

RESOLUCION No. 000178 DEL 25 MAR 2014

Mediante la cual se declara fallido el proceso de selección adelantado para el Componente 1 de la Convocatoria Pública ICFES-CP-001-2014 cuyo objeto es: “seleccionar la oferta más favorable para contratar bajo la modalidad de outsourcing el servicio de 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 (...)”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES

En uso de sus facultades legales y conforme lo previsto en el Manual de Contratación del ICFES (Acuerdo 0014 del 26 de agosto de 2011), y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 0131 del 20 de febrero de 2014, modificada mediante Resolución 146 del 10 de marzo de 2014, el Director General del ICFES ordenó la apertura del proceso de selección por convocatoria pública No. ICFES CP-001-2014, cuyo objeto 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**”.

Que el pliego de condiciones del proceso en referencia estableció como presupuesto del proceso el siguiente: “**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

Xoe

RESOLUCION No. 000178 DEL 25 MAR 2014

Mediante la cual se declara fallido el proceso de selección adelantado para el Componente 1 de la Convocatoria Pública ICFES-CP-001-2014 cuyo objeto es: "seleccionar la oferta más favorable para contratar bajo la modalidad de outsourcing el servicio de 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 (...)"

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".

Que el pliego de condiciones estableció que se adelantase un mismo proceso con adjudicación parcial para cada uno de los componentes del pliego, sin perjuicio de que eventualmente pudiesen adjudicarse los dos componentes a un mismo oferente si es que sí lo determinaba el resultado del proceso de selección.

Que llegada la fecha señalada en el cronograma para el cierre del proceso y la recepción de ofertas, esto es, el 05/03/2014 a las 11:00 am, se recibieron dentro del término tres (3) propuestas para el Componente 1, provenientes de las personas jurídicas denominadas Millenium Phone Centar S.A., People Contact Center S.A.S. y BPM Consulting Ltda.

Que una vez efectuada la evaluación de requisitos habilitantes, se obtuvo como resultado que sólo la oferta del proponente BPM Consulting Ltda cumplió con tales requisitos, siendo la única que pasó a la fase de calificación.

Que de la calificación de la oferta del proponente BPM Consulting Ltda, se obtuvo como resultado el rechazo de la misma, por cuanto la oferta económica incurrió en causal de rechazo no susceptible de subsanación taxativamente indicada en el pliego de condiciones.

Que en consecuencia de lo anterior, ninguna de las propuestas es apta para adjudicar el contrato correspondiente al Componente 1 del proceso de selección ICFES CP-001-2014, por lo cual el Comité de Evaluación del proceso recomendó al Director del ICFES declarar fallido el proceso.

Que tanto el informe de evaluación como el acta del Comité de Evaluación contentivos de los resultados de evaluación en referencia fueron publicados dentro del término establecido para el

See

RESOLUCION No. 000178 DEL 25 MAR 2014

Mediante la cual se declara fallido el proceso de selección adelantado para el Componente 1 de la Convocatoria Pública ICFES-CP-001-2014 cuyo objeto es: *“seleccionar la oferta más favorable para contratar bajo la modalidad de outsourcing el servicio de 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 (...)”*

efecto, esto es, el 12/03/2014, en el sitio de la página web del ICFES correspondiente al proceso de selección ICFES CP-001-2014.

Que agotado el término para la presentación de observaciones de los proponentes al informe preliminar de evaluación, no se recibió observación alguna por ningún de los interesados.

Que el artículo 28 del manual de contratación (Acuerdo 014 de 2011) establece que el ICFES podrá declarar fallido el proceso de selección cuando no reciba ninguna oferta, decisión que se adoptará mediante acto administrativo motivado, que se publicará en la página web y se comunicará en la forma y términos indicados en el C.P.A.C.A. (ley 1437 de 2011) para los actos administrativos de carácter general.

Que teniendo en cuenta que el proceso de selección en referencia consta de dos componentes independientes que por disposición del pliego de condiciones pueden ser objetos de adjudicación igualmente independientes, la declaratoria de fallido del proceso de selección del Componente 1 no obsta para la continuación del proceso de selección del Componente 2 del proceso de selección ICFES CP-001-2014.

Que todos los actos y demás documentos soportes del presente procedimiento de selección se publicaron en la página web del ICFES, conforme el cronograma previsto para el efecto.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Ab.R
ARTÍCULO PRIMERO: Declarar fallido el proceso de selección correspondiente al Componente 1 de la Convocatoria Pública ICFES-CP-001-2014, cuyo objeto es: *“seleccionar la oferta más favorable para contratar bajo la modalidad de outsourcing el servicio de 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.”*

RESOLUCION No. 000176 DEL 25 MAR 2014

Mediante la cual se declara fallido el proceso de selección adelantado para el Componente 1 de la Convocatoria Pública ICFES-CP-001-2014 cuyo objeto es: *"seleccionar la oferta más favorable para contratar bajo la modalidad de outsourcing el servicio de 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 (...)"*

ARTÍCULO SEGUNDO: La declaración de fallido del Componente 1 de la Convocatoria Pública ICFES-CP-001-2014 procede sin perjuicio de la continuación del proceso del mismo proceso de selección en relación con su Componente 2.

ARTICULO TERCERO: Comunicar la presente resolución en la forma y términos indicados en el C.C.A. para los actos administrativos de carácter general, esto es, a través de su publicación en la página Web del ICFES www.icfes.gov.co

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y contra este no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá, D. C., 25 MAR 2014

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


FERNANDO NIÑO RUIZ
Director General

Proyectó: Andrés Suárez Sánchez
Revisó: Adriana Gil González.
Vo. Bo. Carlos Javier Rodríguez Ordoñez 