condición (ya sea mínima para participar o para obtención de puntaje) y alguno de éstos no coincida con la información obtenida por el ICFES en la eventual verificación que pudiese realizar, la propuesta se tendrá como no presentada.

Podrán participar como proponentes en el presente procedimiento las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, individualmente o asociadas bajo cualquiera de las formas permitidas por la ley como Consorcios o Uniones temporales, siempre que reúnan los requisitos que se indican en el presente Pliego de Condiciones.

No se admite que una persona natural y/o jurídica participe en más de una propuesta, ni como Proponente individual, ni como integrante de un Consorcio o una Unión Temporal. En el evento en que ello ocurra, EL ICFES se abstendrá de verificar el cumplimiento de las Condiciones de capacidad jurídica, y las mínimas de experiencia y financieras de la totalidad de los proponentes que en los que se verifique la existencia de esta situación.

2.1. CAPACIDAD JURÍDICA REQUISITOS HABILITANTES.

Los proponentes individuales y los integrantes de proponentes plurales en el caso de los Consorcios y Uniones Temporales, deben acreditar su capacidad para contratar conforme a las normas legales.

Las personas jurídicas nacionales o extranjeras deben tener una duración mínima igual al plazo del contrato y un (1) año más. En el caso de las formas asociativas, uniones temporales y

consorcios, estos deben haberse conformado antes de la fecha de presentación de la oferta y el acuerdo correspondiente debe contener el compromiso de mantener la forma asociativa correspondiente, por un término que no podrá ser inferior al plazo del Contrato y un (1) año más.

Los documentos requeridos para acreditar la capacidad jurídica de que trata el presente acápite aplican de igual manera para los proponentes que presenten oferta para cualquiera o los dos componentes del objeto del presente proceso de selección; no obstante, en la medida en que debe presentarse una propuesta independiente por cada componente, así mismo debe presentarse documentación independiente por cada propuesta.

2.1.1. DOCUMENTOS PARA ACREDITAR CAPACIDAD Y CONDICIONES JURIDICAS.

Los proponentes deben presentar los documentos que se relacionan a continuación:

a) Personas naturales nacionales o extranjeras:

Deben presentar copia de su documento de identificación, cédula de ciudadanía o pasaporte. En el caso de residentes de origen extranjero deben presentar copia de la Cédula de Extranjería expedida por la autoridad competente.

b) Persona jurídica nacional:

Debe entregar los documentos que acrediten su existencia y representación, esto es, el certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio del domicilio social o documento equivalente, expedido con una antelación no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente convocatoria. En tales documentos debe constar que su objeto social comprende la ejecución del objeto de la presente convocatoria y que la duración de la sociedad o asociación, no es inferior al plazo establecido para la ejecución del contrato y un (1) año más.

c) Persona jurídica extranjera con sucursal en Colombia:

Debe presentar los documentos que acreditan la existencia y representación de la sociedad extranjera, las facultades de su representante incluidas las limitaciones para obligar a la sociedad y, anexar además el certificado de existencia de la sucursal, expedido por la Cámara de Comercio dentro del mes anterior al cierre del

Procedimiento, en el que consten la fecha de apertura de la sucursal en Colombia, el nombre e identificación de su administrador y las facultades del mismo.

d) Persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia:

Debe acreditar su existencia y representación mediante documento expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio en el que conste su existencia, objeto, vigencia, y el nombre del representante legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente y sus facultades, así como, acreditar que cuenta con un apoderado con domicilio en Colombia, debidamente constituido, y ampliamente facultado para representarla judicial y extrajudicialmente hasta la constitución de la sucursal en Colombia, en caso de resultar aceptada su propuesta, de conformidad con lo señalado en el título VIII del Libro II del Código de Comercio Colombiano.

NOTA 1: En el evento que en los documentos presentados o en el certificado expedido por la Cámara de Comercio, se haga la remisión a los estatutos de la sociedad para establecer las facultades del Representante Legal, el proponente debe anexar copia de la parte pertinente de dichos estatutos y si de éstos se desprende que hay limitación para presentar la propuesta en cuanto a su monto, debe, igualmente, adjuntar la autorización específica para participar en este Procedimiento de Selección.

NOTA 2: Si el representante de la persona jurídica nacional o extranjera tiene limitaciones para presentar la oferta, suscribir el Contrato o realizar cualquier otro acto requerido para la contratación, debe presentarse además, copia del acta en la que conste la decisión mediante la cual el órgano social competente autoriza la presentación de la propuesta, la celebración del contrato, en caso de adjudicación, y la realización de los demás actos requeridos para la contratación. La fecha de expedición de tal documento no podrá ser posterior a la fecha definitiva del cierre de la presente convocatoria pública.

Si no se anexa el acta en la que conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del Contrato. Solamente habrá lugar a la habilitación, si dentro del plazo que el ICFES señale para la subsanación de los documentos que acreditan el cumplimiento de los requisitos habilitantes, se aporta dicho documento y en el mismo consta que la autorización se impartió antes del cierre.

NOTA 3: Si la persona jurídica no cuenta con sucursal en Bogotá D.C., debe agregar a su oferta compromiso escrito suscrito por el representante legal en el que se comprometa, en caso de

resultar adjudicatario, a establecer sede o sucursal física en la ciudad de Bogotá D.C. en un término no superior a 10 días hábiles posteriores a la notificación del acto administrativo de adjudicación y a mantenerla hasta la liquidación del contrato, compromiso que hará parte de las obligaciones a cargo del contratista.

e) Proponente plural (Consortio o Unión Temporal).

Debe presentar además de los documentos que acreditan la existencia y representación de cada uno de sus integrantes, el documento de acuerdo de conformación del consorcio o unión temporal. Para el efecto se anexan los **FORMATOS 2A Y 2 B**.

La conformación del consorcio o unión temporal es solamente para el presente procedimiento, **NO SE ADMITEN**, y se tendrá como no presentada, la propuesta de personas que pretendan acreditar sus condiciones o la conformación de la unión temporal o el consorcio con documentos que se aportaron en otros procedimientos de selección. El nombre con que se titule al proponente plural debe ser específico y único para este procedimiento de selección. Favor no denominarlo con nombres utilizados con antelación.

El documento de conformación debe contener como mínimo:

1. El nombre o razón social, domicilio y representante legal de cada uno de los integrantes del Consorcio o de la Unión Temporal
2. La firma de los representantes de cada uno de sus integrantes.
3. El alcance de la participación de cada integrante, esto es, las prestaciones que serán asumidas por cada uno y el porcentaje de participación económica en el negocio.
4. La designación de la persona que representará a la totalidad de los integrantes del Consorcio o de la Unión Temporal.
5. El compromiso de no modificación del acuerdo o convenio, sin el consentimiento previo del ICFES
6. La manifestación expresa de cada uno de los integrantes, en el sentido de que conoce y acepta los términos del presente Pliego y responde solidariamente por la veracidad de la información, las demás manifestaciones incluidas en los documentos y por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado.
7. La declaración de que ninguno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal se encuentra inhabilitado o tiene incompatibilidades para contratar con el ICFES, manifestación que deberá incluirse como parte de la Carta de Presentación de la Propuesta

8. El acuerdo expreso sobre la duración del Convenio por un término superior al previsto para la ejecución del contrato y un año más.

Con el fin de orientar a los proponentes que se presenten bajo estas figuras asociativas, el ICFES ha puesto a disposición de los interesados en la página web: www.icfes.gov.co en el link: *contratación*, el anexo de información relativa a Consorcios y/o Uniones temporales.

f) Entidades Públicas:

Deben presentar copia de la ley, decreto o acto administrativo que acredite su creación y los documentos relativos a la representación de quien presenta la oferta.

g) Persona Jurídica Sin Ánimo de Lucro:

Las **Personas Jurídicas sin ánimo de lucro** que deban registrarse en las cámaras de comercio, deberán allegar certificado de la cámara de comercio en donde conste tal registro.

2.2. OTROS DOCUMENTOS PARA ACREDITAR CAPACIDAD JURÍDICA.

2.2.1. Libreta Militar.

Si el proponente es una persona natural nacional (Hombre menor de 50 años).

2.2.2. Carta de presentación de la propuesta.

El proponente debe diligenciar y presentar el **FORMATO 1- CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA** firmada por la persona natural, el representante o su apoderado, si es persona natural. Si es persona jurídica por su representante o quien se encuentre legalmente facultado para ello. Si se trata de consorcio o unión temporal, por el representante de los integrantes de la unión temporal o consorcio que fue designado en el documento de constitución.

Nota: En la carta de presentación se debe indicar el nombre de la persona que va a tener a cargo y bajo su responsabilidad el presente procedimiento, indicando los datos de contacto.

En caso de que no se allegue la carta de presentación de la propuesta o la misma no esté firmada por quien corresponde, **se tendrá por no presentada la propuesta.**

2.2.3. Garantía de seriedad

La presentación de la oferta deberá estar acompañada de una garantía de seriedad de la oferta (a favor de entidades oficiales), constituida en favor del ICFES y emitida por un banco o compañía de seguros legalmente establecidos en Colombia.

Dicha garantía debe amparar al ICFES por los perjuicios derivados de la ocurrencia de cualquiera de las siguientes conductas:

En caso de que la verificación a que se hace referencia en el Capítulo relativo a la “OFERTA TECNICA” arroje que las condiciones técnicas ofrecidas por el Adjudicatario no correspondan a aquellas con las cuales efectiva y realmente dispone para la ejecución de las prestaciones contratadas y, en consecuencia, no resulta viable la suscripción del contrato.

La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del proponente seleccionado.

La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando se prorroguen el término previsto en los Pliegos para la adjudicación del contrato, o el previsto para la suscripción del contrato, siempre y cuando esas prórrogas no excedan un término de tres meses.

La falta de otorgamiento de la garantía de cumplimiento por el proponente seleccionado.

El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las propuestas.

Contenido:

- Asegurado / Beneficiario: INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, ICFES - NIT 860.024.301-6.
- Cuantía: DIEZ POR CIENTO (10%) del valor del presupuesto oficial estimado para el componente ofertado.
- Vigencia: Noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria.

- Tomador/Afianzado: Nombre o razón social según el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, y no sólo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera. En el caso de consorcios o uniones temporales deberán presentar una única póliza en la que aparezca registrado como tomador y el nombre de cada uno de los integrantes del consorcio o la unión temporal, con identificación del NIT de cada uno.

La póliza debe describir en forma detallada los riesgos que ampara.

Cualquier error o imprecisión en el texto de la póliza, será susceptible de aclaración.

2.2.4. Formato único de hoja de vida del DAFP.

Si el proponente es una persona natural nacional o extranjera, debe diligenciar el formato únicos de hoja de vida de persona natural del DAFP (www.dafp.gov.co) y si el proponente es una persona jurídica nacional o extranjera, debe diligenciar el Formato Único de Hoja de Vida de persona JURIDICA del DAFP (www.dafp.gov.co).

2.2.5. Certificado de pago al sistema de seguridad social y de los aportes parafiscales.

El proponente debe acreditar el pago de las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral: salud, riesgos profesionales, pensiones y los parafiscales SENA, ICBF y cajas de compensación familiar, de conformidad con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, así:

PERSONA JURÍDICA, tal acreditación debe hacerse mediante una certificación expedida por el Revisor Fiscal, cuando de acuerdo con los requerimientos de la Ley deba contar con el mismo, o por el Representante Legal, en caso contrario. En dicha certificación debe constar que en los 6 meses anteriores y hasta el último mes exigible anterior a la fecha de cierre, el proponente ha cumplido con el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. En el evento en que la sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución.

El ICFES verificará únicamente la acreditación del respectivo pago a hasta el último día del mes anterior a la fecha de cierre del presente procedimiento de selección, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las normas vigentes.

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

PERSONA NATURAL debe presentar los soportes de pago de los aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje del mes en que corresponde al cierre de la presente convocatoria, de acuerdo con lo establecido en los decreto 1703 de 2002 y la ley 1393 de 2010.

La base de cotización para los sistemas de salud y pensiones del contratista persona natural, independientemente de la naturaleza del contrato y su valor corresponderá al 40% del valor bruto del contrato facturado en periodos mensuales, porcentaje sobre el cual se calculará el monto del aporte obligatorio que en salud y pensiones debe efectuarse, el cual corresponde al 12.5% y 16% del ingreso base respectivamente, ingreso base que no podrá exceder de veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes ni ser inferior a un (1) smlmv, conforme a lo previsto en la Circular 00001 del 6 de diciembre de 2004 expedida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de la Protección Social.

El ICFES verificará únicamente la acreditación del respectivo pago hasta el último día del mes anterior a la fecha de cierre del presente procedimiento de selección, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las normas vigentes.

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

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus miembros integrantes deberá aportar la declaración aquí exigida, según se trate de persona natural o jurídica.

NOTA: En caso que el proponente no tenga personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes parafiscales y seguridad social, debe manifestar esta circunstancia, manifestación que se entiende presentada bajo la gravedad de juramento.

2.2.6. Declaración juramentada de bienes y rentas y actividad económica privada de la persona natural del DAFP.

Si el proponente es una persona natural nacional o extranjera, debe diligenciar la Declaración Juramentada de Bienes y Rentas y actividad económica privada de la persona natural del DAFP (www.dafp.gov.co).

2.2.7. Registro único tributario RUT.

Si el proponente es una persona natural o jurídica nacional o extranjera, debe presentar copia del Registro Único Tributario RUT.

2.2.8. Documento de Identificación.

Deben presentar copia del documento de identificación respectivo: el proponente si es persona natural y los representantes de las persona jurídicas, así como o el representante de los integrantes de los consorcios o uniones temporales.

2.3. CONDICIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA HABILITANTE.

Las condiciones de capacidad técnica del proponente deberán acreditarse según el componente ofertado como sigue:

2.3.1. CONDICIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 1.

A. Experiencia general mínima requerida.

El Proponente deberá acreditar una experiencia mínima en la ejecución de contratos cuyo objeto sea igual o similar al de la presente convocatoria pública, bajo las siguientes condiciones:

Objeto de la experiencia requerida.	El objeto de los contratos u órdenes de servicio mediante los cuales se pretenda acreditar la experiencia debe especificar la prestación del servicio de atención multicanal de PQR's ² .
Especificaciones de los contratos ejecutados.	El proponente debe demostrar experiencia en la ejecución de dos (2) contratos así: Contratos ejecutados entre el 01/01/2009 y el 31/12/2013; en el objeto de cada uno de ellos debe especificarse la prestación del servicio de atención multicanal³ de PQR's. De los dos contratos, al menos uno debe tener como objeto de ejecución contractual la prestación del servicio multicanal de atención de PQR's en los cuatro (4) canales necesarios para la operación del ICFES (a. atención telefónica con IVR transaccional, b. atención presencial, c. atención electrónica con: chat, sistema electrónico de PQR's y agente virtual y d. atención de comunicaciones escritas con front office y backoffice), y un volumen de transacciones por canal igual o superior al volumen que maneja anualmente el Icfes en cada canal (ver estadísticas 2013 por canal). El otro contrato puede acreditar experiencia en tres de los

² Para todos los efectos del proceso de selección, entiéndase la abreviatura PQR's por Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos realicen a través de diferentes canales que utilicen para ello: teléfono, chat, ventanilla, correo electrónico.

³ **El Icfes entiende la multicanalidad como la integración en una misma operación de mínimo tres canales de atención de PQR's, de los cuatro canales posibles: 1. Atención telefónica con IVR transaccional. 2. Atención electrónica con CHAT, con agente virtual y con sistema web de PQR's. 3. Atención presencial. 4. Atención de comunicaciones escritas.

	cuatro canales, siempre y cuando sea en los siguientes: a. atención telefónica; b. atención electrónica con chat, con agente virtual y con sistema electrónico de PQR's y c. atención de comunicaciones escritas y un volumen de transacciones igual al que maneja el Icfes en cada canal anualmente (ver estadísticas 2013 por canal). Se permitirá que el proponente demuestre experiencia a través de contratos en ejecución, pero sólo se tendrá en cuenta el valor ejecutado al 31/12/2013. No se aceptará como experiencia válida la acreditada mediante contratos cuyo objeto contractual sea diferente a la atención de PQR's, o que no presten el servicio contratado a través de la cantidad de canales que se indicó anteriormente. Para la certificación en la que se requiere acreditar experiencia en cuatro canales, no se aceptará la experiencia en canales cuyo volumen de transacciones sea inferior al volumen que maneja anualmente el Icfes (ver estadísticas 2013 por canal). Para declarar lo anterior, el proponente DEBE diligenciar completamente el Formato No.3 – CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA, por cada uno de los contratos exigidos. El formato debe ser diligenciado y firmado por el representante legal del oferente y tendrá la condición de declaración juramentada. El ICFES se reserva el derecho de verificar la información contenida en las certificaciones.
Valor de los contratos certificados	Para tener por cumplido el requisito de experiencia mínima requerida, la sumatoria de los valores de los contratos objeto de certificación (sólo de valores que corresponden con la experiencia acreditada en las condiciones de éste pliego de condiciones) debe ser igual o superior al presupuesto oficial asignado para el contrato a celebrar mediante el presente proceso de selección, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Las certificaciones de los contratos deben contener mínimo la siguiente información:

- Nombre de la Entidad contratante y teléfono.
- Nombre del contratista certificado
- Objeto del contrato
- Para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de participación
- Nombre y cargo de quien certifica
- Firma del funcionario competente para certificar
- Valor del contrato.
- Canales de Atención
- Niveles de servicio por canal
- Número de transacciones por canal
- Calificación del contratista como satisfactorio, bueno, excelente o términos similares

Por cada certificación de experiencia debe diligenciarse el **FORMATO 3. FORMATO PARA CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA COMPONENTE 1.**

Se considerará la experiencia adquirida en contratos en ejecución siempre que en la actualidad la ejecución de los mismos supere el 50%. (Se entiende por ejecución el valor en dinero realmente facturado y pagado).

Para establecer el valor ejecutado se hará la conversión del valor nominal de los contratos acreditados a salarios mínimos mensuales legales vigentes. El ICFES efectuará la conversión del valor ejecutado de cada contrato, para lo cual tomará el valor del salario mínimo legal del año de la fecha de suscripción del mismo. Para efectos de calcular el valor de los contratos en SMMLV, se informa el salario mínimo para los años 2009 a 2013, así:

AÑO	VALOR DEL SMMLV
2013	\$589.500 pesos
2012	\$566.700 pesos
2011	\$535.600 pesos
2010	\$515.000 pesos
2009	\$496.900 pesos

No se tendrán en cuenta como experiencia válida los contratos en los que el cumplimiento del proponente se haya calificado como regular, malo o expresiones similares, o que expresen en términos numéricos un nivel de satisfacción con la ejecución del proponente inferior al 85%.

Tampoco se tendrán en cuenta la experiencia de contratos, en las cuales se haya impuesto al proponente sanciones o multas de apremio por incumplimiento o por cualquier otra causal, siempre que se encuentre ejecutoriado el respectivo acto (si se trata de un acto administrativo), ni aquellas cuyo objeto sea diferente a lo solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente Pliego de Condiciones.

Si el proponente aporta una certificación de haber ejecutado contratos en condición de integrante de Consorcios o Uniones Temporales, el valor que se tendrá en cuenta para acreditar su experiencia corresponderá al porcentaje de participación en dicho Consorcio o Unión Temporal.

El ICFES podrá solicitar durante la evaluación y hasta antes de la emisión del informe final de evaluación aclaraciones relacionadas con la acreditación de la experiencia mínima requerida. Si los formatos de certificaciones no contienen toda la información requerida para su evaluación, el ICFES solicitará la correspondiente subsanación, siendo dable al proponente anexar copia del contrato o de documentos de soporte que sean idóneos y suficientes a efectos de aclaración. **En ningún caso la copia del contrato o algún otro documento reemplazará el Formato de Certificación solicitado.**

2.3.2.CONDICIONES DE CAPACIDAD TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 2.

El proponente deberá contar y acreditar experiencia mínima bajo las siguientes condiciones:

a. ESPECIFICACIONES DE LAS CAMPAÑAS.

El proponente debe demostrar experiencia en mínimo tres campañas de salida ejecutadas entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2013 cuyo objetivo sea la realización de encuestas o la actualización de bases de datos, con más de mil (1.000) registros, con una efectividad igual o superior a 85% y un tiempo de ejecución de máximo cuatro (4) semanas.

Para acreditar dicha experiencia, el proponente deberá relacionar en su propuesta la información de las campañas realizadas, diligenciando completamente el **FORMATO 4. FORMATO EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PROPONENTE- OUTBOUND.**

No se aceptan como experiencias válidas, las campañas de ventas o cobranza, o las experiencias de atención de quejas reclamos o soporte técnico, ya que estas últimas son consideradas como “inbound”.

El formato debe ser diligenciado y firmado por el representante legal del oferente, y tendrá la calidad de declaración juramentada.

El ICFES se reserva el derecho de verificar la información de los formatos de experiencia diligenciados.

El ICFES podrá solicitar durante la evaluación y hasta antes de la emisión del informe final de evaluación, aclaraciones de las experiencias presentadas. En el evento que los formatos de certificaciones no contengan toda la información requerida para su evaluación, el ICFES solicitará que se subsanen, pudiendo el proponente anexar a la propuesta, copia del contrato o de los documentos soporte que sean del caso, con el fin de verificar la información faltante. En ningún caso la copia del contrato reemplazará el Formato de certificación solicitado.

En ningún caso se tendrán en cuenta para la verificación la información de campañas que indiquen una efectividad inferior al 85% o aquella(s) que sustente un contrato en el que se le hubiere impuesto sanción por incumplimiento u otra causal, y ésta se encuentre ejecutoriada dentro de los dos (2) últimos años anteriores, o aquellas cuyo objetivo de campaña sea diferente al solicitado.

2.3.3. CONDICIONES Y REQUISITOS MINIMOS DE CAPACIDAD FINANCIERA.

Los proponentes deben presentar los documentos que acrediten los siguientes indicadores financieros: Capital de Trabajo, Nivel de Endeudamiento, Índice Patrimonial y Rentabilidad Sobre Activos.

Se tendrán por habilitadas en lo que a requisitos habilitantes financieros se refiere aquellas propuestas que cuenten con indicadores financieros que reflejen las cifras y niveles requeridos en al menos tres de los cuatro criterios establecidos en el presente numeral.

La capacidad financiera se determinará con base en las cifras del Balance General y Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2012.

La Propuesta será declarada **NO CUMPLE FINANCIERAMENTE** en los siguientes casos:

Cuando no se presenten dentro de la oportunidad señalada por el ICFES para subsanar, el Balance General y el Estado de Resultados y los demás documentos de orden financiero.

Cuando el proponente no cumpla con el menos tres de los cuatro índices financieros: Capital de Trabajo, Nivel de Endeudamiento, Índice Patrimonial y Rentabilidad Sobre Activos.

1. CAPITAL DE TRABAJO

El Capital de Trabajo (CT) que debe demostrar el proponente debe ser igual o mayor de 30% del valor del Presupuesto Oficial. Se determina restando del Activo Corriente (AC) el Pasivo Corriente (PC), y se expresa en términos porcentuales o por su equivalente en cifras absolutas según la siguiente fórmula:

Capital de Trabajo (CT) = Activo Corriente (AC) – Pasivo Corriente (PC) = ó >30% del Valor Presupuesto Oficial (VPO)

2. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

El nivel de endeudamiento total (NET) que debe demostrar el proponente debe ser igual o menor de 70% de sus activos totales (AT). Se determina dividiendo el Pasivo Total (PT) entre el Activo Total (AT), y se expresa en términos porcentuales según la siguiente fórmula:

Nivel de Endeudamiento Total (NET) = $\frac{\text{PASIVO TOTAL} \times 100}{\text{ACTIVO TOTAL}}$ = ó < 70%

3. ÍNDICE PATRIMONIAL

La relación patrimonial, permite determinar la garantía o respaldo que ofrece el Patrimonio del proponente en relación con el presupuesto oficial de la convocatoria; se determina dividiendo el valor del Patrimonio del Proponente (PTR) en el valor del Presupuesto Oficial (VPO); el índice debe ser igual o superior a 0.5 cero punto cinco. La fórmula para su cálculo es:

$$\text{Índice Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio del Proponente (PTR)}}{\text{Valor del Presupuesto Oficial (VPO)}} = \text{ó} > \text{a } 0.5 \text{ cero punto cinco}$$

4. NIVEL DE RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS

Esta razón nos indica la eficiencia relativa con la cual la compañía utiliza sus recursos a fin de generar la producción. Mide el resultado operativo de la empresa en función de su tamaño

$$\text{Rentabilidad Sobre Activos} = \frac{\text{EBITDA}}{\text{Activo Total}} = \text{ó} > \text{a } 0.1 \text{ cero punto uno}$$

5. DOCUMENTOS SOPORTE DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS DEL PROPONENTE.

El proponente debe presentar, para efectos de acreditar su capacidad financiera los siguientes documentos de carácter financiero:

a) Estados financieros certificados y/o dictaminados a diciembre 31 de 2012.

El proponente deberá aportar el Balance General y Estado de Resultados a 31 de diciembre de 2012, presentados de manera comparativa con los del año anterior, notas a los Estados financieros de 2012, Certificación de Estados Financieros, y Dictamen de Revisor Fiscal, si a ello hay lugar, con base en lo dispuesto en el parágrafo 2º del artículo 13 de la Ley 43 de 1990 y/o el artículo 203 del Código de Comercio.

Los Estados Financieros Certificados deben presentarse con las formalidades previstas en el artículo 37 de Ley 222 de 1995, suscritos por el Representante Legal y el Contador Público responsable de su elaboración (nombre y número de matrícula). Cuando haya lugar a la presentación de los Estados Financieros Dictaminados, además, de las firmas señaladas, debe

suscribirlos el Revisor Fiscal (nombre, número de matrícula y el texto impreso “Ver opinión adjunta”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la citada Ley.

Las notas a los Estados Financieros, la Certificación de Estados Financieros y el Dictamen u Opinión (si a ello hay lugar) correspondientes al período 2012, deben cumplir con las formalidades establecidas en las normas y presentarlos debidamente suscritos por los responsables.

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

b) Fotocopia de la Tarjeta Profesional y Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Contador Público y del Revisor Fiscal.

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

c) Declaración de renta del año 2012

Se debe presentar copia de la declaración de renta del año 2012.

d) DOCUMENTOS FINANCIEROS CUANDO SE TRATE DE PROPONENTES BAJO LA FORMA DE CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL Y DE PROPONENTES PERSONAS NATURALES.

Para el caso de las ofertas presentadas por Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes debe allegar la misma documentación y requisitos mencionados en los numerales anteriores.

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

e) ESTUDIO DE LA CAPACIDAD FINANCIERA

La Verificación del cumplimiento de condiciones Financieras de los proponentes se efectuará sobre los documentos de contenido financiero de acuerdo con las exigencias y requisitos establecidos en el Pliego de la Convocatoria.

Para el efecto, el proponente deberá agregar para análisis del evaluador a los documentos de acreditación de requisitos financieros un documento en el que consolide todos los indicadores requeridos por el presente pliego de condiciones, indicando detalladamente las fórmulas que produjeron los correspondientes indicadores así como el origen de los datos que las componen.

En caso de que la oferta sea presentada por una Unión Temporal, o por un Consorcio, los Estados Financieros de sus integrantes se consolidarán sumándolos.

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

3. OFERTA

Se entiende por oferta todos los ofrecimientos de orden técnico (mínimos requeridos y aquellos que puede aportar para la obtención de puntaje) y de orden económico que realice el proponente en su propuesta.

Al elaborar su oferta técnica y económica, los proponentes deben tener en cuenta que debe comprender y sujetarse a los términos, requisitos y condiciones contenidos en este capítulo del Pliego.

Una vez presentada la propuesta y durante la etapa de estudio de ofertas, el ICFES podrá exigir explicaciones. Las respuestas surtidas por los proponentes de ninguna manera implicarán modificaciones de la oferta.

Así mismo deben tener en cuenta que la oferta técnica debe enmarcarse dentro de la estructura que se detalla en el correspondiente Anexo Técnico, documento que contiene las principales condiciones técnicas mínimas que deberán tener en cuenta los proponentes para la presentación de sus ofertas y la ejecución del contrato.

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, el ICFES formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas. Si no se suministra la correspondiente aclaración o explicación, o si a pesar de haberse presentado se deduce que el requerimiento no es satisfecho total o parcialmente, o si su cumplimiento se sujeta a condición alguna, la oferta será rechazada.

Teniendo en cuenta que el objeto contractual está constituido de dos componentes independientes que serán así mismo objeto de adjudicación independiente, sin perjuicio de que un proponente presente propuesta para los dos componentes y de que puedan adjudicarse los dos componentes a un solo proponente si así lo determina el resultado del proceso de selección, en caso de que un proponente esté interesado en ofertar para ambos componentes, deberá presentar una propuesta independiente por cada uno de ellos, sin que le

sea dable acreditar el cumplimiento de requisitos de una propuesta con la documentación agregada en la propuesta para otro componente.

3.1.OFERTA TÉCNICA.

Los requerimientos técnicos exigidos en este capítulo son de carácter obligatorio y son específicos por cada uno de los componentes, según se establece a continuación:

3.1.1. OFERTA TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 1.

Los requerimientos definidos por el ICFES así como las especificaciones técnicas mínimas que deberán ser cumplidas por el proponente, se encuentran definidas por el ICFES en el **ANEXO 1 – ANEXO TÉCNICO INBOUND** del presente documento. Los productos y servicios ofertados deberán cumplir con las características mínimas solicitadas por el ICFES, so pena de RECHAZO de la propuesta.

Junto con la oferta técnica, el proponente deberá allegar los documentos que pretenda hacer valer para la asignación de puntaje, de acuerdo con lo establecido en el capítulo 5 del presente pliego de condiciones.

Con fines de consulta, el ICFES presenta los anexos 5, 6,7 y 8 relacionados con la operación, a fin de proveer la mayor información posible para la presentación de las propuestas.

Junto con la propuesta técnica debe adjuntarse un **cronograma detallado de implementación**, en el que se indiquen con fechas precisas las etapas en que se va a efectuar la puesta en marcha del servicio.

La Implementación e inicio de la operación en los cuatro canales establecidos debe efectuarse a partir del 01 de abril de 2014, lo que incluye la instalación de los puestos de trabajo requeridos y la asignación del personal dimensionado; los demás requerimientos del pliego deben ser implementados a más tardar al finalizar la tercera semana de operación; si la oferta técnica ofrece una fecha de implementación posterior al 01 de abril de 2014 será rechazada.

3.1.2.OFERTA TÉCNICA PARA EL COMPONENTE 2.

Los requerimientos definidos por el ICFES así como las especificaciones técnicas mínimas que se deberán cumplir, se encuentran definidas por el ICFES en el **ANEXO 2 – ANEXO TÉCNICO OUTBOUND**, el cual hace parte del presente documento. Los productos y servicios ofertados por los proponentes deberán cumplir con las características mínimas solicitadas por el ICFES, so pena de RECHAZO de la propuesta.

El proponente debe presentar como parte de su oferta técnica la estrategia para la campaña de la aplicación controlada de la Prueba Saber 3º, 5º y 9º, con el fin de lograr la efectividad esperada. La estrategia debe especificar como mínimo lo siguiente:

1. Descripción del equipo a cargo (perfiles y responsabilidades).
2. Plan de trabajo.
3. Dimensionamiento: número de agentes y número de auditores.
4. Modelo de reportes que entregará para el seguimiento de los indicadores.
5. Descripción de los componentes tecnológicos que utilizará.
6. Descripción de la asignación salarial de los asesores y de los auditores.

Así mismo, debe contener la siguiente información:

ROL	(A) VALOR UNITARIO DE LA ASIGNACIÓN FIJA EN PESOS COLOMBIANOS SIN COMPONENTE PRESTACIONAL	(B) VALOR UNITARIO DE LA MÁXIMA ASIGNACIÓN VARIABLE POSIBLE EN PESOS	(A+B) VALOR ASIGNACIÓN GLOBAL POSIBLE DE LA REMUNERACIÓN
Asesores			
Auditores			
TOTAL ASIGNACIÓN GLOBAL POSIBLE			

De otra parte, como requerimiento técnico obligatorio el proponente, dentro de su oferta técnica, debe establecer de manera específica que el líder del proyecto para campañas estará

asignado de manera exclusiva y permanente a la cuenta del ICFES, es decir, que operará con dedicación completa y exclusiva y con puesto de trabajo en el ICFES, el 100% del tiempo durante toda la ejecución del contrato.

Los documentos requeridos para la presentación de la oferta técnica del componente 2 hacen referencia únicamente a la campaña controlada para la aplicación de la prueba SABER 3°, 5° y 9° que se describe en el anexo técnico de campañas de salida (outbound), por tanto, los oferentes cuentan con la información básica para elaborar los documentos solicitados en el presente pliego.

3.2.OFERTA ECONÓMICA.

Al momento de elaborar su ofrecimiento económico, el proponente debe contemplar todas las actividades y costos directos e indirectos en que incurrirá para prestar el servicio de conformidad con las reglas establecidas en este pliego.

El proponente debe presentar una oferta económica por el componente ofertado, según las siguientes condiciones:

3.2.1. OFERTA ECONÓMICA PARA EL COMPONENTE 1.

El proponente debe allegar **la oferta económica** conforme al **FORMATO 6 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 1** debidamente suscrito por el representante legal u oferente y cumpliendo las siguientes condiciones:

- El valor de la oferta económica deberá expresarse en pesos colombianos.
- En el formato **señalado es obligatorio cotizar un valor mayor a cero (0) en todos los ítems relacionados, so pena de RECHAZO de la oferta.**
- Se entiende que los servicios están gravados con el impuesto al valor agregado (IVA), de conformidad con la normatividad tributaria vigente, por lo que en caso de que no haya sido contemplado en el valor ofertado en la propuesta, el contratista deberá asumir dicha obligación con cargo al valor del contrato y en consecuencia estará obligado a presentar la respectiva factura o su documento equivalente, discriminando los valores a pagar y el IVA. Para todos los efectos legales, presupuestales y fiscales, se entenderá que el valor de la propuesta incluye IVA, cuando el servicio no esté excluido legalmente de tal gravamen.

- En relación con la facturación del IVA durante la ejecución del contrato, el ICFES se ceñirá a las disposiciones legales vigentes. En caso de existir dudas en materia impositiva, el ICFES efectuará las correspondientes consultas a la DIAN.

El ICFES considera como oferta económica el “**valor unitario base sin variable**” (columna A) más “**Valor unitario adicional por concepto pago variable**” (columna B) para costos fijos, así como el “**valor unitario**” consignado en la columnas A para los costos variables, ambos contenidos en el **FORMATO 6 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 1**”. Por lo tanto, el ICFES efectuará la revisión y corrección aritmética de las ofertas económicas, durante la cual de ser necesario, se efectuarán los respectivos ajustes, en particular las siguientes:

- La sumatoria entre columnas
- La totalización de sumatorias.
- El cálculo del IVA
- La totalización del costo por cada ítem solicitado para los 9 meses
- La suma del costo total de la oferta
- El ajuste al peso.
- Los costos unitarios mensuales ofertados deben mantenerse en firme a partir de la presentación de la propuesta y una vez suscrito el contrato se mantendrán fijos durante todo el tiempo de su ejecución.

Todos los valores antes de IVA, deberán ser presentados en números enteros (sin decimales).

Los oferentes no podrán sobrepasar en su propuesta el valor total del presupuesto estimado por el ICFES, so pena de incurrir en Causal de Rechazo de la Propuesta.

No se aceptarán ofertas alternativas o parciales; la propuesta presentada en estas condiciones será RECHAZADA.

El ICFES adjudicará el contrato para éste componente por el total del presupuesto oficial establecido para el mismo en el presente pliego de condiciones, pero se pagará según lo efectivamente ejecutado y de acuerdo a los valores unitarios contenidos en la oferta presentada por el contratista, de manera que el presupuesto adjudicado se ejecutará como una bolsa de servicios que se consumirá según las necesidades y solicitudes del ICFES.

3.2.2. OFERTA ECONÓMICA PARA EL COMPONENTE 2.

Los proponentes interesados deberán tener en cuenta:

El ICFES adjudicará el contrato para éste componente por el total del presupuesto oficial establecido para el mismo en el presente pliego de condiciones, pero se pagará según lo efectivamente ejecutado durante las diferentes campañas programadas por el instituto y de acuerdo a los valores unitarios contenidos en la oferta presentada por el contratista.

El Proponente al momento de elaborar su ofrecimiento económico debe contemplar todas las actividades y costos directos e indirectos en que incurrirá para prestar el servicio de conformidad con las reglas establecidas en estos términos de referencia.

El proponente debe allegar la oferta económica conforme al **FORMATO 7 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 2, debidamente suscrita** por el representante legal u oferente y cumpliendo las siguientes condiciones:

- El valor de la oferta económica deberá expresarse en pesos colombianos.
- En el formato es obligatorio cotizar un valor mayor a cero, en el valor unitario del registro efectivo de cada una de las campañas de salida, so pena de rechazo de la oferta.

Se entiende que los servicios están gravados con el impuesto del valor agregado (IVA), de conformidad con la normatividad tributaria vigente, por lo que en caso de que no haya sido contemplado en el valor ofertado en la propuesta, el contratista debe asumir dicha obligación con cargo al valor del contrato y en consecuencia estará obligado a presentar la respectiva factura o su documento equivalente, discriminando los valores a pagar y el IVA. Para todos los efectos legales, presupuestales y fiscales, se entenderá que el valor de la propuesta presentada incluye IVA, cuando el servicio contratado no esté excluido de tal gravamen por la Ley.

En relación con la facturación del IVA durante la ejecución del contrato, el ICFES se ceñirá a las disposiciones legales vigentes. En caso de existir dudas en materia impositiva, el ICFES hará las consultas a la DIAN a que haya lugar.

El ICFES considera como oferta económica el “costo unitario por registro efectivo” (en pesos colombianos) consignado en la columna C del **FORMATO 7 - OFERTA ECONÓMICA**

COMPONENTE 2. Por lo tanto, el ICFES efectuará la revisión y corrección aritmética de las ofertas económicas, durante la cual de ser necesario, se efectuarán los respectivos ajustes, en particular las siguientes:

- El cálculo del IVA
- El cálculo del valor unitario por registro con IVA incluido
- La suma de los valores unitarios de todas las campañas.
- El ajuste al peso.
- Los costos unitarios ofertados deben mantenerse en firme a partir de la presentación de la propuesta y una vez suscrito el contrato se mantendrán fijos durante todo el tiempo de su ejecución.
- Todos los valores antes de IVA, deberán ser presentados en números enteros (sin decimales).
- Si el proponente en la columna de valor unitario antes de IVA omite asignar un valor, o indica valor CERO (0) en alguno de los ítems solicitados, SU OFERTA SERÁ RECHAZADA.

La sumatoria de los costos unitarios por registro de todas las campañas no puede exceder los \$89.000 IVA incluido (ochenta y nueve mil pesos) so pena de rechazo de la oferta, lo cual debe tenerse en cuenta en el diligenciamiento del **FORMATO 7 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 2.**

El ICFES adjudicará el contrato para éste componente por el total del presupuesto oficial establecido para el mismo en el presente pliego de condiciones, pero se pagará según lo efectivamente ejecutado y de acuerdo a los valores unitarios contenidos en la oferta presentada por el contratista, de manera que el presupuesto adjudicado se ejecutará como una bolsa de servicios que se consumirá según las necesidades y solicitudes del ICFES.

4.CONDICIONES DE LOS DOCUMENTOS Y LA OFERTA

Los documentos que se presenten con el fin de acreditar las Condiciones Habilitantes relativas a la capacidad jurídica y de experiencia y los que se adjunten a la Oferta deben cumplir con las siguientes condiciones:

4.1. IDIOMA.

La documentación exigida para acreditar y probar la capacidad jurídica, la experiencia y las condiciones financieras, así como la Oferta, deben presentarse en idioma castellano.

No obstante, se aceptará la presentación de documentos en inglés cuando estos contengan exclusivamente información de carácter técnico.

4.2. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR Y/O EN IDIOMA EXTRANJERO.

Los documentos expedidos en países que hagan parte de la Convención de la Haya sobre “abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros otorgados en el exterior en documentación” deben presentarse de conformidad con lo exigido en la ley 455 de 1998 y el Decreto 106 de 2001, en lo relacionado con la Apostille.

Debe tenerse en cuenta que de conformidad con el Decreto 106 de 2001, la Convención de la Haya entró en vigor para Colombia el 30 de enero de 2001 y se aplica a documentos públicos que han sido ejecutados en el territorio de un estado contratante y deben ser exhibidos en el territorio de otro estado contratante. Se tendrán como documentos públicos los que se precisan en las normas citadas.

La documentación expedida en países que no hagan parte de dicha convención, debe presentarse de conformidad con lo exigido en el Código de Comercio, en concordancia con las normas que regulan los documentos otorgados en el extranjero y/o en idioma extranjero de que tratan los artículos 259 y 260 del Código de Procedimiento Civil.

Si a la fecha de cierre no se hubieren obtenido las autenticaciones y/o traducciones exigidas por la ley colombiana para que los respectivos documentos sirvan como prueba, podrán presentarse sin el cumplimiento de tales exigencias. No obstante lo anterior, en caso de adjudicación, los documentos descritos en el párrafo anterior y expedidos en el exterior deben ser entregados al ICFES con los trámites consultares necesarios para su validez en Colombia, a más tardar en la fecha prevista para la suscripción del Contrato. El incumplimiento de esta obligación constituye causa justa para que ICFES se abstenga de celebrar el Contrato y para hacer efectiva la Garantía de Seriedad de la misma.

Si se trata de títulos académicos pertenecientes al personal que se dispondrá para la ejecución del contrato otorgados en el exterior, deberá acreditar la convalidación y homologación de estos títulos ante el Ministerio de Educación Nacional, para lo cual deben iniciarse con suficiente anticipación los trámites requeridos. Lo anterior según lo establecido en el literal i del artículo 38 de la ley 30 de 1992.

Todo lo anterior, sin perjuicio de la excepción de aceptación de documentos en inglés cuyo contenido sea exclusivamente técnico.

4.3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La presentación de la propuesta comporta para cada uno de los proponentes, la aceptación de las condiciones y requisitos del presente Pliego de condiciones y de las adendas que le sean comunicadas durante su desarrollo.

Las salvedades, apartamientos y/o condicionamientos darán lugar a que la propuesta no sea considerada dentro del presente proceso de selección.

Con la presentación de la Propuesta el Proponente acepta que:

- Tuvo acceso a las condiciones, especificaciones, formatos y demás documentos de la convocatoria.
- Conoce y acepta los términos, obligaciones, requisitos, plazos, condiciones y exigencias que obran en los documentos de la convocatoria y que tuvo oportunidad de acceder a toda la información que requerida para elaborar y formular su ofrecimiento.
- Los documentos de la convocatoria son completos, compatibles y adecuados para identificar el objeto y alcance del contrato que en caso de adjudicación se celebraría.
- Presentada la propuesta, y una vez se cierre la convocatoria, aquella es irrevocable y por lo tanto no podrá retirar, modificar o condicionar los efectos y alcances de la misma.
- En caso de verse afectado por una inhabilidad o incompatibilidad durante el trámite de la convocatoria, lo informará al ICFES y renunciará a la participación en la misma y a los derechos que le otorgaría el hecho de resultar favorecido con la Adjudicación.
- De resultar adjudicatario, se obliga a celebrar el Contrato dentro del plazo establecido, y a asumir, en su calidad de contratista, todas las obligaciones adquiridas para el

debido cumplimiento del mismo y, en especial, declara que actuará con toda la diligencia y cuidado inherentes a la naturaleza del contrato, de conformidad con el artículo 1603 del Código Civil.

4.4. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

Si en los documentos presentados se incorpora información confidencial o privada, de acuerdo con la ley colombiana debe indicarse claramente tal circunstancia en un anexo a la Carta de presentación y en el documento considerado confidencial. En caso de calificar una información como confidencial, el Proponente debe señalar cuál es la norma legal que soporta tal calificación.

EL ICFES se reserva el derecho de revelar dicha información a sus funcionarios y asesores, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos.

4.5. VIGENCIA DE LA PROPUESTA.

La Propuesta debe tener una vigencia de Noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha del cierre de la convocatoria pública.

4.6. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO

Las propuestas deben presentarse en medio físico en un original y una copia, debidamente foliadas, presentadas en sobre cerrados y por separado, para cada componente, en tres tomos identificados de la siguiente manera:

TOMO 1: DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA CAPACIDAD JURIDICA. (Debe presentarse en medio físico).

TOMO NO. 2 DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA CAPACIDAD FINANCIERA. (Debe presentarse en medio físico).

TOMO NO. 3. DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA CAPACIDAD TÉCNICA + OFERTA TÉCNICA + DOCUMENTOS QUE SE PRETENDAN HACER VALER PARA LA EVALUACIÓN Y OFERTA ECONÓMICA. Las ofertas técnica y económica deben presentarse en medio físico y en medio magnético. La oferta económica debe presentarse en formato Excel, para facilitar la revisión.

En caso de existir diferencias entre la oferta recibida en medio magnético y la recibida en medio físico, primará lo consignado en ésta última.

Una vez presentada la oferta, no se aceptará realizar variación alguna en sus términos, lo cual no obsta para que el ICFES pueda solicitar las aclaraciones y documentos que considere necesarios.

La participación en la presente convocatoria implica la presentación de:

Los documentos necesarios para acreditar las condiciones habilitantes de capacidad jurídica, de capacidad técnica y capacidad financiera

La Carta de presentación, suscrita por el Proponente, de conformidad con el **Formato No 1 Carta de Presentación**.

La Garantía de Seriedad de la propuesta en los términos y condiciones señalados en el presente Pliego de condiciones.

La oferta técnica y económica.

Demás documentos a presentar para acreditar puntaje en la evaluación.

5. VERIFICACION DE REQUISITOS Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA.

5.1. PERIODO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y EVALUACIÓN.

La evaluación de las propuestas se realizará en el periodo establecido en el cronograma del proceso de selección, de conformidad con los requisitos, los factores y criterios de evaluación, su ponderación y el procedimiento establecido. Dicho término podrá ampliarse por el tiempo que el ICFES estime necesario, siempre y cuando las propuestas se mantuvieren vigentes.

5.2. COMITE DE EVALUACION

Recibidas las ofertas, el ICFES, designará un comité de evaluación encargado de verificar el cumplimiento de los requisitos de participación exigidos en el presente Pliego de Condiciones y cotejará los ofrecimientos recibidos, aplicará los factores de evaluación establecidos y calificará las ofertas.

5.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Solo se considerarán para la evaluación, las propuestas que hayan acreditado el cumplimiento de las condiciones habilitantes de capacidad jurídica, mínimas de experiencia, requisitos técnicos mínimos y de capacidad financiera, y que hayan presentado la totalidad de la documentación exigida.

La evaluación de las ofertas se hará en procedimientos separados por cada uno de los componentes del proceso de selección, en aplicación de los siguientes criterios de evaluación:

5.3.1.EVALUACIÓN COMPONENTE 1.

La calificación de las ofertas se efectuará sobre la base de 1000 puntos desagregados de acuerdo con los siguientes criterios de calificación:

	FACTORES DE EVALUACIÓN	PUNTAJE ASIGNADO
TÉCNICA	1. Satisfacción cliente final	100
	2. Mejores prácticas	400
	3. Experiencia adicional en el sector público.	100
INDUSTRIA NACIONAL	3. Estímulo a la industria Nacional	100
ECONÓMICA	4. Oferta económica	300
TOTAL PUNTOS		1.000

NOTA ACLARATORIA: En virtud del principio de igualdad y transparencia previsto en el artículo 3 del acuerdo 014 de 2011 –Manual de contratación, que rige el presente proceso de selección, la información que pretenda el proponente hacer valer para propósitos de obtención de puntaje conforme a los criterios antes definidos, deberá allegarla con su propuesta. El ICFES no aceptará información que sea presentada con posterioridad para propósitos de asignación de puntaje. Lo anterior no es impedimento para que el ICFES solicite las aclaraciones o verificaciones que considere pertinentes.

1) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINAL (MÁXIMO 100 PUNTOS).

Se otorgarán hasta 100 puntos al proponente que haya ejecutado un (1) contrato de atención de PQR's multicanal, en el cual el indicador de satisfacción del cliente final sea igual o superior a 4.5 /5.0 o su equivalente en la escala numérica utilizada, de acuerdo con los siguientes criterios:

CRITERIO DE EVALUACIÓN PUNTAJE.

Certificación de ejecución de un contrato de atención de PQR's a través de cuatro canales (a. atención telefónica con IVR transaccional, b. atención presencial, c. atención electrónica con: chat, sistema electrónico de PQR's y agente virtual y d. atención de comunicaciones escritas con front office y backoffice) con satisfacción de cliente final igual o superior a 4,5 o su equivalente en la escala utilizada.

Para acreditar lo anterior, el proponente deberá diligenciar allegar el **FORMATO 5 – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

El contrato a acreditar deberá reunir las siguientes condiciones:

1. Objeto contractual: atención de PQR's multicanal
2. Calificación del servicio: excelente, muy bueno o que esté por encima del 90% en una escala numérica.
3. Fecha de ejecución del contrato: 2008 – 2013 liquidado o ejecutado en un 90%

4. Presupuesto: igual o superior al presupuesto oficial asignado para el contrato a celebrar mediante el presente proceso de selección en el componente 1 (atención Inbound)
 5. Canales: atención telefónica, atención electrónica, atención comunicaciones escritas y atención presencial.
 6. Volumen de transacciones: igual o superior al volumen anual de transacciones que maneja el Icfes en cada canal (ver estadísticas 2013).
 7. Número de encuestas realizadas: igual o superior al 20% del total de transacciones de todos los canales.
 8. Calificación de la satisfacción de cliente final: promedio ponderado igual o superior a 4,5 sobre cinco o su equivalente en la escala utilizada.
- No se tendrán en cuenta certificaciones de contratos que no cumplan alguna de las condiciones anteriores.

2) MEJORES PRÁCTICAS (MÁXIMO 400 PUNTOS).

Se asignará un puntaje por cada buena práctica que el oferente tenga implementada y de la cual presente los soportes que se definen para cada una:

Mejores prácticas	Soporte	Puntaje
La empresa incluye en la encuesta anual de clima laboral al staff y a los agentes	Adjuntar resultados de la encuesta de clima laboral 2013 (instrumento e informe*)	50
La empresa realiza evaluación por competencias para el staff y para los agentes	Adjuntar resultados de la evaluación de competencias 2013(instrumento e informe*)	50
La empresa tiene campañas con su propio plan de carrera para mitigar la rotación	Adjuntar el plan de carrera para clientes específicos con el respectivo informe que evidencie las vacantes que se han cubierto con los procedimientos establecidos en el plan de carrera.	100
La empresa incluye en los planes de formación y desarrollo tanto al staff como a los agentes.	Adjuntar el plan de formación y desarrollo 2013 con su respectivo informe* de cumplimiento.	100
La satisfacción de los clientes de la empresa se mide anualmente	Adjuntar resultados de la encuesta de satisfacción de clientes 2013 que evidencia	100

y es igual o superior a 80%	que el resultado fue igual o superior al 80% (instrumento e informe*)	
-----------------------------	---	--

******Los informes que adjunte el oferente deben tener como mínimo el siguiente contenido:

- Introducción
- Tabla de contenido
- Resumen ejecutivo: objetivo, alcance, metodología y resultados de la medición, del plan o del proyecto.
- Análisis: principales hallazgos, comparación de los resultados con referentes históricos o con estándares de la industria, oportunidades de mejora identificadas y lecciones aprendidas en el desarrollo de la medición, del plan o del proyecto.
- Portafolio de evidencia (fotos, data, actas de reunión, registro de actividades, etc.).

No se dará puntaje a las prácticas cuyos soportes no reúnan las condiciones señaladas

3) EXPERIENCIA ADICIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO (100 PUNTOS).

Se otorgarán 100 puntos por la acreditación de la ejecución de un contrato suscrito con entidad del Estado, cuyo objeto sea la atención multicanal de PQR's por al menos tres de los cuatro canales de atención con que cuenta el ICFES según el presente pliego de condiciones y sus anexos (a. atención telefónica con IVR transaccional, b. atención presencial, c. atención electrónica con: chat, sistema electrónico de PQR's y agente virtual y d. atención de comunicaciones escritas con front office y backoffice), que haya sido ejecutado del 01/01/2008 en adelante, cuyo porcentaje de ejecución sea a la fecha de presentación de la propuesta de al menos el 50% o de mínimo 2 años, y cuyo valor sea igual o superior al presupuesto asignado para el Componente 1 del presente proceso de selección, calculado en salarios mínimos mensuales legales vigentes, según las siguientes condiciones:

Las certificaciones de los contratos deben contener mínimo la siguiente información:

- Nombre de la Entidad contratante y teléfono.
- Nombre del contratista certificado
- Objeto del contrato
- Para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de participación

- Nombre y cargo de quien certifica
- Firma del funcionario competente para certificar
- Valor del contrato.
- Canales de Atención
- Niveles de servicio por canal
- Número de transacciones por canal
- Calificación del contratista como satisfactorio, bueno, excelente o términos similares
-

La certificación de experiencia de que trata el presente numeral debe diligenciarse el FORMATO 3. FORMATO PARA CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA COMPONENTE 1.

Se considerará la experiencia adquirida en contratos en ejecución siempre que en la actualidad la ejecución de los mismos supere el 50%. (Se entiende por ejecución el valor en dinero realmente facturado y pagado).

Para establecer el valor ejecutado se hará la conversión del valor nominal de los contratos acreditados a salarios mínimos mensuales legales vigentes. El ICFES efectuará la conversión del valor ejecutado de cada contrato, para lo cual tomará el valor del salario mínimo legal del año de la fecha de suscripción del mismo. Para efectos de calcular el valor de los contratos en SMMLV, se informa el salario mínimo para los años 2009 a 2013, así:

AÑO	VALOR DEL SMMLV
2013	\$589.500 pesos
2012	\$566.700 pesos
2011	\$535.600 pesos
2010	\$515.000 pesos
2009	\$496.900 pesos

No se tendrán en cuenta como experiencia válida los contratos en los que el cumplimiento del proponente se haya calificado como regular, malo o expresiones similares, o que expresen en términos numéricos un nivel de satisfacción con la ejecución del proponente inferior al 85%.

Tampoco se tendrán en cuenta la experiencia de contratos, en las cuales se haya impuesto al proponente sanciones o multas de apremio por incumplimiento o por cualquier otra causal,

siempre que se encuentre ejecutoriado el respectivo acto (si se trata de un acto administrativo), ni aquellas cuyo objeto sea diferente a lo solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente Pliego de Condiciones.

Si el proponente aporta una certificación de haber ejecutado contratos en condición de integrante de Consorcios o Uniones Temporales, el valor que se tendrá en cuenta para acreditar su experiencia corresponderá al porcentaje de participación en dicho Consorcio o Unión Temporal.

El ICFES podrá solicitar durante la evaluación y hasta antes de la emisión del informe final de evaluación aclaraciones relacionadas con la acreditación de la experiencia mínima requerida. Si los formatos de certificaciones no contienen toda la información requerida para su evaluación, el ICFES solicitará la correspondiente subsanación, siendo dable al proponente anexar copia del contrato o de documentos de soporte que sean idóneos y suficientes a efectos de aclaración. **En ningún caso la copia del contrato o algún otro documento reemplazará el Formato de Certificación solicitado.**

Las certificaciones o contratos de los que trata el presente numeral deben ser distintos a los aportados para acreditar cualquier otro requisito en el presente proceso de selección; las certificaciones o contratos que se hagan valer para acreditar cualquier otro requisito del presente pliego de condiciones no será tenido en cuenta para ésta evaluación.

El presente criterio de evaluación no asigna calificación parcial o proporcional, sólo se efectuará la asignación de los 100 puntos completos a todo proponente que acredite la experiencia requerida; si la propuesta no agrega documento de acreditación de la experiencia requerida, o la experiencia acreditada no corresponde con lo solicitado, o el documento mediante el que se pretende acreditar tal experiencia no cuenta con la información necesaria para verificar la información allí contenida no se asignará puntaje alguno.

4) APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (100 PUNTOS).

Dando aplicabilidad al artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se asignarán hasta un máximo de 10 puntos al proponente que cuente con el mayor porcentaje de personal nacional (Colombiano) de la siguiente manera:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
100% del personal que participará en la prestación del servicio es colombiano.	100
Si el personal colombiano que participará en la prestación del servicio es igual o superior al 50% pero menor al 100%	50
Si el personal colombiano que participará en la prestación del servicio es menor al 50%	0

Para efectos de certificar lo anterior el proponente debe diligenciar el **FORMATO 8 – APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL**.

SI NO DILIGENCIA EL FORMATO NO SE ASIGNARÁ EL PUNTAJE POR ESTE FACTOR.

D) OFERTA ECONÓMICA (300 PUNTOS).

La evaluación económica se realizará sobre el valor consignado en la casilla de VALOR TOTAL DE LA OFERTA relacionado en el **FORMATO 6 – FORMATO DE OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 1**. Una vez se haya realizado la revisión y corrección aritmética a que hubiere lugar. Obtendrá el máximo puntaje de 300 puntos, la oferta con el valor más bajo y las demás serán calificadas de forma proporcional y decreciente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P.P.E. = \frac{V.O.M.P. \times 300}{V.O.E.}$$

DONDE:

P.P.E. = Puntaje Propuesta Evaluada

V.O.M.P.= Valor Total de la Oferta, que tenga el menor valor total

V.O.E. = Valor Total de la Oferta a evaluar Será causal de rechazo exceder el presupuesto oficial establecido en los presentes términos de referencia.

5.3.2. EVALUACIÓN COMPONENTE 2.

Solo se considerarán para la evaluación, las propuestas que hayan acreditado el cumplimiento de las condiciones habilitantes de capacidad jurídica, requisitos técnicos, y que hayan presentado la totalidad de la documentación exigida.

La calificación de las ofertas se hará sobre la base de 1000 puntos discriminados de acuerdo con los siguientes factores:

	FACTORES DE EVALUACIÓN	PUNTAJE ASIGNADO
TÉCNICA	1. Esquema de remuneración por resultados.	150
	2. Experiencia adicional.	300
	3. Ofrecimiento de mensajes de texto.	150
	4. Estímulo a la industria Nacional.	100
ECONÓMICA	5.Oferta económica	300
TOTAL PUNTOS		1.000

1) ESQUEMA DE REMUNERACIÓN POR RESULTADOS (MÁXIMO 150 PUNTOS).

El esquema de remuneración por resultados será calificado con base en Valor total de la asignación global posible (remuneración para el equipo que ejecutará las campañas), valor que debe estar consignado en la oferta técnica de este componente, asignando el máximo puntaje de 150 puntos, a la oferta que presente el MAYOR valor total de asignación global posible, y a las demás ofertas se les calificará de forma proporcional y decreciente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{P.P.E.} = \frac{\text{TAGPe} * 150}{\text{TAGP max}}$$

DONDE:

P.P.E. = Puntaje Propuesta Evaluada

TAGP max= Total de Asignación Global Posible de la oferta que presente el valor más alto

TAGPe = Total de Asignación Global Posible de la oferta que se evalúa.

El factor de calificación de que trata el presente numeral denominado “Esquema de Remuneración por Resultados” aplica únicamente a la campaña controlada para la aplicación de la prueba SABER 3°,5° y 9° que se describe en el anexo técnico de campañas de salida (outbound), por tanto, los oferentes cuentan con la información básica para elaborar los documentos solicitados en el presente pliego.

2) EXPERIENCIA ADICIONAL (MÁXIMO 300 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 de ochenta millones de pesos (\$80.000.000). 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 otorgarán 100 PUNTOS, hasta un máximo de 300 PUNTOS.

Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con empresas diferentes al sector público, se le otorgará 80 PUNTOS, hasta un máximo de 240 PUNTOS.

Para acreditar la experiencia el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO 7 FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA COMPONENTE 2**, y adjuntar la certificación de su proveedor, en el formato deberá colocar una X en la casilla correspondiente a REQUISITO CALIFICABLE

3) OFRECIMIENTO DE MENSAJES DE TEXTO.

Se asignarán 150 puntos adicionales al ofrecimiento de mensajes de texto de salida para transmisión de información institucional relacionada con el objeto contractual.

Se calificará con los 150 puntos asignados para este ítem la propuesta que ofrezca la mayor cantidad de mensajes de texto, y para los demás proponentes se les otorgará el puntaje proporcional a los mismos 150 puntos en relación con la cantidad de mensajes ofrecidos, en aplicación de la siguiente fórmula:

$$X = \frac{\text{CMOPE} * 150}{\text{CMOP1}}$$

Donde:

X= Puntaje de la propuesta evaluada.

CMOPE= Cantidad de mensajes ofrecidos por la propuesta evaluada.

150= Valor constante.

CMOP1= Cantidad de mensajes ofrecidos por la propuesta que obtuvo los 150 puntos en éste ítem.

A la propuesta cuyo ofrecimiento en cantidad de mensajes de texto para éste ítem sea inferior a 1000 (mil mensaje de texto) no le será asignado puntaje alguno ni se aplicará la fórmula anteriormente indicada.

4) APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (100 PUNTOS).

Dando aplicabilidad al artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se asignarán hasta un máximo de 10 puntos al proponente que cuente con el mayor porcentaje de personal nacional (Colombiano) de la siguiente manera:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
100% del personal que trabajará en la prestación del servicio es	100

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
colombiano.	
Si el personal colombiano que trabajará en la prestación del servicio es igual o superior al 50% pero menor al 100%	50
Si el personal colombiano que trabajará en la prestación del servicio es menor al 50%	0

Para efectos de certificar lo anterior el proponente debe diligenciar el **FORMATO 8 – APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL**.

SI NO ALLEGA EL FORMATO CON LA OFERTA, NO SE ASIGNARÁ EL PUNTAJE POR ESTE FACTOR.

5) OFERTA ECONÓMICA (300 PUNTOS).

La evaluación económica se realizará sobre el valor consignado en la casilla de VALOR TOTAL DE LA OFERTA relacionado en el **FORMATO 7 – FORMATO DE OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 2**. Una vez se haya realizado la revisión y corrección aritmética a que hubiere lugar. Obtendrá el máximo puntaje de 300 puntos, la oferta con el valor más bajo y las demás serán calificadas de forma proporcional y decreciente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P.P.E. = \frac{V.O.M.P. \times 300}{V.O.E.}$$

DONDE:

P.P.E. = Puntaje Propuesta Evaluada

V.O.M.P.= Valor Total de la Oferta, que tenga el menor valor total

V.O.E. = Valor Total de la Oferta a evaluar Será causal de rechazo exceder el presupuesto oficial establecido en los presentes términos de referencia.

5.4. ORDEN DE ELEGIBILIDAD.

El comité de evaluación, una vez realizada la evaluación, procederá a establecer una lista de elegibles, de acuerdo con la calificación obtenida por cada proponente; en desarrollo de lo anterior el Comité tendrá en cuenta que:

De presentarse un solo proponente, podrá recomendar la adjudicación del contrato a dicho proponente, si considera que tal oferta se ajusta a las exigencias de los términos de referencia y resulta favorable para la entidad.

Si son varios proponentes, asignará los puntajes obtenidos en los criterios de calificación descritos, conformando un orden de elegibilidad, ordenado de mayor a menor puntaje. La oferta que ocupe el primer orden de elegibilidad se considerará como la más favorable y, en consecuencia el Comité evaluador recomendará que el Proponente que la haya presentado sea el adjudicatario.

5.5. INFORME DE EVALUACIÓN

El Informe de evaluación permanecerá publicado en la página web por un término de tres (3) días, que se contabilizarán a partir del día siguiente al vencimiento del periodo de evaluación, con el fin de que dentro del mismo término, los interesados presenten las observaciones que estimen pertinentes.

Las observaciones a dicho informe deberán ser dirigidas al Instituto y radicarse a más tardar el último día del término indicado en el Cronograma, **antes de las 4:00 p.m.** Los Proponentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus Ofertas durante este periodo.

Los proponentes cuyas ofertas hayan sido objeto de observaciones podrán responder y/o pronunciarse al respecto dentro del plazo fijado en el cronograma de esta convocatoria.

5.6.CRITERIOS PARA DIRIMIR EMPATES.

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

- Se elegirá aquella que tenga mayor puntaje en la evaluación técnica.
- Si se presenta empate o éste persiste se elegirá aquella que tenga mayor puntaje en la evaluación económica.
- Si persiste el empate, se somete a sorteo por balotas.

5.7.ADJUDICACION

Con base en el Informe de Evaluación y las recomendaciones del Comité, la Dirección del ICFES, mediante acto administrativo notificará personalmente en los términos que se disponen en el C.P.A.C.A Ley 1437 de 2011 la adjudicación del Contrato al Proponente único o ubicado en el primer lugar, según el caso, y comunicará a los demás la decisión.

Si éste se niega a suscribir el contrato o no lo hace dentro del término previsto, el ICFES podrá declarar el incumplimiento con el fin de hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta y quedará facultado para contratar dentro de los tres (3) días siguientes, con el proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta fuere favorable para la Empresa y estuviere vigente a la fecha. De no ser posible contratar con el segundo en el orden de elegibilidad, el ICFES podrá declarar el incumplimiento y quedará facultado para contratar con el siguiente en el orden y así sucesivamente hasta agotar la posibilidad de contratar con aquellos proponentes cuyas propuestas hayan quedado habilitadas y sean favorables para el ICFES, siempre y cuando estén vigentes. De no ser posible contratar con ningunos de los proponentes cuyas propuestas hayan quedado habilitadas y sean favorables para el ICFES, se declarará fallido el proceso.

Se hará una adjudicación por cada uno de los componentes en que se desagrega el objeto del presente proceso de selección.

El ICFES adjudicará el contrato de cada componente por el total del presupuesto oficial establecido para cada uno de ellos en el presente pliego de condiciones, pero se pagará según lo efectivamente ejecutado y de acuerdo a los valores unitarios contenidos en la oferta presentada por el contratista, de manera que el presupuesto adjudicado se ejecutará como una bolsa de servicios que se consumirá según las necesidades y solicitudes del ICFES.

5.8. DECLARATORIA DE FALLIDO.

El ICFES podrá declarar fallido la presente convocatoria pública cuando no reciba ninguna oferta o cuando ninguna de las presentadas sea admisible o favorable de conformidad con los requisitos y factores establecidos en los presentes términos de referencia, o cuando por negativa del proponente adjudicatario o de los siguientes en el orden de elegibilidad, no sea posible suscribir el contrato. Si esto sucede, el ICFES podrá contratar directamente los servicios requeridos sin necesidad de adelantar un nuevo proceso de selección.

La decisión correspondiente se adoptará mediante acto administrativo motivado, que se publicará en la página web y se comunicará a los proponentes en la forma y términos indicados en el C.P.A.C.A Ley 1437 de 2011 para los actos administrativos de carácter general.

6. CLAUSULAS CONTRATACTUALES.

El Proponente con quien el ICFES decida la suscripción del Contrato deberá hacerlo dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que se le comunique la decisión. Si se niega a hacerlo o no lo hace dentro del término previsto, el ICFES podrá declarar el incumplimiento con el fin de hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta y procederá, a la contratación directa con una persona que acredite cumplir todo lo exigido.

Además de la obligación de suscribir el Contrato, quien resulte favorecido con la adjudicación y haya demostrado el cumplimiento de las condiciones Técnicas ofrecidas, se obliga a:

1. En el caso de que el adjudicatario sea persona natural y el contrato a suscribir sea de prestación de servicios personales, éste deberá diligenciar la hoja de vida y la declaración de bienes y rentas, a través del sistema dispuesto por el SIGEP, conforme a lo dispuesto en el decreto 2842 de 2010;

2. Cumplir con el otorgamiento de las Garantías que se indican en este capítulo y a aceptar las condiciones que igualmente se establecen a continuación.

El proponente que resulte adjudicatario deberá presentar en el momento de suscribir el contrato los siguientes documentos, según corresponda:

DOCUMENTO	PERSONA NATURAL	PERSONA JURIDICA
Fotocopia del Registro Único Tributario RUT	X	X
Formatos Únicos de Hoja de Vida de persona natural del DAFP (www.dafp.gov.co). Diligenciada en el SIGEP	X	
Declaración Juramentada de Bienes y Rentas y actividad económica privada de la persona natural del DAFP (www.dafp.gov.co). Diligenciada en el SIGEP	X	
Formatos Únicos de Hoja de Vida de persona JURIDICA del DAFP (www.dafp.gov.co).		X
Fotocopia Libreta Militar .(Hombre menor de 50 años)	X	
Certificado de antecedentes disciplinarios	CONSULTA DEL ICFES	
Certificado de antecedentes fiscales.		
Certificado de antecedentes judiciales del contratista y/o representante legal.		

6.1.GARANTÍAS.

Para la ejecución de cada uno de los contratos adjudicados y suscritos para cada uno de los componentes del presente proceso de convocatoria pública y con el fin de avalar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, el CONTRATISTA deberá constituir la **GARANTÍA ÚNICA** a favor del ICFES, expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los riesgos y vigencias en los siguientes términos:

De cumplimiento general del contrato, por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con vigencia hasta la liquidación del contrato.

De pago de salarios y prestaciones sociales, por una suma igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más.

6.2. CESIÓN DEL CONTRATO.

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

6.3. CONDICIONES DE PAGO

6.3.1. Componente 1.

El ICFES cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato en nueve mensualidades de acuerdo con el valor de la factura del servicio ofrecido en cada mes, en la que se debe discriminar los costos fijos de cada canal (personal, puesto de trabajo y tecnología, los costos variables del personal de apoyo y los costos variables de ferias del servicio. La factura del componente variable que se paga al personal base por los resultados del seguimiento mensual a la gestión se debe facturar de manera independiente de acuerdo con lo señalado en el anexo técnico.

La factura debe incluir un reporte del número y del costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES.

Dado que el ICFES adjudicará el contrato para éste componente por el total del presupuesto oficial establecido para el mismo en el presente pliego de condiciones, pero se pagará según lo efectivamente ejecutado y de acuerdo a los valores unitarios contenidos en la oferta presentada por el contratista, de manera que el presupuesto adjudicado se ejecutará como una bolsa de servicios que se consumirá según las necesidades y solicitudes del ICFES.

6.3.2. Componente 2.

El ICFES pagará al proveedor el costo de los registros efectivos de cada campaña después de la entrega de la base gestionada y el respectivo informe con las especificaciones señaladas en el anexo técnico.

Dado que el ICFES adjudicará el contrato para éste componente por el total del presupuesto oficial establecido para el mismo en el presente pliego de condiciones, pero se pagará según lo efectivamente ejecutado y de acuerdo a los valores unitarios contenidos en la oferta presentada por el contratista, de manera que el presupuesto adjudicado se ejecutará como una bolsa de servicios que se consumirá según las necesidades y solicitudes del ICFES.

6.4. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El término de ejecución de cada uno de los contratos suscritos inicia en la fecha de cumplimiento de los requisitos de ejecución y termina el 31 de Diciembre de 2014 o en la fecha en que se agote el presupuesto adjudicado para el correspondiente contrato, lo primero que ocurra.

6.5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

6.5.1. Para el componente 1.

Durante la ejecución del contrato, el CONTRATISTA se obliga con el ICFES a:

1. Implementar e iniciar operación en los cuatro canales establecidos a partir del 01 de Abril de 2014, lo que incluye la instalación de los puestos de trabajo requeridos y la asignación del personal dimensionado; los demás requerimientos del pliego deben ser implementados a más tardar al finalizar la tercera semana de operación.
2. Gestionar, medir, analizar y mejorar los servicios y procesos del Centro de Gestión del Servicio del ICFES según las especificaciones exigidas en el anexo técnico.
3. Garantizar los niveles de servicio y los indicadores de oportunidad exigidos en el anexo técnico para cada uno de los canales, en temporada valle, como en temporada pico.
4. Suministrar los recursos tecnológicos requeridos en el anexo técnico para y garantizar su mantenimiento.
5. Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, y que especifiquen la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación.
6. Implementar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos.

7. Garantizar que el personal que destine para la ejecución del contrato, cumpla con lo establecido para cada uno de los roles, de conformidad con lo exigido en el Anexo Técnico.
8. Garantizar el seguimiento mensual a la gestión de todo el personal de la operación, en los términos definidos en el Anexo Técnico.
9. Garantizar la seguridad de la información de los clientes del ICFES a la que tiene acceso el personal de la operación.
10. Garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos de la operación.
11. Entregar la dotación de chalecos al personal de correspondencia y de ventanilla y renovarla a los seis meses de uso.
12. Atender los requerimientos de actualización del IVR en máximo 48 horas cuando no se requiera modificación de la estructura del árbol.
13. Proporcionarle al ICFES acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto de la línea, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores.
14. Garantizar la contestación de las llamadas que ingresan al PBX del ICFES.
15. Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y poner ese material a disposición del ICFES cuando se le solicite
16. Suministrar los equipos de cómputo para el 90% del personal del equipo de trabajo base y del personal de apoyo para temporadas pico.
17. Garantizar el número de E1, puertos, y puntos de grabación que sean necesarios para la prestación del servicio, contemplando el crecimiento para los momentos pico.
18. Garantizar que el personal asignado al contrato recibe como mínimo 36 horas durante los meses de vigencia del contrato.
19. Garantizar el reemplazo de la totalidad del personal asignado al contrato previendo permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos y renunciaciones.
20. Garantizar que el promedio de rotación por renuncia voluntaria no supere el 5%
21. Garantizar que toda rotación o incorporación de personal sea avalada por el supervisor del contrato previa revisión de la hoja de vida y evaluación de conocimientos del personal seleccionado.
22. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto. Esta gestión debe ser reportada en el informe mensual.
23. Garantizar el servicio de apoyo de back office insourcing en temporada de registro a pruebas, de lunes a viernes, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m.
24. Garantizar la disponibilidad de los asesores de todos los canales para prestar el servicio los fines de semana en que haya cierre de registro, aplicación de pruebas o eventualidades.

- 25.Mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los asesores en: sistemas de información del ICFES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de contact center.
- 26.Garantizar que el proceso de selección del personal del equipo base que se asignará al contrato incluye entrevista, pruebas técnicas y evaluación de assesment center para la identificación de niveles de competencias requeridas.
- 27.Garantizar que los salarios para los asesores se ajusten a las especificaciones consignadas en el pliego de acuerdo a cada perfil.
- 28.Garantizar que en todos los contratos laborales que suscriba tanto el personal de la operación como del staff contengan la cláusula de confidencialidad
- 29.Atender las solicitudes de cambio de personal, cuando el ICFES así lo requiera, previo aviso al contratista con anticipación de tres (3) días calendario, sin que por ello el contratista pueda exigir indemnización alguna al Instituto.
- 30.Brindar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada.
- 31.Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal.
- 32.Suministrar un puerto para la realización de encuestas de satisfacción con la atención telefónica y entregar mensualmente los resultados de las mismas.
- 33.Acordar por escrito con el supervisor del contrato en la etapa de implementación, las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas, las cuales harán parte integral del contrato. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación
- 34.Remunerar puntualmente al personal de la operación.
- 35.Facturar el servicio mensual discriminando la cantidad y costo del personal del equipo base, la cantidad y costo del personal de apoyo, la cantidad y costo de los puestos de trabajo del equipo base; la cantidad y costo de los puestos de trabajo del personal de apoyo; los costos de tecnología. La factura debe incluir un reporte del número y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES
- 36.Las demás que por ocasión de la naturaleza y objeto del contrato puedan presentarse para la eficiente y oportuna prestación del servicio.
- 37.Firmar acuerdo de confidencialidad.
- 38.Responder por los riesgos tipificados, estimados y asignados en el pliego de condiciones respectivo.

Los cuatro canales de contacto deben estar en total funcionamiento el 1 de abril de 2014 con sus respectivos aplicativos. Los demás requerimientos del pliego deben ser implementados a más tardar, al finalizar la tercera semana de operación. Si el tiempo de implementación de la totalidad de la operación excede el tiempo exigido, el ICFES aplicará por cada día de retraso una multa de 0,0001 del valor total del contrato.

6.5.2. Para el componente 2.

Durante la ejecución del contrato, el CONTRATISTA se obliga con el ICFES a:

1. Implementar un software adecuado para la gestión de campañas de salida que permita la trazabilidad de los contactos por vía telefónica, por SMS o por correo electrónico.
2. Garantizar la disponibilidad de un espacio físico con computadores conectados a internet para que el ICFES pueda capacitar a todo el equipo a cargo de cada campaña (máximo cuatro horas de capacitación por campaña, para cada persona).
3. Garantizar que el personal contratado para la gestión de las campañas de salida cuenta con las competencias establecidas en el anexo técnico.
4. Garantizar que el líder del proyecto para campañas sea asignado de manera exclusiva y permanente a la cuenta del ICFES, es decir, que operará con dedicación completa y exclusiva y con puesto de trabajo en el ICFES, el 100% del tiempo durante toda la ejecución del contrato.
5. Establecer indicadores diarios y semanales de gestión para cada campaña.
6. Implementar mecanismos adecuados para que el ICFES pueda hacer seguimiento remoto al avance diario de cada campaña y sus correspondientes indicadores.
7. Diseñar la mejor estrategia para gestionar cada campaña y presentarla al ICFES antes del inicio.
8. Iniciar y finalizar cada campaña en las fechas establecidas en el guion entregado por el ICFES. La fecha de inicio se entiende como la fecha en la que comienzan las marcaciones y la fecha de finalización se entiende como la fecha de entrega de la base gestionada y con la auditoría requerida.
9. Garantizar la contactabilidad mínima exigida y el porcentaje mínimo exigido de auditoría.
10. Garantizar la exactitud, precisión, veracidad y corrección ortográfica de la información que se captura con relación a la información que entrega la persona contactada en cada una de las campañas, implementando para ello el sistema de monitoreo que considere más apropiado para cumplir con el porcentaje mínimo de auditoría exigido en el anexo técnico para cada campaña.

11. Grabar la totalidad de las llamadas de cada campaña y entregarlas perfectamente rotuladas al ICFES en el momento de cerrar la campaña y presentar el informe. Si un registro se actualizó en dos o más llamadas, todas las llamadas correspondientes a ese registro tienen que entregarse en la grabación.
12. Entregar en la fecha que se acuerde con el supervisor del contrato un informe detallado sobre la gestión realizada en cada campaña: base de datos, estrategia, resultados (indicadores), alertas, aprendizajes, resultados de auditorías, cantidad de personal utilizado, canales alternativos (correos, SMS), cantidad de barridos, total de marcaciones.
13. Garantizar la confidencialidad de la información contenida en las bases de datos gestionadas.
14. Facturar cada campaña según su efectividad, con base en el valor unitario ofertado para un registro efectivo en cada tipo de campaña.
15. Asumir los costos en los que deba incurrir el ICFES como parte de la contingencia que se deba implementar, cuando no se cumpla el porcentaje de efectividad mínimo exigido para cada campaña.
16. Asumir los costos en los que deba incurrir el ICFES como consecuencia de datos errados o incompletos en la captura de información de la campaña.

6.6. OBLIGACIONES DEL ICFES

6.6.1. Para el Componente 1.

El ICFES durante la ejecución del contrato, se obliga a:

1. Suministrar al contratista, de manera oportuna, la información, las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para el funcionamiento del Centro de Gestión del Servicio.
2. Verificar el cumplimiento del plan general de mejoramiento, el plan de capacitación, formación y desarrollo.
3. Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales.
4. Requerir al contratista la expedición de las pólizas de garantías exigidas, al igual que la cancelación de los otros pagos legales a que hubiere lugar.
5. Supervisar el cumplimiento a cabalidad de las condiciones y las obligaciones establecidas en el contrato.
6. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor.

7. Dar al contratista el apoyo necesario para el cumplimiento del objeto contractual.
8. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

6.6.2. Para el Componente 2:

El ICFES durante la ejecución del contrato, se obliga a:

1. Hacer el requerimiento para la realización de cada campaña de salida como mínimo una semana antes del inicio de la marcación.
2. Elaborar el guion para cada campaña y dar la capacitación inicial al personal que estará a cargo de la misma.
3. Hacer seguimiento al avance de cada campaña.
4. Aclarar las inquietudes que surjan en el desarrollo de cada campaña.
5. Exigir la entrega oportuna de los informes y las grabaciones de acuerdo con las fecha pactadas para cada campaña.
6. Verificar aleatoriamente la veracidad, calidad y trazabilidad de la información contenida en las bases de datos gestionadas por el contratista.
7. Requerir al contratista en caso de necesitar aclaraciones sobre el cumplimiento de las condiciones del servicio.
8. Requerir al contratista la expedición de pólizas de garantía exigidas, al igual que la cancelación de los otros pagos a que hubiere lugar.
9. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados, previo recibo a satisfacción del supervisor.
10. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

6.7. MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, El **CONTRATISTA** conviene en pagar al ICFES, multas sucesivas por una suma igual al 0.5% del valor del contrato, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Para aplicar la multa el Supervisor requerirá por escrito al **CONTRATISTA**, para que dentro del día hábil siguiente al requerimiento exponga por escrito las causas que llevaron al incumplimiento. Una vez recepcionadas las explicaciones, al día hábil inmediatamente siguiente se reunirá el supervisor del contrato y el **CONTRATISTA**, para determinar si el incumplimiento es imputable al **CONTRATISTA**, de ser así, habrá lugar al pago de la multa correspondiente. De toda la actuación se dejará constancia escrita. La multa se causará por cada hecho constitutivo de incumplimiento. El **CONTRATISTA** autoriza al ICFES para que el valor

de las multas a que se refiere este numeral sea descontado del valor de la factura. El ICFES impondrá las multas a que se refiere esta cláusula mediante comunicación escrita dirigida al **CONTRATISTA**, en la cual se identifiquen los hechos que determinaron su imposición.

6.8.CLAUSULA PENAL

En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, éste pagará al ICFES, un valor equivalente al 20% del valor del contrato que se considera como pago parcial, **pero no definitivo**, de los perjuicios causados por el contratista al ICFES, que podrá hacerla efectiva mediante el cobro a la respectiva aseguradora. El pago de la pena no extingue la obligación principal. Para su cobro el ICFES adoptará las medidas a que haya lugar. PARÁGRAFO: Para el efecto, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal al CONTRATISTA a efectos de que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES las pruebas que considere pertinentes, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la exigencia de la cláusula penal .

6.9.TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS.

Sin perjuicio de lo dispuesto en materia de Garantías, atendiendo al Régimen contractual de la entidad, el régimen de riesgos del Contrato corresponderá a lo dispuesto en las normas civiles y comerciales.

6.10.Minuta de los contratos a celebrar.

A continuación se presenta un modelo del contrato que será suscrito entre las partes; dicha minuta es un modelo genérico de los contratos celebrados por el ICFES y se agrega al presente pliego sólo de manera informativa, por tanto no corresponde al texto definitivo del contrato que será objeto de suscripción por las partes, de manera que será susceptible de ser modificado a efectos de contener las condiciones propias del negocio jurídico a celebrar; se consolidan en el presente modelo las posibles variables para los dos componentes del presente proceso de selección, en el entendido de que se suscribirá un contrato por cada componente y por tanto se aplicará lo correspondiente a las variables de cada objeto contractual.

FERNANDO NIÑO RUIZ, identificado con la cédula de ciudadanía 13.847.964 expedida en Bucaramanga (Santander), en su condición de Director General del ICFES nombrado mediante

decreto 2656 de 2013 y debidamente posesionada mediante acta del 02 de enero de 2014, facultado para celebrar contratos de conformidad con lo dispuesto por el artículo 9º del Decreto 5014 de 2009, obrando en nombre y representación del INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, quien en el texto de este documento se denominará el ICFES, empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, identificada con el Nit 860.024.301-6, y por otra, XXXXXXXXXXXX identificado con la cédula de ciudadanía XXXXXXXXXXXX de Bogotá, quien actúa como Representante Legal de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX empresa constituida por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que en adelante se denominará EL CONTRATISTA, se acuerda la celebración del presente contrato de prestación de servicios, previos los siguientes antecedentes y consideraciones: 1. Mediante la requisición No 174 de 2014 elaborada por la Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano, se sustentó la necesidad que se pretende satisfacer con la presente contratación así: “COMPONENTE INBOUND. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Icfes cuenta con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el cual consigna su estrategia de servicio a través de actividades para el mejoramiento permanente de los mecanismos de atención de PQR’s y de la continua simplificación, estandarización y/o automatización de las experiencias de los ciudadanos en su contacto con la administración pública. Desde la estrategia definida se desprenden planes de acción para la promoción de la cultura de la transparencia, de la participación ciudadana y de la rendición de cuentas dentro de los cuales juega un papel crítico la comunicación en doble vía con los distintos grupos de interés, mediante canales de contacto integrados, eficientes y adecuados a las necesidades de los usuarios de los servicios de la Institución. Para que la estrategia de servicio se desarrolle tanto en el nivel táctico como operativo, el Icfes ha tercerizado la operación de la Unidad de Atención al Ciudadano con el fin de contar con un proveedor experto en la materia que no solamente administre los canales de contacto, sino que diseñe e implemente procesos de valor cada vez más integrales y efectivos, para mejorar la experiencia transversal de servicio de los grupos de interés. La tercerización le ha permitido al ICFES evaluar y seleccionar proveedores con reconocida experiencia, con tecnología robusta, con niveles de desempeño adecuados a las características de la operación, y con infraestructura y personal idóneos para los fines del proceso de información y servicio. Con el propósito de continuar con un modelo sostenible, que entrega resultados cada vez más positivos en términos de indicadores de satisfacción y de oportunidad del servicio, el ICFES abrirá una nueva convocatoria para seleccionar, en condiciones objetivas, la propuesta más favorable con relación a las especificaciones definidas para el Centro de Gestión del Servicio de abril a diciembre de 2014. COMPONENTE OUTBOUND. El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES, como parte de la gestión del servicio y del soporte al proceso de aplicación de pruebas realiza anualmente varias campañas de salida, a través de las cuales contacta a distintos segmentos de sus grupos de interés para proporcionarles información institucional o para capturar información que es

requerida por alguna de las áreas misionales de la entidad. Para las campañas de salida que se realizarán entre abril y diciembre de 2014, la entidad necesita contratar un proveedor que cuente con la experiencia, la tecnología y los recursos humanos y administrativos más idóneos para garantizar la efectividad, oportunidad, calidad y trazabilidad de los contactos segmentados que las áreas soliciten, de acuerdo a los procesos misionales y utilizando para ello las estrategias y los canales más adecuados para lograr el objetivo de cada campaña.” 2. Que por lo expuesto, el día 17 de Febrero de 2014 se dio apertura al proceso de selección ICFES-CP-001-2014, cuyo objeto fue Seleccionar la oferta más favorable para contratar bajo la modalidad de outsourcing los componentes 1 y 2 del pliego de condiciones, con un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2014, con un presupuesto oficial de DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS (\$2.454.116.993) para el Componente 1 y de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$300.000) para el Componente 2, soportado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal XXX de 2014. 3. Que en el término establecido en la cronología del proceso se presentaron observaciones al Pliego de condiciones por parte de los interesados, siendo absueltas por parte del Instituto y publicadas en la página web del ICFES. Así mismo, a través de las Adendas x, x y x de los días xxxxx se modificó el pliego de condiciones. 4. Que llegado el día de cierre el proceso, esto es, el 17 de julio de 2012, se presentaron xxx (xx) propuestas así: XXXX y XXX. Seguidamente, el Comité Evaluador realizó la verificación de los requisitos habilitantes, así como la calificación de las ofertas presentadas, y el día 24 de julio de 2012 se generó el informe preliminar el cual fue publicado en la página web del ICFES, resultando la oferta de XXXX. Con xxx puntos, y la oferta de XXXX. Con XXX puntos. Del traslado del informe preliminar se recibieron observaciones de XXXXX y XXXX, cuyas respuestas se incluyeron en el informe final publicado el día 6 de agosto de 2012, el cual arrojó como resultado final la oferta de XXXX en el primer orden de elegibilidad, con un puntaje total de XXXX. 5. Qué el comité evaluador, con fundamento en lo establecido en la evaluación, recomendó al ordenador del gasto contratar a xxxxxx 6 Que mediante Resolución No. XXX del xxx de XXX de xxx el ICFES adjudicó el proceso de selección ICFES-CP-009-2012 a XXXXX 7 Que mediante certificación expedida por la Secretaria General, y el visto bueno del Subdirector de Talento Humano se manifiesta que no existe ni la infraestructura ni el personal requerido para llevar a cabo el objeto de la presente contratación 8 Que se cuenta con los recursos suficientes y para el efecto se expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 885 de 2012 9. La presente contratación se encuentra respaldada por el artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, la cual establece “...Los contratos que deba celebrar y otorgar el ICFES como entidad de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto, se sujetarán a las disposiciones del derecho privado.”, la Constitución Política de Colombia, especialmente por lo consagrado en los artículos 209 y 267 y por el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con lo previsto en el artículo 15 del manual de contratación del ICFES (Acuerdo 014 de 2011) que establece en su numeral 1 “ Salvo en los casos excepcionales que de manera expresa se consignan en este Manual, cuando el

valor del bien, obra o servicio a contratar sea igual o superior a novecientos (900) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes SMLMV, la selección del contratista se efectuará a través del mecanismo de CONVOCATORIA PÚBLICA, a que se refiere el artículo 16 del presente Manual... ” En virtud de lo anterior, se estipula: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO: PARA EL COMPONENTE 1:** Prestar, bajo la modalidad de Outsourcing un Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, y gestión de procesos, haga análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio.

PARA EL COMPONENTE 2. Gestionar, bajo la modalidad de Outsourcing, las campañas de salida que la entidad requiera, suministrando los recursos tecnológicos, humanos y administrativos necesarios para garantizar la efectividad, la oportunidad, la calidad y la trazabilidad de cada contacto e implementando las estrategias y los canales de comunicación más adecuados según el objetivo de cada campaña.. **CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES CONTRATISTA: PARA EL COMPONENTE 1:**

1. Implementar e iniciar operación en los cuatro canales establecidos a partir del 01 de Abril de 2014, lo que incluye la instalación de los puestos de trabajo requeridos y la asignación del personal dimensionado; los demás requerimientos del pliego deben ser implementados a más tardar al finalizar la segunda tercera de operación. 2. Gestionar, medir, analizar y mejorar los servicios y procesos del Centro de Gestión del Servicio del ICFES según las especificaciones exigidas en el anexo técnico. 3. Garantizar los niveles de servicio y los indicadores de oportunidad exigidos en el anexo técnico para cada uno de los canales, en temporada valle, como en temporada pico. 4. Suministrar los recursos tecnológicos requeridos en el anexo técnico para y garantizar su mantenimiento. 5. Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, y que especifiquen la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación. 6. Implementar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos. 7. Garantizar que el personal que destine para la ejecución del contrato, cumpla con lo establecido para cada uno de los roles, de conformidad con lo exigido en el Anexo Técnico. 8. Garantizar el seguimiento mensual a la gestión de todo el personal de la operación, en los términos definidos en el Anexo Técnico.

9. Garantizar la seguridad de la información de los clientes del ICFES a la que tiene acceso el personal de la operación. 10. Garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos de la operación. 11. Entregar la dotación de chalecos al personal de correspondencia y de ventanilla y renovarla a los seis meses de uso. 12. Atender los requerimientos de actualización del IVR en máximo 48 horas cuando no se requiera modificación de la estructura del árbol. 13. Proporcionarle al ICFES acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto de la línea, así

como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores. 14. Garantizar la contestación de las llamadas que ingresan al PBX del ICFES. 15. Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y poner ese material a disposición del ICFES cuando se le solicite. 16. Suministrar los equipos de cómputo para el 90% del personal del equipo de trabajo base y del personal de apoyo para temporadas pico. 17. Garantizar el número de E1, puertos, y puntos de grabación que sean necesarios para la prestación del servicio, contemplando el crecimiento para los momentos pico. 18. Garantizar que el personal asignado al contrato recibe como mínimo 48 horas anuales de capacitación. 19. Garantizar el reemplazo de la totalidad del personal asignado al contrato previendo permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos y renunciaciones. 20. Garantizar que el promedio de rotación por renuncia voluntaria no supere el 5%. 21. Garantizar que toda rotación o incorporación de personal sea avalada por el supervisor del contrato previa revisión de la hoja de vida y evaluación de conocimientos del personal seleccionado. 22. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto. Esta gestión debe ser reportada en el informe mensual. 23. Garantizar el servicio de apoyo de back office insourcing en temporada de registro a pruebas, de lunes a viernes, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m. 24. Garantizar la disponibilidad de los asesores de todos los canales para prestar el servicio los fines de semana en que haya cierre de registro, aplicación de pruebas o eventualidades. 25. Mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los asesores en: sistemas de información del ICFES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de contact center. 26. Garantizar que el proceso de selección del personal del equipo base que se asignará al contrato incluye entrevista, pruebas técnicas y evaluación de assessment center para la identificación de niveles de competencias requeridas. 27. Garantizar que los salarios para los asesores se ajusten a las especificaciones consignadas en el pliego de acuerdo a cada perfil. 28. Garantizar que en todos los contratos laborales que suscriba tanto el personal de la operación como del staff contengan la cláusula de confidencialidad. 29. Atender las solicitudes de cambio de personal, cuando el ICFES así lo requiera, previo aviso al contratista con anticipación de tres (3) días calendario, sin que por ello el contratista pueda exigir indemnización alguna al Instituto. 30. Brindar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada. 31. Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal. 32. Suministrar un puerto para la realización de encuestas de satisfacción con la atención telefónica y entregar mensualmente los resultados de las mismas. 33. Acordar por escrito con el supervisor del contrato en la etapa de implementación, las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas, las cuales harán parte integral del contrato. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación. 34. Remunerar puntualmente al personal de la operación. 35. Facturar el servicio mensual discriminando la cantidad y costo del

personal del equipo base, la cantidad y costo del personal de apoyo, la cantidad y costo de los puestos de trabajo del equipo base; la cantidad y costo de los puestos de trabajo del personal de apoyo; los costos de tecnología. La factura debe incluir un reporte del número y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES. 36. Las demás que por ocasión de la naturaleza y objeto del contrato puedan presentarse para la eficiente y oportuna prestación del servicio. 37. Firmar acuerdo de confidencialidad. 38. Responder por los riesgos tipificados, estimados y asignados en el pliego de condiciones respectivo. **PARA EL COMPONENTE 2.** 1. Implementar un software adecuado para la gestión de campañas de salida que permita la trazabilidad de los contactos por vía telefónica, por SMS o por correo electrónico. 2. Garantizar la disponibilidad de un espacio físico con computadores conectados a internet para que el ICFES pueda capacitar a todo el equipo a cargo de cada campaña (máximo cuatro horas de capacitación por campaña, para cada persona). 3. Garantizar que el personal contratado para la gestión de las campañas de salida cuenta con las competencias establecidas en el anexo técnico. 4. Garantizar que el líder del proyecto para campañas sea asignado de manera exclusiva y permanente a la cuenta del ICFES, es decir, que operará con dedicación completa y exclusiva y con puesto de trabajo en el ICFES, el 100% del tiempo durante toda la ejecución del contrato. 5. Establecer indicadores diarios y semanales de gestión para cada campaña. 6. Implementar mecanismos adecuados para que el ICFES pueda hacer seguimiento remoto al avance diario de cada campaña y sus correspondientes indicadores. 7. Diseñar la mejor estrategia para gestionar cada campaña y presentarla al ICFES antes del inicio. 8. Iniciar y finalizar cada campaña en las fechas establecidas en el guion entregado por el ICFES. La fecha de inicio se entiende como la fecha en la que comienzan las marcaciones y la fecha de finalización se entiende como la fecha de entrega de la base gestionada y con la auditoría requerida. 9. Garantizar la contactabilidad mínima exigida y el porcentaje mínimo exigido de auditoría. 10. Garantizar la exactitud, precisión, veracidad y corrección ortográfica de la información que se captura con relación a la información que entrega la persona contactada en cada una de las campañas, implementando para ello el sistema de monitoreo que considere más apropiado para cumplir con el porcentaje mínimo de auditoría exigido en el anexo técnico para cada campaña. 11. Grabar la totalidad de las llamadas de cada campaña y entregarlas perfectamente rotuladas al ICFES en el momento de cerrar la campaña y presentar el informe. Si un registro se actualizó en dos o más llamadas, todas las llamadas correspondientes a ese registro tienen que entregarse en la grabación. 12. Entregar en la fecha que se acuerde con el supervisor del contrato un informe detallado sobre la gestión realizada en cada campaña: base de datos, estrategia, resultados (indicadores), alertas, aprendizajes, resultados de auditorías, cantidad de personal utilizado, canales alternativos (correos, SMS), cantidad de barridos, total de marcaciones. 13. Garantizar la confidencialidad de la información contenida en las bases de datos gestionadas. 14. Facturar cada campaña según su efectividad, con base en el valor unitario ofertado para un registro efectivo en cada tipo de campaña. 15. Asumir los costos en los que deba incurrir el ICFES como parte de la contingencia que se deba implementar, cuando no

se cumpla el porcentaje de efectividad mínimo exigido para cada campaña. 16. Asumir los costos en los que deba incurrir el ICFES como consecuencia de datos errados o incompletos en la captura de información de la campaña. **CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DEL ICFES: PARA EL COMPONENTE 1.** 1. Suministrar al contratista, de manera oportuna, la información, las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para el funcionamiento del Centro de Gestión del Servicio. 2. Verificar el cumplimiento del plan general de mejoramiento, el plan de capacitación, formación y desarrollo. 3. Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales. 4. Requerir al contratista la expedición de las pólizas de garantías exigidas, al igual que la cancelación de los otros pagos legales a que hubiere lugar. 5. Supervisar el cumplimiento a cabalidad de las condiciones y las obligaciones establecidas en el contrato. 6. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor. 7. Dar al contratista el apoyo necesario para el cumplimiento del objeto contractual. 8. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato. **PARA EL COMPONENTE 2:** El ICFES durante la ejecución del contrato, se obliga a: 1. Hacer el requerimiento para la realización de cada campaña de salida como mínimo una semana antes del inicio de la marcación. 2. Elaborar el guion para cada campaña y dar la capacitación inicial al personal que estará a cargo de la misma. 3. Hacer seguimiento al avance de cada campaña. 4. Aclarar las inquietudes que surjan en el desarrollo de cada campaña. 5. Exigir la entrega oportuna de los informes y las grabaciones de acuerdo con las fechas pactadas para cada campaña. 6. Verificar aleatoriamente la veracidad, calidad y trazabilidad de la información contenida en las bases de datos gestionadas por el contratista. 7. Requerir al contratista en caso de necesitar aclaraciones sobre el cumplimiento de las condiciones del servicio. 8. Requerir al contratista la expedición de pólizas de garantía exigidas, al igual que la cancelación de los otros pagos a que hubiere lugar. 9. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados, previo recibo a satisfacción del supervisor. 10. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato. **CLÁUSULA CUARTA - VALOR DEL CONTRATO:** Para todos los efectos legales y fiscales el valor total del contrato es hasta la suma de DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS (\$2.454.116.993) para el Componente 1 y de TRECIENTOS MILLONES DE PESOS (\$300.000) para el Componente 2. **CLÁUSULA QUINTA- FORMA DE PAGO: PARA EL COMPONENTE 1.** El ICFES cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato en nueve mensualidades de acuerdo con el valor de la factura del servicio ofrecido en cada mes, en la que se debe discriminar los costos fijos de cada canal (personal, puesto de trabajo y tecnología, los costos variables del personal de apoyo y los costos variables de ferias del servicio. La factura del componente variable que se paga al personal base por los resultados del seguimiento mensual a la gestión se debe facturar de manera independiente de acuerdo con lo señalado en el anexo técnico. La factura debe incluir un reporte del número y del costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES. **PARA EL COMPONENTE 2.** El ICFES pagará al proveedor el costo

de los registros efectivos de cada campaña después de la entrega de la base gestionada y el respectivo informe con las especificaciones señaladas en el anexo técnico. CLÁUSULA SEXTA - DURACIÓN Y PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo único de ejecución del presente contrato se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2014. La ejecución se iniciará de conformidad con lo indicado en la Cláusula que corresponde a perfeccionamiento y legalización CLÁUSULA SÉPTIMA – SUPERVISIÓN: La supervisión para la correcta ejecución del Contrato estará a cargo de ejercerá la Asesora de la Dirección General para Atención al Ciudadano tanto para el componente 1 como para el componente 2, o por la persona designada por el ordenador del gasto del ICFES. CLÁUSULA OCTAVA - IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL: Para atender el presente compromiso, se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal xxx de 2014 CLÁUSULA NOVENA – INDEMNIDAD: El CONTRATISTA mantendrá indemne al ICFES contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados por el CONTRATISTA o su personal, o SUBCONTRATISTAS, durante la ejecución del objeto y obligaciones del contrato. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra el ICFES por asuntos, que según el contrato sean de responsabilidad del CONTRATISTA, se le comunicará lo más pronto posible de ello para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas previstas por la ley para mantener indemne al Instituto y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. El ICFES, a solicitud del CONTRATISTA, podrá prestar su colaboración para atender los reclamos legales y el CONTRATISTA a su vez reconocerá los costos que éstos le ocasionen al ICFES, sin que la responsabilidad del CONTRATISTA se atenúe por este reconocimiento, ni por el hecho que el ICFES en un momento dado haya prestado su colaboración para atender a la defensa de sus intereses contra tales reclamos, demandas o acciones legales. Si en cualquiera de los eventos previstos en este numeral el CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa del ICFES éste podrá hacerlo directamente, previa comunicación escrita al CONTRATISTA, quien pagará todos los gastos en que la entidad incurra por tal motivo. En caso de que así no lo hiciera el CONTRATISTA, el ICFES tendrá derecho a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que adeude al CONTRATISTA, por razón de los servicios motivo del contrato, o utilizar cualquier otro medio legal. CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTÍAS: Para la ejecución del contrato y con el fin de avalar el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, el CONTRATISTA deberá constituir la GARANTÍA ÚNICA a favor del ICFES, expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los riesgos y vigencias en los siguientes términos: A. De cumplimiento general del contrato, por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor del presupuesto y con vigencia hasta la liquidación del contrato. B. Pago de salarios y prestaciones sociales, por una suma igual al diez por ciento (10%) del valor total del presupuesto y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. PARÁGRAFO PRIMERO: La GARANTÍA ÚNICA así como las pólizas deberán ajustarse siempre que se produzca modificación en el plazo y /o el valor del contrato. PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso que la liquidación exceda los seis (6) meses

siguientes al vencimiento del término de ejecución, la entidad informará al CONTRATISTA el plazo adicional por el cual deba ampliar la cobertura de las pólizas. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – CESIÓN: EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato sin el consentimiento previo y escrito del ICFES, pudiendo éste negar la autorización de la cesión. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - IMPUESTOS Y RETENCIONES: El pago de impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente Contrato corren por cuenta del CONTRATISTA y serán retenidos por la Tesorería del ICFES, descontándolos de los pagos que se haga. CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES: Las partes manifiestan bajo la gravedad del juramento que no se encuentran incurso en ninguna de las causales previstas en la Constitución o en la Ley, que les impidan suscribir el presente Contrato y que en el caso de sobrevenir alguna de ellas durante el proceso del mismo, procederán conforme lo dispone los artículos 8 y 9 de la ley 80 de 1993. CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las “partes” entre sí acuerdan que todo litigio, discrepancia, diferencia, cuestión o reclamación relacionados directa o indirectamente con el presente acuerdo, que no puedan resolverse directamente por las partes en el término de quince días hábiles, contados a partir del día en que cualquiera de las partes ponga en conocimiento de la otra la existencia de la diferencia o controversia, se resolverán por un Tribunal de Arbitramento, designado por el centro de conciliación y arbitraje mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá, a solicitud de cualquiera de las “partes”, según las siguientes reglas: 1. El Tribunal de Arbitramento estará integrado por tres (3) árbitros, designados por el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. 2. El Tribunal sesionará en las instalaciones del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. 3. El idioma para la convocatoria, constitución, trámite y procedimiento será el español. 4. El Tribunal fallará en derecho. 5. El Tribunal tendrá su sede en Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá. 6. Los costos y gastos del arbitramento serán sufragados por la parte que no resultare favorecida. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, éste pagará al ICFES, un valor equivalente al xxx% del valor del contrato que se considera como pago parcial, pero no definitivo, de los perjuicios causados por el contratista al ICFES, que podrá hacerla efectiva mediante el cobro a la respectiva aseguradora. El pago de la pena no extingue la obligación principal. Para su cobro el ICFES adoptará las medidas a que haya lugar. PARÁGRAFO: Para el efecto, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal al CONTRATISTA a efectos de que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES las pruebas que considere pertinentes, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la exigencia de la cláusula penal. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA-CONFIDENCIALIDAD: EL CONTRATISTA se compromete a llevar a cabo las tareas asignadas de acuerdo con los más altos estándares de confidencialidad y competencia ética e integridad profesional. EL CONTRATISTA también se compromete a no revelar directa o indirectamente a ninguna persona, ni durante la vigencia del contrato, ni después de su terminación, ninguna

información que hubiera obtenido durante la ejecución del mismo y que no sea de dominio público, excepto con el permiso explícito y por escrito del contratante. CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA- MULTAS: En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, El CONTRATISTA conviene en pagar al ICFES, multas sucesivas por una suma igual al 0.5% del valor del contrato, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Para aplicar la multa el Supervisor requerirá por escrito al CONTRATISTA, para que dentro del día hábil siguiente al requerimiento exponga por escrito las causas que llevaron al incumplimiento. Una vez recepcionadas las explicaciones, al día hábil inmediatamente siguiente se reunirá el supervisor del contrato y el CONTRATISTA, para determinar si el incumplimiento es imputable al CONTRATISTA, de ser así, habrá lugar al pago de la multa correspondiente. De toda la actuación se dejará constancia escrita. La multa se causará por cada hecho constitutivo de incumplimiento. El CONTRATISTA autoriza al ICFES para que el valor de las multas a que se refiere este numeral sea descontado del valor de la factura. El ICFES impondrá las multas a que se refiere esta cláusula mediante comunicación escrita dirigida al CONTRATISTA, en la cual se identifiquen los hechos que determinaron su imposición. CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Las partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos: a) Mutuo acuerdo entre las partes, b) Incumplimiento grave reiterado de alguna de las obligaciones del CONTRATISTA, c) Vencimiento del plazo, d) Cumplimiento del objeto contratado, e) Condición resolutoria de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, efecto para el cual la parte cumplida podrá solicitar ante la jurisdicción competente que se declare resuelto el contrato. CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: Este contrato no constituye vinculación laboral alguna del personal del CONTRATISTA con el ICFES, por lo tanto, ni el CONTRATISTA, ni el personal que vincule para la ejecución, tendrán derecho al reconocimiento o pago de prestaciones sociales. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DOCUMENTOS DEL CONTRATO. Forman parte integral del presente Contrato los siguientes documentos: 1) Requisición y anexos 2) El CDP No 885 de 2012 3) El pliego de condiciones y sus anexos 4) la propuesta presentada, junto con los documentos que la conforman 5) Todos los documentos que emitan las partes, durante la ejecución del contrato y que tengan relación con la naturaleza de su objeto. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - SANCIONES A EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la ley 40 de 1993 "Sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar, cuando algún directivo de una empresa nacional o extranjera, o su delegado oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma, o de una de sus filiales, el Gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un SUBCONTRATISTAS de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los SUBCONTRATISTAS nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta Ley". CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: El presente

contrato podrá liquidarse de común acuerdo entre las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato PARÁGRAFO: Si el CONTRATISTA no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a común acuerdo en relación con la liquidación, las partes acuerdan que el ICFES podrá proceder a efectuar la liquidación del contrato dentro de los dos (02) meses siguientes CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIONES: El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal, la aprobación de la póliza correspondiente por parte del ICFES. PARÁGRAFO: El CONTRATISTA dentro de los dos (2) días siguientes al perfeccionamiento del contrato deberá allegar la garantía solicitada CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - APORTES PARAFISCALES: El CONTRATISTA declara y acredita que se encuentran al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - RÉGIMEN DE VENTAS: El CONTRATISTA declara que pertenece al régimen señalado en el Registro Único Tributario. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - GASTOS DEL CONTRATO: Correrán a cargo del CONTRATISTA todos los gastos necesarios para la legalización y el inicio de la ejecución del contrato. En caso de que haya necesidad de ampliar o prorrogar la Garantía Única, éste sufragará los gastos a que haya lugar. El pago de los impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente contrato corren por cuenta del CONTRATISTA. La retención será efectuada por la Tesorería del ICFES, mediante descuento. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA – DOMICILIO: Para todos los efectos legales y fiscales que se deriven de este Contrato, se fija como domicilio la ciudad de Bogotá. Una vez leído y aprobado por las partes, se firma a los XX/XX/XXXX.

7. FORMATOS.

7.1. FORMATO 1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ciudad y Fecha

Señores

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

Referencia: CONVOCATORIA PUBLICA ICFES-XXX-XXX-XXXX

Respetados señores:

El suscrito: *(nombre del proponente)*, identificado con cedula de ciudadanía No. *(Número)* expedida en *(ciudad)*, actuando (en nombre propio o) (como representante legal de *(nombre de la empresa o de la unión temporal o consorcio)*), con NIT. No. *(número)*, de acuerdo con los requisitos exigidos en el Pliego de condiciones, presentamos la siguiente propuesta técnico-económica y en caso de que nos sea aceptada por LA ENTIDAD, nos comprometemos en suscribir el respectivo contrato para ejecutar en su totalidad los actividades de acuerdo a las condiciones exigidas, por lo cual declaramos:

- a. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse, compromete a los firmantes de ésta carta en las calidades presentadas, y que nos declaramos idóneos jurídica, técnica y financieramente para ejecutar el objeto de la presente Selección.
- b. Que hemos leído y estudiado el manual de contratación del ICFES, los Pliegos de condiciones, los anexos, formatos y la minuta del contrato, por lo cual aceptamos todas las condiciones contenidas en ellos, tanto para la presentación de la propuesta como para la ejecución del contrato.

- c. Que no nos encontramos incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, prohibición o conflicto de intereses para ofertar y/o contratar, consagradas en las disposiciones contenidas en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, en el artículo 4° del Decreto 679 de 1994 y en las demás disposiciones constitucionales y legales vigentes sobre la materia.
- d. Que ninguna sociedad ni persona distintas a los abajo firmantes, tiene interés comercial en esta oferta ni el probable contrato que se celebre.
- e. Que sus directivos y las personas que ejecutarán los servicios contratados, no se encuentran incurso en conflicto de interés, y en el evento en que se presente cualquier circunstancia de ese tipo, solicitarán al ordenador del gasto o su delegado, que se decida si puede continuar en el proceso de selección.
- f. Que el término de validez de la oferta es de noventa (90) días, contados a partir del cierre de la presente Invitación.
- g. Que en todas las actuaciones obraré con la transparencia y buena fe que la Constitución Política y las leyes consagran.
- h. Que autorizamos a LA ENTIDAD para verificar toda la información incluida en esta propuesta.

OTRAS DECLARACIONES:

XXXXXX

Atentamente,

Nombre o Razón Social del Proponente	
NIT	
Nombre del Representante Legal:	
C.C	

Dirección:	
Nombre de la persona contacto durante el proceso de selección	
Teléfonos	
Fax	
Ciudad	
email	

(Firma del proponente o de su Representante Legal)

7.2.FORMATO 2-A - MODELO DE LA CARTA DE INFORMACIÓN DE CONSORCIO

Señores

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

REFERENCIA: Proceso de selección _____

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

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

2.El Consorcio está integrado por:

NOMBREPARTICIPACIÓN

(%) (1)

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

3.El Consorcio se denomina CONSORCIO _____.

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

5. Los integrantes del Consorcio se comprometen a no realizar modificación del acuerdo o convenio, sin el consentimiento previo del ICFES

6. Los integrantes del Consorcio manifiestan que conocen y aceptan los términos del presente Pliego y responden solidariamente por la veracidad de la información, las demás manifestaciones incluidas en los documentos y por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado.

7. Ninguno de los integrantes del Consorcio se encuentran inhabilitados o tiene incompatibilidades para contratar con el ICFES.

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

9.La sede del Consorcio es:

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Teléfono _____

Telefax _____

Correo Electrónico _____

Ciudad _____

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



PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES
ICFES-CP-001-2014

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

(Nombre y firma del Representante del Consorcio)

7.3.FORMATO 2-B - MODELO DE LA CARTA DE INFORMACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL

Señores

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

REFERENCIA: Proceso de selección

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

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

2.La Unión Temporal está integrada por:

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

⁽¹⁾Discriminar y detallar las funciones y la extensión para cada uno de los integrantes.

⁽²⁾El total de la columna, es decir la suma de los porcentajes de compromiso de los integrantes, debe ser igual al 100%.

3.La Unión Temporal se denomina UNIÓN TEMPORAL _____.

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

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

6.Los integrantes de la Unión Temporal se comprometen a no realizar modificación del acuerdo o convenio, sin el consentimiento previo del ICFES

7. Los integrantes de la Unión Temporal manifiestan que conocen y aceptan los términos del presente Pliego y responde solidariamente por la veracidad de la información, las demás manifestaciones incluidas en los documentos y por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado.

8. Ninguno de los integrantes de la Unión Temporal se encuentran inhabilitados o tiene incompatibilidades para contratar con el ICFES

9.La sede de la Unión Temporal es:

Dirección de correo _____

Dirección electrónica _____

Teléfono _____

Telefax _____

Correo Electrónico _____



PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES
ICFES-CP-001-2014

Ciudad _____

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

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

(Nombre y firma del Representante
de la Unión Temporal)

**7.4. FORMATO 3 – FORMATO CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA
COMPONENTE 1.**

FORMATO PARA CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA

NOMBRE DEL CONTRATANTE:	NOMBRE DEL CONTRATISTA:
NIT:	NIT:
SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:	SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:
OBJETO DEL CONTRATO: (no se aceptan certificaciones de contratos que no contemplen la atención multicanal de PQRS)	
MARQUE UNA (x) FRENTE A LOS CANALES A TRAVÉS DE LOS CUALES SE ATENDIERON PQRS	ESCRIBA LA CANTIDAD ANUAL DE PQRS POR CADA CANAL
CANAL TELEFÓNICO IVR transaccional ()	Nº ANUAL DE RECIBIDAS QUE PASARON A AGENTE: Nº ANUAL DE SOLICITUDES QUE SE GESTIONARON EN IVR:
CANAL ELECTRÓNICO	
CHAT ()	Nº ANUAL DE SOLICITUDES:
AGENTE VIRTUAL ()	Nº ANUAL DE SOLICITUDES:
SISTEMA DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA ()	Nº ANUAL DE SOLICITUDES:
CANAL PRESENCIAL ()	Nº ANUAL DE SOLICITUDES:
CANAL DE COMUNICACIONES ESCRITAS ()	Nº ANUAL DE SOLICITUDES:
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO: (DD-MM-AAA)	FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: (DD-MM-AAA)

NÚMERO DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO (SI ESTÁ EN EJECUCIÓN, POR FAVOR INDIQUE EL VALOR EJECUTADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (indique en la casilla de la derecha el % de satisfacción del cliente en la última encuesta realizada por el proveedor y la fecha de aplicación)	
NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	TELÉFONO DE LA PERSONA DE CONTACTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN
Nombre del representante legal del proponente:	
Firma del representante legal del proponente:	
Nombre y firma del representante del cliente o supervisor:	

**7.5.FORMATO 4 – FORMATO CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA
COMPONENTE 2.**

NOMBRE DEL CLIENTE:	NOMBRE DEL CONTRATISTA:
NIT:	NIT:
SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:	SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:
RELACIONE A CONTINUACIÓN LA INFORMACIÓN DE MÍNIMO UNA, MÁXIMO TRES CAMPAÑAS DE SALIDA REALIZADAS PARA EL CLIENTE, CON MÁS DE 1.000 REGISTROS, CUYA EFECTIVIDAD HAYA SIDO IGUAL O SUPERIOR AL 85% Y CUYO TIEMPO DE EJECUCIÓN NO HAYA SIDO SUPERIOR A UN MES.	
Nombre de la campaña: Objetivo de la campaña: Número de registros de la base: Porcentaje de efectividad: Tiempo de ejecución: Valor de la campaña:	
Nombre de la campaña: Objetivo de la campaña: Número de registros de la base: Porcentaje de efectividad: Tiempo de ejecución: Valor de la campaña:	
Nombre de la campaña: Objetivo de la campaña: Número de registros de la base:	

Porcentaje de efectividad: Tiempo de ejecución: Valor de la campaña:	
NOMBRE DE LA PERSONA PARA LA VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	TELÉFONO DE LA PERSONA PARA LA VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN
Nombre persona natural o del representante legal del proponente:	
Firma de la persona natural del representante legal del proponente:	

7.6.FORMATO 5 – SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

FORMATO – SATISFACCIÓN DE CLIENTE FINAL

NOMBRE DEL CONTRATANTE:	NOMBRE DEL CONTRATISTA:
NIT:	NIT:
SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:	SECTOR DE SERVICIOS A QUE SE DEDICA:
OBJETO DEL CONTRATO: (no se aceptan certificaciones de contratos que no contemplen la atención multicanal de PQRS)	
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO: (DD-MM-AAA)	FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: (DD-MM-AAA)
NÚMERO DEL CONTRATO:	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:
VALOR DEL CONTRATO (SI ESTÁ EN EJECUCIÓN, POR FAVOR INDIQUE EL VALOR EJECUTADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2013):	PERSONA DE CONTACTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN: NOMBRE: CARGO: TELEFONO:
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: (Excelente, muy bueno o igual o superior a 90%)	

7.7. FORMATO 6 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 1.

Ver formato en hoja Excel adjunta.

7.8. FORMATO 7 - OFERTA ECONÓMICA COMPONENTE 2.

Ver formato en hoja Excel adjunta.

7.9.FORMATO 8 – APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.

	Colombiano	Extranjero
Cantidad de Personal		

Firma del Representante Legal del Proponente
Hago constar que la información descrita es verídica