



**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE REFERENCIA POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:
PROCESO DE SELECCIÓN ICFES SD-013-2013**

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES procede a dar respuesta a las observaciones presentadas a los términos de referencia del proceso de selección ICFES-SD-013-2013, cuyo objeto es: *"Contratar 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, realice el 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"*

OBSERVACIONES REALIZADAS POR: MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

Documento	Numeral	No.	Pregunta	Respuesta ICFES
ANEXO TÉCNICO	Anexo No. 1	1	<i>El proceso de capacitación del recurso humano, cuanto demanda por parte del ICFES?</i>	La capacitación de personal nuevo requiere de una semana
ANEXO TÉCNICO	Anexo No. 1	2	<i>Es posible que la planta de personal actual, que atiende el proyecto, se traslade al nuevo oferente que resultara favorecido?</i>	Sí, es posible que la planta de personal actual, que atiende el proyecto, se traslade al nuevo oferente que resultara favorecido. Sin embargo es el contratista quien se obliga a realizar todas las gestiones necesarias para esto.
ANEXO TÉCNICO	Anexo No. 1	3	<i>Los 20 agentes estimados en promedio estaran todos bajo la modalidad de outsourcing? Como sera la distribucion?</i>	La distribución mensual de los agentes de apoyo está consignada en el documento anexo 2.2 <i>Dimensionamiento Abr-Dic 2013</i> que se adjuntó a la invitación.
ANEXO TÉCNICO	Anexo No. 1	4	<i>Los salarios, son sugeridos o son obligatorios?</i>	La asignación salarial debe corresponder a la indicada en el anexo técnico.

OBSERVACIONES REALIZADAS POR: OIGAME

Documento	Numeral	No.	Pregunta	Respuesta ICFES
ANEXO TÉCNICO	Anexo No. 1	1	<i>Solicitamos respetuosamente se nos informe donde sera el lugar de ejecucion del presente contrato Invitacion SD-013-2013</i>	El lugar de ejecución del contrato es la ciudad de Bogota. El Capítulo 3 del Anexo Técnico es claro al establecer que servicios deberan prestarse en la sede de la entidad y cuales corresponden a la sede del contratista en la ciudad de Bogotá

Se expide a los 20 días del mes de marzo de 2013

ORIGINAL FIRMADO
MARGARITA PEÑA BORRERO
DIRECTORA GENERAL DEL ICFES
ORDENADOR DEL GASTO

Proyectó: JAO

Revisó: Unidad de Atención al Ciudadano

Revisó: Subdirectora de Abastecimiento y Servicios

Revisó: Secretaria General

