

Tabla de Contenido

1. Introducción.

2. Aspectos Generales.

- 2.1. Régimen Jurídico
- 2.2. Interpretación pliego de condiciones
- 2.3. Adendas
- 2.4. Compromiso anticorrupción
- 2.5. Costos derivados de participar en el Proceso de Contratación
- 2.6. Comunicaciones
- 2.7. Idioma
- 2.8. Legalización de documentos otorgados en el Exterior
- 2.9. Conversión de monedas

3. Definiciones

4. Descripción del contrato

- 4.1. Objeto
- 4.2. Valor estimado del Contrato
- 4.3. Forma de pago
- 4.4. Plazo de ejecución del Contrato
- 4.5. Lugar de ejecución del Contrato

5. Requisitos Habilitantes

- 5.1. Capacidad Jurídica
- 5.2. Experiencia
- 5.3. Otros requisitos habilitantes técnicos
- 5.4. Capacidad Financiera
- 5.5. Información financiera para Proponentes extranjeros

6. Evaluación de la Oferta

- 6.1. Factor Económico
- 6.2. Factor técnico
- 6.3. Puntaje para estimular la industria nacional

7. Oferta

- 7.1. Presentación
- 7.2. Acreditación de requisitos habilitantes

- 7.3. Capacidad jurídica
- 7.4. Experiencia
- 7.5. Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional
- 7.6. Oferta económica
- 7.7. Oferta técnica
- 7.8. Ofertas alternativas
- 7.9. Apoyo a la industria nacional
- 7.10. Revisión de los requisitos habilitantes
- 7.11. Evaluación de las Ofertas
- 7.12. Declaratoria de Desierta
- 7.13. Retiro de la Oferta
- 7.14. Devolución de las Ofertas
- 7.15. Rechazo

8. Orden de Elegibilidad y Adjudicación

9. Garantías

- 9.1. Garantía para la presentación de la oferta.
- 9.2. Garantías para la ejecución del contrato.

10. Obligaciones del Contratista

11. Obligaciones ICFES

12. Interventoría y/o supervisión

13. Cronograma

14. Formatos

Formato 1. Compromiso Anticorrupción.
Formato 2 Presentación de las Ofertas.

Anexos

Propuesta Anexo Técnico.

Anexo 1. Cronograma de pruebas 2015.

Anexo 2. Estructura del IVR.

Anexo 3. Tipificador del Canal Telefónico.

Anexo 4. Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes.

Anexo 5. Estructura de la mesa interna de escalamientos.

Anexo 6. Tablero de control.

Anexo 7. Dimensionamiento del Icfes.



Anexo 8. Métricas por canal.
Anexo 9. Modelo de dotación.
Oferta económica

Apéndice

Apéndice 1 - Formato informe de presentación de Ofertas.
Apéndice 2 - Formato de verificación de cumplimiento de los requisitos.

1. Introducción

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES somete a disposición de los interesados el Pliego de Condiciones para la selección del contratista para contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) la Operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager (CRM) colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de los ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las interacciones a través de los canales de outbound.

Los estudios y documentos previos que incluyen el estudio del mercado, el proyecto de Pliego de Condiciones y el Pliego de Condiciones definitivo, así como cualquiera de sus anexos están a disposición del público en el enlace <http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-002-2015> .

El presente Pliego de Condiciones, sus Anexos y Formatos, así como eventuales Adendas, junto con el ordenamiento superior aplicable, constituyen las reglas que regirán este proceso de selección. El ICFES se reserva la facultad de introducir modificaciones, ajustes, supresiones, aclaraciones, precisiones o adiciones al Pliego de Condiciones.

Al presentar Oferta los Proponentes aceptan la totalidad de los términos, condiciones, requisitos, exigencias, compromisos, obligaciones y plazos previstos en el Pliego de Condiciones y sus Anexos y Formatos, entre ellos, la Minuta del Contrato por celebrar.

Con la presentación de su Oferta, el respectivo Proponente Individual o todos los integrantes de Proponentes Plurales aceptan y declaran expresamente:

- Que mantienen vigente su Oferta, por término noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de su entrega, según el Cronograma, o de cualquiera de sus prórrogas, de adoptarse. En consecuencia, la misma será obligatoria e irrevocable durante ese término y, de extenderse, durante el tiempo establecido en la correspondiente Adenda.
- Que tuvieron acceso, conocieron y examinaron todos y cada uno de los Documentos del Procedimiento, incluidos pero sin limitarse a ellos: (i) El Pliego de Condiciones y sus Anexos y Formatos, entre ellos, la Minuta del Contrato proyectado; (ii) Las Adendas a los mismos; (iii) Las aclaraciones y las respuestas del ICFES a las solicitudes de ajuste y a las observaciones formuladas por los interesados en torno al Pliego de Condiciones, entre otros.

- Que consultaron y analizaron toda la información requerida para preparar y presentar los documentos de Habilitación y para elaborar y formular su Oferta, incluida la Oferta Económica.
- Que los Documentos del proceso de selección son completos y adecuados para preparar y formular Oferta, y para identificar con precisión el objeto y alcance del Contrato por celebrar, así como las prestaciones, compromisos y obligaciones a cargo de cada una de las partes.
- Que conocen y aceptan la totalidad de los términos, condiciones, requisitos, exigencias, compromisos, obligaciones y plazos previstos en el Pliego de Condiciones y sus Anexos y Formatos, incluida la Minuta del Contrato por celebrar.
- Que toda la información contenida en su Oferta es exacta, fehaciente y veraz, circunstancia que declaran bajo la gravedad del juramento, al punto que aceptan expresamente la facultad del ICFES para verificarla y confirmarla y autorizan expresa e irrevocablemente al ICFES para verificar toda la información aportada.
- Que conocen y aceptan expresamente que la información de los documentos de Habilitación y de su Oferta es pública, salvo aquellos aspectos o materias amparados legalmente por reserva o confidencialidad, que deben ser debidamente identificados.
- Que ni el Proponente Individual ni los integrantes de Proponentes Plurales han permitido ni permitirán que sus operaciones hayan sido o sean utilizadas como instrumento para ocultar, manejar, invertir o aprovechar -en cualquier forma- dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a actividades contrarias a la ley penal o a transacciones y fondos vinculados con las mismas.
- Que ni el Proponente Individual ni los integrantes de Proponentes Plurales, sus socios o administradores se encuentran reportados en la última publicación del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, ni figuran con antecedentes disciplinarios en la Procuraduría General de la Nación, que comporten inhabilidad, salvo que se trate de sociedades comerciales abiertas o inscritas en bolsas de valores, casos en los cuales el presente requisito no es aplicable a los socios.

- Que el Proponente Individual y los integrantes de Proponentes Plurales se encuentran en paz y a salvo por concepto de sus obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social, en materia de aportes parafiscales y del Impuesto sobre la Renta para la Equidad, CREE, en el evento de estar sometidos al régimen correspondiente en el país.
- Que de resultar favorecidos con la adjudicación del Contrato, se comprometen a aportar los documentos requeridos para la firma y puesta en ejecución de aquel, dentro del plazo previsto en el Cronograma para el efecto.
- Que se comprometen a poner en conocimiento de las autoridades competentes cualquier hecho o conducta que pueda comportar violación de la ley penal o falta disciplinaria, de que tengan conocimiento con ocasión del desarrollo de este Procedimiento, en especial:

Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

Unidad de Denuncias

Carrera 8 No. 7 - 27, Bogotá, D.C.

Teléfonos: 018000-91-30-40 y (571) 587-05-55

Fax: (571) 565-86-71

Correo electrónico:

wbmaster@anticorrupcion.gov.co./buzon1@presidencia.gov.co

Página WEB: <http://www.anticorrupcion.gov.co>.

Procuraduría General de la Nación

Carrera 5 No. 15 – 60, Bogotá, D.C.

Teléfonos: 018000-910-315 - Línea reducida: 142 y PBX: (571) 587-87

Correo electrónico: quejas@procuraduria.gov.co

Página WEB: <http://www.procuraduria.gov.co>

Fiscalía General de la Nación

Nivel Central: Diagonal 22B No. 52-01 (Ciudad Salitre)

Bogotá D.C.

Teléfonos: (571) 570-20-00 y (571) 414-90-00

Línea Gratuita Quejas y Reclamos Contra Servidores: 018000-91-22-80 ó (571) 570-20-72

Línea gratuita Denuncias Penales 018000-91-61-11 ó (571) 414-91-37

Correo electrónico: veeduria@fiscalia.gov.co

Página WEB: <http://www.fiscalia.gov.co>

- Ninguna información contenida en este Pliego de Condiciones constituye promesa de celebración de contrato.



- Las interpretaciones, conclusiones y análisis de cada Proponente son de sus exclusivos cargo y responsabilidad, y no comprometen ni vinculan en modo alguno al ICFES.
- De conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, el ICFES presume que toda la información suministrada en desarrollo del Procedimiento de Selección es veraz y corresponde a la realidad, sin perjuicio del derecho que le asiste de confirmar tales circunstancias en cualquier oportunidad.

El ICFES recomienda a los interesados en participar en esta Convocatoria Pública:

- Verificar que no se encuentran incursos en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición establecidas por la Constitución Política y la ley, ni en conflicto de intereses que les impida participar en el Procedimiento o contratar con la Entidad.
- Examinar rigurosamente el contenido del Pliego de Condiciones, de los documentos que lo integran, el Manual de Contratación y de las normas que regulan la contratación del ICFES.
- Adelantar oportunamente los trámites tendientes a obtener las certificaciones y los documentos que deben someterse con la Oferta, a fin de satisfacer los requisitos inherentes a su naturaleza y propósito, y verificar que contienen la información completa que acredite el cumplimiento de aquellos exigidos en la ley y en este Pliego de Condiciones.
- Examinar que las fechas de expedición y la vigencia de tales certificaciones y documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos.
- Suministrar toda la información requerida en el Pliego de Condiciones, sus Anexos y Formatos.
- Diligenciar debida e integralmente los Formatos.
- Examinar y preparar los aspectos técnicos y económicos de su Oferta, con sujeción al ordenamiento superior, a este Pliego de Condiciones, sus Anexos y Formatos, así como verificar la integridad y coherencia de los ofrecimientos.
- Tomar en consideración todos los factores de costo y gasto para la celebración y ejecución del Contrato proyectado.

- Informar inmediatamente al ICFES cualquier hecho que, en los términos de la ley, pueda configurar inhabilidad, incompatibilidad, prohibición o conflicto de interés, anterior o sobreviniente, tanto en el curso del Procedimiento de Selección, como en el de ejecución contractual.

2. Aspectos Generales

2.1. Régimen Jurídico.

El Procedimiento de Convocatoria Pública y al Contrato que se celebre en desarrollo del mismo, se regirán por el derecho privado, los principios consagrados en el Estatuto General de Contratación Estatal Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Manual de Contratación del ICFES, adoptados mediante el Acuerdo 0014 del 26 de agosto de 2011, modificado por el Acuerdo 0016 del 27 de diciembre de 2012.

2.2. Interpretación del Pliego de Condiciones.

El Pliego de Condiciones y sus Anexos deben ser interpretados con arreglo al ordenamiento superior aplicable, de conformidad con los conceptos y definiciones contenidos en el acápite Definiciones, y según el sentido natural de las palabras, salvo las expresiones técnicas cuyo entendimiento corresponde al de la respectiva ciencia o materia.

2.3. Adendas.

El ICFES podrá adicionar, suprimir, modificar, ajustar, aclarar, precisar el Pliego de Condiciones, sus Anexos y Formatos, incluida la Minuta del Contrato por celebrar, así como a sus respectivos Anexos, con posterioridad a la fecha de publicación del texto definitivo, y, en todo caso, con anterioridad al vencimiento del segundo (2) día hábil anterior a la fecha de Cierre, salvo ajustes en el Cronograma, distintos de la extensión de la fecha de cierre -sujeta al mismo límite-, que podrán tener lugar en cualquier tiempo, siempre que se publiquen con anticipación mencionada. Las Adendas han de publicarse en días hábiles, entre las ocho de la mañana (8:00 a.m.) y las cinco de la tarde (5:00 p.m.).

2.4. Compromiso anticorrupción

Los Proponentes deben suscribir el compromiso anticorrupción contenido en el **Formato 1** en el cual manifiestan su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción. Si se comprueba el incumplimiento del Proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, es causal suficiente para el rechazo de la Oferta o para la

terminación anticipada del contrato, si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la adjudicación del mismo, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales.

2.5. Costos derivados de participar en el Proceso de Contratación

Los costos y gastos en que los interesados incurran con ocasión del análisis de los Documentos del Proceso, la presentación de observaciones, la preparación y presentación de las Ofertas, la presentación de observaciones a las mismas, y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el Proceso de Contratación estará a cargo exclusivo de los interesados y Proponentes.

2.6. Comunicaciones

Las comunicaciones en el marco del Proceso de Contratación deben hacerse por escrito, por medio físico o electrónico, a cualquiera de las siguientes direcciones:

Calle 17 No. 3-40 – Oficina de atención al ciudadano en Bogotá D.C., de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 4 p.m.

Correo electrónico: vgarcia@icfes.gov.co

La comunicación debe contener: (a) El número del presente Proceso de Contratación **ICFES CP-002-2015**; (b) Los datos del remitente que incluyen nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono; (c) Identificación de los anexos presentados con la comunicación.

Las comunicaciones y solicitudes enviadas al ICFES por canales distintos a los mencionados solo serán tenidas en cuenta para los propósitos del Proceso de Contratación cuando sean radicadas a través del canal que corresponda.

2.7. Idioma

Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los Proponentes o por terceros para efectos del Proceso de Contratación, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en castellano. La Oferta y sus anexos deben ser presentados en castellano. Los documentos con los cuales los Proponentes acrediten los requisitos habilitantes y que estén en una lengua extranjera, deben ser traducidos al castellano y presentarse junto con su original otorgado en lengua extranjera. Para firmar el contrato, el Proponente que resulte adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados por escrito en idioma extranjero, la cual deberá

ser oficial en los términos del artículo 251 del Código General del Proceso, cumpliendo el trámite de Apostilla o consularización.

2.8. Legalización de documentos otorgados en el Exterior

Los Proponentes deben entregar con su Oferta los documentos otorgados en el exterior sin que sea necesaria su legalización. Para firmar el Contrato, el Proponente que resulte adjudicatario debe presentar los documentos otorgados en el extranjero, legalizados de acuerdo con lo previsto en el artículo 251 del Código General del Proceso.

2.9. Conversión de monedas

Los Proponentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos.

Si está expresado originalmente en una moneda diferente a dólares de los Estados Unidos de Norte América, debe convertirse a ésta moneda utilizando la tasa de cambio vigente el 31 de diciembre de 2014 o en la fecha del cierre contable correspondiente, según el país de origen, publicada por el Banco de la República de Colombia, en el enlace: http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_cam.htm.

Posteriormente, han de ser convertidas a pesos colombianos, mediante la aplicación de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado del Dólar (TRM) también vigente el 31 de diciembre de 2014 o en la fecha de corte, según el país de origen, publicada en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia (<http://www.superfinanciera.gov.co>).

Una vez que se tengan las cifras en dólares de los Estados Unidos de América o si la información se presenta originalmente en dicha moneda, para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de corte de los estados financieros.

3. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Adjudicación: Es la decisión final de Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, expedida por medio de un acto administrativo, que determina el adjudicatario del presente Proceso de Contratación.

Contratista: Es el Proponente que resulte adjudicatario y suscriba el Contrato objeto del presente Proceso de Contratación.

Contrato: Es el negocio jurídico que se suscribirá entre el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES y el adjudicatario, por medio del cual se imponen a las partes obligaciones recíprocas y se conceden derechos correlativos que instrumentan la relación contractual que se busca establecer a través del presente Proceso de Contratación.

Oferta: Es la Oferta presentada al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación por los interesados en ser el contratista del Proceso de Contratación objeto del presente Pliego de Condiciones.

Pliego de Condiciones: Es el conjunto de normas que rigen el proceso de selección y el futuro Contrato, en los que se señalan las condiciones objetivas, plazos y procedimientos dentro de los cuales los Proponentes deben formular su Oferta para participar en el Proceso de Contratación del contratista y tener la posibilidad de obtener la calidad de adjudicatario del presente Proceso de Contratación.

Primer Orden de Elegibilidad: Es la posición que ocupa el Proponente que, una vez habilitado, obtiene el puntaje más alto luego de efectuarse la evaluación prevista en el presente Pliego de Condiciones.

Proponente: Es la persona natural o jurídica o el grupo de personas jurídicas y/o naturales, nacionales o extranjeras, asociadas entre sí mediante las figuras de consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura que presenta una Oferta para participar en el Proceso de Contratación.

TRM: Tasa de cambio representativa del mercado spot de dólares de los Estados Unidos de América certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para una fecha determinada publicada en la página web www.superfinanciera.gov.co

Día hábil: Cualquiera común u ordinario, de lunes a viernes, excluidos los festivos en la República de Colombia. En caso de que el último día de un plazo cualquiera establecido en el Pliego de Condiciones o en el Contrato proyectado fuera no hábil, aquél se correrá al primero hábil siguiente en el calendario, salvo que se exprese con claridad que se trata de actividades que deben llevarse a cabo en días festivos o no hábiles. Cuando se pretenda hacer referencia a día calendario o común, así se consigna expresamente.

4. Descripción del contrato.

4.1. Objeto del Contrato

Contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) la Operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager (CRM) colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de los ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las interacciones a través de los canales de outbound.

4.2. Valor estimado del Contrato

El valor estimado del contrato es de **DOCE MIL SETECIENTOS DIEZ MILLONES TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS (\$12.710.037.755)** de acuerdo al estudio de mercado realizado (análisis de costos y estimación del presupuesto), discriminados de la siguiente manera: presupuesto de la Vigencia 2015 por valor de DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS DIEZ PESOS MCTE (\$2.899.341.910); presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2016, por valor de CUATRO MIL CIENTO VEINTISÉIS MILLONES CIENTO SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO SETENTA Y DOS PESOS MCTE (\$ 4.126.169.172); presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2017, por valor de CUATRO MIL CIENTO VEINTISÉIS MILLONES CIENTO SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO SETENTA Y DOS PESOS MCTE (\$4.126.169.172) y presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2018, por valor de MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS UN PESOS MCTE (\$ 1.558.357.501).

4.3. Forma de pago

EL ICFES pagará el contrato celebrado, en treinta y seis mensualidades de acuerdo con el valor de la factura del servicio ofrecido en cada mes, en la que se deben discriminar los costos fijos de cada canal (personal, puesto de trabajo y tecnología, los costos variables del personal de apoyo inbound y los costos variables de ferias del servicio). 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.

Las campañas de salida se deben facturar de manera separada, desagregando los costos de personal de apoyo y de telecomunicaciones.

La factura deberá acompañarse de la constancia de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, y el documento que acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

El pago se realizará dentro los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento los requisitos exigidos en el presente numeral. La demora en el cumplimiento de los requisitos para el pago de la factura será responsabilidad del Contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

4.4. Plazo de ejecución del Contrato

El plazo de ejecución del contrato será de treinta y seis (36) meses, contados desde el 19 de mayo de 2015 hasta el mes de abril de 2018, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

4.5. Lugar de ejecución del Contrato

El lugar de ejecución del Contrato es Bogotá D.C.

5. Requisitos Habilitantes.

El ICFES debe verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes establecidos es el presente documento.

5.1 Capacidad Jurídica

- En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social esté relacionado con el objeto del presente proceso de selección. La duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del Contrato y un (1) año más.
- El ICFES también revisará que los Proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales.
- Las personas jurídicas deben acreditar su existencia y representación legal con el Certificado de Existencia y Representación Legal y expedido por la Cámara de

Comercio del lugar de su domicilio principal, con no más de treinta (30) días comunes o calendario de anticipación respecto de la fecha de presentación de la Propuesta.

- Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal y/o suplente para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato ofrecido. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, es necesario copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato, y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario. Acreditar que el objeto social de la sociedad, y la actividad comercial, para el caso de las personas naturales, se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato.
- Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta.
- A la Oferta debe acompañarse copia del Registro Único Tributario, RUT debidamente actualizado, del proponente individual y de cada uno de los integrantes de los proponentes plurales.
- Respecto de las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia, este requisito solamente será exigible de resultar el Proponente individual o los integrantes de Proponentes plurales favorecidos con la adjudicación del Contrato y como requisito para su suscripción.
- La información contenida las certificaciones sobre inscripción en el Registro Único Tributario, RUT debe encontrarse debidamente actualizada y en firme para la fecha de presentación de las Ofertas.
- Los representantes legales o convencionales de los Proponentes, así como sus apoderados, de constituirse, deben acreditar su identidad, mediante copia legible del documento correspondiente, que debe acompañarse a la Oferta.

- En el caso de los nacionales, corresponde a la cédula de ciudadanía. Las personas naturales extranjeras, deben presentar copia de su pasaporte o de la cédula de extranjería, si tienen domicilio en el país.

5.1.1.1 Consorcios y Uniones Temporales

El convenio en el que se acuerde la asociación, contendrá la siguiente información:

- Partes, representantes o apoderados; facultades para suscribirlo y para acometer todas las actividades y actuaciones objeto del mismo, así como para comprometer a la persona jurídica de que se trate, representar sus intereses, y obrar en su nombre en los actos, trámites y diligencias inherentes a la actuación contractual.
- Descripción del objeto, incluidas la presentación de Oferta, los documentos requeridos para la habilitación del Proponente plural; cumplimiento oportuno, eficaz y eficiente de los compromisos derivados de tal presentación; la celebración del Contrato proyectado, en caso de adjudicación; la satisfacción de los requisitos previos y posteriores a ella, y la ejecución de aquel.
- Duración del convenio o acuerdo.
- Porcentaje (%) de participación de cada uno de los integrantes en la asociación de que se trate y la distribución de actividades, en su caso.
- Designación del representante convencional y de dos (2) suplentes, que lo reemplacen en sus faltas temporales, accidentales o absolutas, mientras se designa titular.
- Determinación precisa de sus facultades y limitaciones.
- Órganos de dirección, coordinación o administración, de establecerse, y sus correspondientes responsabilidades o funciones.
- La circunstancia de ser las partes solidariamente responsables del cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones, obligaciones y compromisos derivados de la presentación de Oferta incluida la habilitación, y de la celebración, ejecución y terminación del Contrato proyectado, en su caso, y hasta la liquidación definitiva del mismo, además de asumir los compromisos que se extienden con posterioridad a esta diligencia según el ordenamiento superior.

- Si la asociación es a título de Unión Temporal, sin perjuicio de la solidaridad impuesta por ministerio de la ley, la responsabilidad por el pago de multas y otras sanciones pecuniarias se distribuirá entre quienes integren la respectiva asociación, en forma proporcional a su participación en la misma, que ha de indicarse expresa y claramente.

5.1.1.2. Promesa de Sociedad Futura

Contrato de Promesa de Sociedad, debidamente celebrado y perfeccionado, con estricta sujeción al artículo 119 del Código de Comercio, en el que todos los integrantes del Proponente Plural convengan las siguientes estipulaciones:

- Denominación o razón social, naturaleza, nacionalidad, domicilio y objeto.
- Cada persona jurídica debe obrar por intermedio de representante debidamente autorizado o de apoderado constituido en legal forma para el efecto, cuyos nombres, identificación, nacionalidad, domicilio, condición y facultades se detallen en punto a la parte correspondiente.
- La promesa irrevocable y recíproca de todas las partes de constituir una sociedad comercial en la República de Colombia y conforme a su legislación, con el propósito exclusivo de celebrar, perfeccionar, ejecutar, desarrollar, terminar y liquidar el Contrato proyectado, en el evento de resultar el grupo conformado por ellas, favorecido con la adjudicación.
- La celebración y solemnización del Contrato de Sociedad Prometido se sujetará exclusivamente a la condición de que el proceso de selección sea adjudicado a las partes, asociadas. El contrato de sociedad será celebrado y solemnizado, así como el instrumento público o privado correspondiente inscrito en el Registro Público de la Cámara de Comercio del domicilio principal, dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la de notificación de la respectiva determinación, y, en todo caso, a más tardar el día en que haya de llevarse a cabo la firma del Contrato

En cumplimiento del contrato de promesa, cada una de las partes debe contraer las siguientes obligaciones, además de las que se pacten con sujeción al ordenamiento superior y a las reglas y documentos del proceso de selección:

- Celebración y solemnización oportunamente el Contrato mediante el cual se constituya en legal forma la Sociedad Prometida, con arreglo a la ley y a las reglas y documentos del proceso de selección.

- Permanecer como socio o accionista de la nueva sociedad durante todo el plazo de ejecución del Contrato proyectado y hasta su liquidación definitiva, o hasta su terminación anticipada, también una vez liquidado aquel, salvo autorización previa y expresa del ICFES de cesión, y siempre que el cesionario reúna por lo menos los mismos requisitos del cedente.
- Con arreglo al artículo 119 del Código de Comercio, los prometedientes responden solidaria e ilimitadamente de las actuaciones y operaciones que celebren o ejecuten en desarrollo de los negocios de la Sociedad Prometida, antes de su constitución.
- Las personas jurídicas prometedientes deben designar como representante único de todas ellas una persona natural y dos (2) suplentes que la reemplacen en sus faltas temporales, accidentales o absolutas, mientras se designa titular. A dichos representantes deben otorgarse amplias facultades para actuar en nombre de todas, así como en representación del grupo, sin limitaciones, en todo aspecto concerniente al proceso de selección y al Contrato proyectado.

5.1.1.3. Requisitos de Acreditación Comunes.

- Declaración suscrita bajo la gravedad del juramento por el Proponente Individual o por todos los integrantes del Proponente Plural, en la que conste lo siguiente:
- No encontrarse en causal de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición de acuerdo con la Constitución Política y la ley, ni en situación de conflicto de interés, y compromiso irrevocable de renunciar a su Oferta; a ceder el negocio jurídico o su participación en el mismo, previa autorización expresa y escrita del ICFES, o a terminarlo por acuerdo recíproco, en caso de sobrevenir alguna de tales causales, o de obrar con sujeción a la ley de presentarse conflicto, circunstancia que se hará constar también en el respectivo Contrato.
- No encontrarse en proceso de liquidación judicial o circunstancia semejante según la legislación del país de origen, como quiebra, liquidación voluntaria o forzosa y, en general, cualquier proceso que tenga como consecuencia la extinción de la persona jurídica, ni tener litigios pendientes, procesos jurisdiccionales en curso o encontrarse en otra situación o contingencia que pueda comprometer materialmente el cumplimiento oportuno, eficaz y eficiente de las prestaciones, obligaciones y compromisos derivados de la presentación de Oferta, la adjudicación de Contrato, y de su celebración, ejecución o terminación y liquidación.

- En caso contrario, la declaración debe especificar tales litigios, procesos, circunstancias y situaciones, con indicación de su naturaleza, concepto, cuantía, estado actual, riesgos y provisiones. En estos eventos, el ICFES podrá solicitar garantía adicional, que afiance la cancelación de eventuales condenas o contingencias.
- Provenir los fondos y recursos destinados a la ejecución del Contrato proyectado, en especial, a las inversiones requeridas, de actividades lícitas.
- Compromiso formal e irrevocable del Proponente individual, la o las personas jurídicas integrantes de Proponentes plurales que hubieran acreditado los requisitos de Capacidad Técnica y/o Económico Financiera, de no ceder ni transferir total o parcialmente el Contrato proyectado, ni su participación e intereses en el mismo, sin autorización previa, expresa y escrita del ICFES.
- Compromiso formal e irrevocable de informar a la Entidad y/o de obtener autorización previa, expresa y escrita del ICFES para llevar a cabo cualquier transacción que comporte cambio del Beneficiario Real o Controlante, así como eventos de fusión o escisión, del Proponente Individual o de la persona o personas jurídicas integrantes de Proponentes Plurales que hubieran acreditado los requisitos de Capacidad Técnica y/o Económico Financiera, según resulte aplicable.
- Poder debidamente otorgado al correspondiente mandatario con arreglo al régimen jurídico superior, en el evento de que el Proponente Individual o cualquiera de los integrantes de Proponente Plural acudan a este instrumento de representación para actuar en su nombre, con indicación expresa de sus atribuciones y de las del otorgante.
- El ICFES verificará los antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales de los proponentes individuales o los integrantes de los proponentes plurales, sus socios, salvo los de sociedades anónimas abiertas o inscritas en bolsas de valores, y administradores, para lo cual revisará la última publicación del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, así como la certificación de la Procuraduría General de la Nación.
- Certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal o la persona empresa que ejerza la auditoría externa, de requerirlo la persona jurídica de que se trate, o por el auditor interno (Controller), en la cual conste que **en los 6 meses anteriores y hasta el último mes exigible anterior a la fecha de cierre** el Proponente individual o los integrantes de Proponentes plurales, se encuentran en

paz y a salvo por concepto de sus obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social, los aportes parafiscales y el Impuesto sobre la Renta para la Equidad, CREE, en el evento de estar sometidos al régimen correspondiente en el país, de acuerdo con los artículos 50 de la Ley 789 de 2002 y 23 de la distinguida 28 como 1150 de 2007; la Ley 1607 de 2012, o normas que las desarrollen, 29 modifiquen, complementen o sustituyan. 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 que acredite que el Proponente individual o los integrantes de Proponentes plurales, se encuentran en paz y a salvo por concepto de sus obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social, los aportes parafiscales y el Impuesto sobre la Renta para la Equidad, CREE, en el evento de estar sometidos al régimen correspondiente en el país, de acuerdo con los artículos 50 de la Ley 789 de 2002 y 23 de la distinguida como 1150 de 2007; la Ley 1607 de 2012, o normas que las desarrollen, modifiquen, complementen o sustituyan. 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 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.

- Certificación expedida por el representante legal, el contador y el revisor fiscal o auditor externo, de requerirlo la persona jurídica de que se trate, o por el auditor interno (Controller), que identifique en forma clara y precisa quién o quiénes ostentan la condición de Beneficiarios Reales o Controlantes del Proponente Individual o de los integrantes de Proponentes Plurales, así como la composición accionaria o de cuotas o partes de interés social, salvo que el capital se encuentre listado en bolsas de valores o que se trate de sociedades anónimas abiertas.

5.2 Requisitos técnico habilitantes.

5.2.1 Experiencia.

Para acreditar la experiencia técnica en la prestación de servicios relacionados con la Gestión del Servicio en Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención de comunicaciones escritas, Atención presencial y campañas de salida, requerida para participar en la Convocatoria Pública y celebrar el Contrato proyectado, los participantes

deben reunir y acreditar los requisitos de aptitud y los antecedentes y la experiencia que se consignan en el presente numeral.

Certificaciones de hasta tres (03) contratos ejecutados exitosamente ó a satisfacción del contratante, junto con las respectivas certificaciones de cumplimiento ejecutados durante los últimos cinco (05) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública, que tenga por objeto la Gestión del Servicio en Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención de comunicaciones escritas, Atención presencial y campañas de salida.

Volumen anual de transacciones inbound: la sumatoria de las transacciones reportadas en cada contrato debe ser igual o superior a un millón de transacciones de inbound al año. El Volumen de anual de transacciones outbound: la sumatoria de los contratos debe ser igual o superior a un millón de transacciones de outbound al año.

Respecto de cada contrato debe consignarse el valor total incluido el de eventuales adiciones, pero sin comprender el impuesto a las ventas, IVA. Para establecer el valor ejecutado se hará la conversión del valor nominal de los contratos acreditados a salarios mínimos mensuales legales vigentes. El Proponente 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, certificado por el Banco de la República.

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

5.2.1.1 Las certificaciones de contratos que se pretendan acreditar, deberán contener como mínimo:

- Nombre de la Entidad contratante y teléfono, dirección y correo electrónico.
- Nombre del contratista certificado
- Objeto del contrato
- Para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de participación
- Nombre y cargo de quien certifica
- Valor del contrato.

- Calificación del contratista como: satisfactorio, bueno, o excelente o en el caso de certificaciones expedidas por el ICFES, deberá tener una puntuación igual o mayor al ochenta y cinco (85%).
- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización
- Valor total del contrato
- Canales de atención incluidos en el contrato
- Volumen anual de transacciones inbound
- Volumen anual de transacciones outbound
- Nombre y teléfono de la persona de contacto para la verificación de la certificación.

Nota: En aplicación del artículo 9 del Decreto 19 de 2012 “LEY ANTITRAMITES”, Si el proponente ha ejecutado contratos con el ICFES, y desea acreditar dicha experiencia, podrá allegar la certificación expedida por el ICFES, o un documento suscrito por el representante legal en el cual relacione:

- Número de contrato
- Año del contrato
- Nombre de contratista (especificar si fue en unión temporal o consorcio)
- El objeto

Con esta información el ICFES realizará la verificación correspondiente

5.3 Capacidad Financiera

Los proponentes deben acreditar el cumplimiento de los requisitos de orden financiero que se indican en este acápite.

La capacidad financiera se determinará con base en las cifras del balance general y estado de resultados al 30 de septiembre de 2014.

La Oferta 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 cada uno de los proponentes no cumpla con todos o alguno de los índices financieros (Índice de Liquidez, Nivel de Endeudamiento e Índice Patrimonial).

En casos de Proponentes Plurales, la Capacidad Financiera será obtenida como resultado de la suma ponderada de los rubros financieros consignados en la información financiera y contable de cada uno de sus integrantes que concurra a su acreditación, en proporción a su respectiva participación en la asociación de que se trate, que no puede ser inferior al veinte por ciento (20%).

Los integrantes de Proponentes Plurales que hayan acreditado Capacidad Financiera, no pueden ser excluidos de la asociación de que se trate, ni ceder total o parcialmente su participación en ella, durante todo el plazo de ejecución del Contrato proyectado y hasta la liquidación definitiva de los compromisos recíprocos, sin autorización previa, expresa y escrita del ICFES, que solamente será impartida si la persona jurídica que haya de reemplazar al cedente cuenta con los mismos o mejores indicadores financieros y asume los mismos compromisos y responsabilidades.

Cada uno de los proponentes debe cumplir con los siguientes indicadores con base en la información contenida en los estados financieros y balance general:

5.3.1. Índice de liquidez

ÍNDICE DE LIQUIDEZ (IL) = Activo Corriente (AC) / Pasivo Corriente (PC)

Índice	Índice Requerido
Índice de Liquidez	Mayor a 1

5.3.2. Nivel de endeudamiento.

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

Índice	Índice Requerido
Nivel de Endeudamiento	Menor o igual 70%

5.3.3. Índice patrimonial

Índice Patrimonial = Patrimonio del Proponente / Presupuesto Oficial

Índice	Índice Requerido
Índice patrimonial	Mayor o igual 0.5

5.3.4. Documentos soporte de condiciones financieras del proponente.

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

5.3.4.1 Estados financieros certificados y/o dictaminados a 30 de septiembre de 2014

El proponente debe aportar el Balance General y Estado de Resultados a 30 de septiembre de 2014, presentados de manera comparativa con los del año anterior, notas a los estados financieros de 2013, 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 el artículo 203 del Código de Comercio y los estados financieros de períodos intermedios a corte 30 de septiembre de 2014.

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 2013, 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. **NOTA:** Los Estados Financieros de períodos intermedios a corte 30 de septiembre de 2014, deben presentarse suscritos por el Representante legal y el Contador de la Entidad”.

5.3.4.2 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 del proceso de selección.

5.3.4.3 Documentos financieros cuando se trate de proponentes bajo la forma de consorcio o unión temporal

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.

5.3.4.4 Estudio de 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 los términos del proceso.

En caso de que la oferta sea presentada por una unión temporal, o por un consorcio, los estados financieros de sus integrantes se evaluarán en forma independiente.

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

5.4 Información financiera para Proponentes extranjeros

Los Proponentes extranjeros deben presentar la información financiera que se relaciona a continuación, de conformidad con la legislación propia del país de origen, avalados con la firma de quien se encuentre en obligación de hacerlo de acuerdo con la normativa vigente del país de origen: (i) Balance general; (ii) Estado de resultados.

Los anteriores documentos también deben ser presentados utilizando el Plan Único de Cuentas para Colombia (PUC).

6 Evaluación de la Oferta.

El ICFES debe evaluar las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata el anterior acápite.

En la evaluación de las Ofertas el ICFES realizará ponderación del factor económico y el técnico de acuerdo con los porcentajes indicados en la siguiente tabla.

Las Ofertas deben presentarse en los Anexos establecidos en el presente Pliego de Condiciones como el formato para presentación de la Oferta.

Factor de evaluación	Puntaje
Económico	300
Factor Técnico	500
Incentivo a la Industria Nacional	100
TOTAL	1000

En caso de empate en el puntaje total de dos o más Ofertas, el ICFES debe escoger el Proponente aplicando los criterios de desempate que se describen a continuación:

Se escogerá la oferta que logre el mayor puntaje en el factor técnico. De persistir el empate, se escogerá la oferta que logre el mayor puntaje en el factor económico.

Si persiste el empate una vez aplicados los dos primeros criterios se escogerá la oferta que primero se haya presentada el día y hora del cierre del proceso de selección.

6.1 Factor Económico

El ICFES a partir del valor de las Ofertas debe asignar máximo trescientos (300) puntos acumulables de acuerdo con el método escogido en forma aleatoria para la ponderación de la oferta económica:

Métodos de evaluación de la oferta económica
Media aritmética
Media aritmética alta
Media geométrica
Menor valor

Para la determinación del método se tomarán los primeros dos dígitos decimales de la TRM que rija el día hábil anterior a la fecha prevista para la publicación del informe de evaluación. El método debe ser escogido de acuerdo a los rangos establecidos en la tabla que se presenta a continuación.

Rango (inclusive)	Número	Método
De 00 a 24	1	Media aritmética
De 25 a 49	2	Media aritmética alta
De 50 a 74	3	Media geométrica con presupuesto oficial
De 75 a 99	4	Menor valor

6.1.1 Media aritmética. Consiste en la determinación del promedio aritmético de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicho promedio aritmético.

Se asignara el máximo puntaje (300 puntos) al proponente que presente la oferta económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media aritmética.

Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media aritmética y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje, en orden hasta llegar a la última de estas, obtendrán una diferencia de 20 puntos menor con el puntaje asignado en su respectivo orden.

En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima obtendrá 270 puntos, y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la última de estas, Es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje asignado. A continuación se registra la fórmula de la media aritmética:

$$MA = \frac{P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + \dots + P_n}{N}$$

Donde:

MA = Media aritmética

P1... Pn = Valor consolidado de cada una de las Ofertas validas

N = Número de Ofertas

La media aritmética consiste en sumar los valores consolidados de las ofertas económicas de las Ofertas válidas y dividir el resultado entre el número total de Ofertas.

6.1.2 Media aritmética alta. Consiste en la determinación de la media aritmética entre el valor total sin decimales de la Oferta válida más alta y el promedio de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha media aritmética.

Se asignara el máximo puntaje (300 puntos) al proponente que presente la oferta económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media aritmética alta.

Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media aritmética alta y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje, en orden hasta llegar a la última de estas, obtendrán una diferencia de 20 puntos menor con el puntaje asignado en su respectivo orden.

En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética alta de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima obtendrá 270 puntos, y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la última de estas, Es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje asignado. A continuación se registra la fórmula de la media aritmética alta:

$$MAA = \frac{MA + P_A}{2}$$

Donde:

MAA =Media aritmética alta

MA =Media aritmética del valor consolidado de cada una de las Ofertas válidas.

P_A =Valor consolidado de la Oferta válida más alta

La media aritmética alta consiste en calcular la media aritmética de los valores de las ofertas económicas de las Ofertas válidas y realizar la misma operación entre el resultado obtenido y el valor de la oferta económica más alta de la Oferta valida.

6.1.3 Media geométrica con presupuesto oficial. Consiste en establecer la media geométrica de las Ofertas válidas y el presupuesto oficial un número

determinado de veces y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha media geométrica.

Para el cálculo de la media geométrica con presupuesto oficial se tendrá en cuenta el número de Ofertas válidas y se incluirá el presupuesto oficial del Proceso de Contratación en el cálculo tantas veces como se indica en el siguiente cuadro:

Número de Ofertas (n)	Número de veces que se incluye el presupuesto oficial (nv)
1 – 3	1
4 – 6	2
7 – 9	3
10 – 12	4
13 – 15	5

Y así sucesivamente, por cada tres Ofertas válidas se incluirá una vez el presupuesto oficial del presente Proceso de Contratación.

Posteriormente, se determinará la media geométrica con la inclusión del presupuesto oficial de acuerdo a lo establecido en el cuadro anterior.

Se asignará el máximo puntaje (300 puntos) al proponente que presente la oferta económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media geométrica.

Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media geométrica y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje, en orden hasta llegar a la última de éstas, obtendrán una diferencia de 20 puntos menor con el puntaje asignado en su respectivo orden.

En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media geométrica de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima obtendrá 270 puntos, y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la última de estas, Es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje asignado. A continuación se registra la fórmula de la media geométrica:

$$MG = \sqrt[n]{P_1 \times P_2 \times P_3 \times P_4 \times P_n \dots PO}$$

$$MG = N P1 \times P2 \times P3 \times P4 \times Pn \dots \times PO$$

Donde:

MG = Media geométrica

P1... Pn = Valor consolidado de cada una de las Ofertas

PO = Presupuesto Oficial

N = Número de Ofertas más uno

- 6.1.4** Menor valor. Consiste en establecer la Oferta de menor valor y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha de menor valor, Se asigna el mayor puntaje a la oferta de menor valor a las demás en orden ascendente obtendrán una diferencia de 30 puntos entre cada una de ellas, es decir la segunda oferta obtendrá 270 puntos y así sucesivamente, de forma tal que entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje asignado.

6.2 Factor técnico

La oferta técnica tiene un puntaje de hasta SEISCIENTOS (600) de puntos, y se calculará de acuerdo con los siguientes criterios:

Los factores para la evaluación fueron determinados con base en la características diferenciales que se identificaron en el análisis del contexto en el que los proveedores desarrollan sus actividades (ver análisis del sector), buscando la propuesta de valor que mejor le permita al Icfes alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia, manejo del riesgo, economía y promoción de la competencia.

<u>Criterio</u>	<u>Puntaje</u>	<u>Justificación</u>
Valores agregados	300	Considerando que una de las razones por las cuales el Icfes tercerizó el proceso de Servicio fue la de seleccionar un proveedor que contribuyera a mejorar la gestión de la Unidad de Atención al Ciudadano en términos de eficiencia, tecnología y satisfacción de la experiencia de los usuarios, se ve conveniente valorar dentro de los factores calificables algunos aspectos que agregan valor en dichos frentes, así como las mejores prácticas para la disminución de la rotación del personal, por cuanto esta problemática genera costos indirectos a la operación.
Personal de apoyo sin costo	300	Dado que el personal de apoyo constituye un 33% del valor total del contrato, es de interés para el Icfes valorar la oferta que los proponentes hagan para ahorrar algo de este costo.

6.2.1 Valores agregados

Se asignará un máximo de 300 puntos de acuerdo con los valores agregados que oferten los proponentes en cinco líneas de mejoramiento: telecomunicaciones, tecnología, formación y desarrollo del personal, eficiencia y cuidado de clientes, conforme se detalla a continuación:

LÍNEA DE MEJORAMIENTO	PUNTAJE MÁXIMO POSIBLE
Telecomunicaciones	60
Tecnología	60
Formación y desarrollo del personal	60
Eficiencia	60
Cuidado de clientes	60
Total	300 ntos

- a. Valor agregado en telecomunicaciones: se asignarán hasta un total de 60 puntos a los oferentes de acuerdo con la cantidad ofertada en los siguientes ítems, usando la fórmula:

$$\text{Puntaje valor agregado telecomunicaciones} = \frac{\text{Cantidad ofertada del oferente evaluado}}{\text{Mayor cantidad ofertada}} \times \text{Puntaje}$$

VALOR AGREGADO EN TELECOMUNICACIONES	CANTIDAD OFERTADA
Cantidad de minutos celular anuales a gratis	
Cantidad de mensajes robot anuales gratis	
Cantidad de mensajes electrónicos anuales gratis	
Sumatoria de la cantidad ofertada	

- b. Valor agregado en tecnología: se darán 12 puntos, por cada herramienta tecnológica que el proponente oferte marcando con una X (máximo 60 puntos):

VALOR AGREGADO EN TECNOLOGÍA	MARQUE UNA X FRENTE AL APLICATIVO QUE PUEDE OFERTAR SIN COSTO ADICIONAL	PUNTAJE
Desarrollo web para el seguimiento a la productividad, calidad y conocimiento de todos los agentes de la operación.		
Click to call		
Tipificador con Bookmarks		
Herramienta para monitoreo a través de dispositivos móviles		
Herramientas para minería de datos		

- c. **Valor agregado para formación y desarrollo del personal:** se darán 10 puntos por cada actividad de formación y desarrollo que el proponente oferte marcando con una X (máximo 60 puntos):

VALOR AGREGADO EN FORMACIÓN Y DESARROLLO	MARQUE UNA X FRENTE A LA ACTIVIDAD QUE PUEDE OFERTAR SIN COSTO ADICIONAL	PUNTAJE
40 horas de capacitación para todos los agentes en ofimática nivel intermedio, certificadas por entidades registradas ante el sistema de información para el trabajo y desarrollo humano.		
40 horas de capacitación para todos los agentes en servicio al cliente, certificadas por entidades registradas ante el sistema de información para el trabajo y desarrollo humano.		
40 horas de capacitación para todos los agentes en estrategias comunicativas, certificadas por entidades registradas ante el sistema de información para el trabajo y desarrollo humano.		

40 horas de capacitación para el Staff en ofimática avanzada, certificadas por entidades registradas ante el sistema de información para el trabajo y desarrollo humano.		
50 horas de capacitación para el Staff en habilidades de liderazgo, certificadas por entidades registradas ante el sistema de información para el trabajo y desarrollo humano.		
Evaluación de clima organizacional dentro de la cuenta.		

d. Valor agregado en eficiencia: se darán hasta 60 puntos por las actividades enfocadas a la eficiencia que el proponente oferte marcando con una X:

VALOR AGREGADO EN EFICIENCIA	OFERTA	MARQUE UNA X FRENTE AL COMPROMISO QUE PUEDE OFERTAR	PUNTAJE
Número de segundos en los que ofrece reducir el promedio del TMO en el Skill natural.	2		5
	5		10
	10		15
Porcentaje de solicitudes del canal de atención electrónica que ofrece responder antes de 3 días	83%		5
	85%		10
	90%		15
Porcentaje en el que ofrece disminuir consumo anual de resmas de papel	5%		10
	10%		15
Porcentaje en el que ofrece disminuir el costo promedio anual por transacción:	2,5%		10
	5%		15

- e. Valor agregado para la experiencia del cliente: se darán hasta 60 puntos de acuerdo con la cantidad de campañas diseñadas de manera estratégica para el cuidado de la relación con los clientes, dirigidas a grupos de interés de 30 a 100 registros, en las que se integren como mínimo tres canales outbound:

VALOR AGREGADO	OFERTA	MARQUE UNA X FRENTE A LA CANTIDAD DE CAMPAÑA OFERTAR SIN COSTO ADICIONAL	PUNTAJE
Cantidad de campañas diseñadas de manera estratégica para el cuidado de la relación con los clientes, dirigidas a grupos de interés de 30 a 100 registros, en las que se integren como mínimo tres canales outbound.	2		20
	6		40
	12		60

6.2.2 Personal de apoyo sin costo

Se asignarán hasta 300 puntos de acuerdo con la cantidad de agentes de apoyo que el proponente ofrezca sin costo para el Icfes, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje por agentes de apoyo} = \frac{\text{Cantidad ofertada del oferente evaluado}}{\text{Mayor cantidad ofertada}} \times \text{Puntaje}$$

Tipo de agente	Cantidad de agentes anuales sin costo
Agentes Master	
Agentes Sénior	
Agentes Junior	
Total de agentes	

6.3 Puntaje para estimular la industria nacional

Para apoyar la industria nacional a través del sistema de compras y contratación pública, en la evaluación se asignaran 100 (cien) puntos a los Proponentes que ofrezcan Bienes o Servicios Nacionales. El puntaje se asignará con base en la siguiente tabla:

Criterio de Evaluación	Puntaje
100% del personal que participará en la prestación del servicio es colombiano.	100
El personal que participará en la prestación del servicio es colombiano es igual o superior al 50% pero menor al 100%	50

7. Oferta

7.1. Presentación

Los Proponentes deben presentar sus Ofertas por escrito, acompañadas de los formatos 1, 2 y anexos del 01 al 09 adicional a ello el Anexo técnico y la oferta Económica. En la fecha establecida en el Cronograma y acompañadas de los documentos solicitados en esta sección, así como de la garantía de seriedad de la Oferta del presente Pliego de Condiciones.

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

Los documentos de la Oferta se presentarán en dos (02) sobres, el sobre No 1 contentivo de los documentos que acreditan la capacidad jurídica, financiero, técnica y la documentación que acredita los factores técnicos objeto de ponderación en original y una

(01) copia; y un sobre No 2 contentivo de la oferta económica. La documentación de estar debidamente foliados de forma consecutiva y la numeración debe iniciar con el número uno (1).

Los Proponentes deben presentar la Oferta y los formatos en los indicados en el pliego y el Anexo Técnico (contenidos en los anexos, en formatos PDF que permita reconocimiento de texto y Excel) y en medio físico y magnético.

La presentación de la Oferta implica la aceptación por parte del Proponente de la distribución de Riesgos efectuada en el Pliego de Condiciones y sus Adendas.

En la hora siguiente al vencimiento del plazo para presentar Ofertas, el ICFES dará apertura al sobre No 1 en la Secretaría General de la Entidad. El sobre No 2 contentivo de la oferta económica solo se abrirá para quienes resulten habilitados, una vez verificados los requisitos habilitantes en los aspectos jurídicos, financieros y técnicos.

El día del vencimiento del término para presentar las Ofertas el ICFES publicará un informe con la lista de las Proponentes y la hora de presentación de las Ofertas en el formato contenido en el Apéndice 1.

7.2. Acreditación de requisitos habilitantes

El Proponente debe incluir en su Oferta los siguientes documentos:

7.3. Capacidad jurídica

- Certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio del domicilio del Proponente singular o de cada uno de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura si el Proponente es plural.
- Copia del acuerdo para conformar el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura si el Proponente es plural, en el cual debe constar la participación de cada uno de los miembros del Proponente plural, la representación legal del Proponente plural o el poder otorgado a quien suscribe los documentos en nombre del Proponente plural.
- Fotocopia del documento de identidad del representante legal o del apoderado.
- En caso de existir limitaciones estatutarias frente a las facultades del representante legal, las respectivas autorizaciones para desarrollar el presente

proceso de selección, el contrato y todas las actividades relacionadas directa o indirectamente.

7.4. Experiencia

Para acreditar la experiencia técnica en la prestación de servicios relacionados con la Gestión del Servicio en Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención de comunicaciones escritas, Atención presencial y campañas de salida, requerida para participar en la Convocatoria Pública y celebrar el Contrato proyectado, los participantes deben reunir y acreditar los requisitos de aptitud y los antecedentes y la experiencia que se consignan en el presente numeral.

Certificaciones de hasta tres (03) contratos ejecutados exitosamente ó a satisfacción del contratante, junto con las respectivas certificaciones de cumplimiento ejecutados durante los últimos cinco (05) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública, que tenga por objeto la Gestión del Servicio en Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención de comunicaciones escritas, Atención presencial y campañas de salida.

Volumen anual de transacciones inbound: la sumatoria de las transacciones reportadas en cada contrato debe ser igual o superior a un millón de transacciones de inbound al año. El Volumen de anual de transacciones outbound: la sumatoria de los contratos debe ser igual o superior a un millón de transacciones de outbound al año.

Respecto de cada contrato debe consignarse el valor total incluido el de eventuales adiciones, pero sin comprender el impuesto a las ventas, IVA. Para establecer el valor ejecutado se hará la conversión del valor nominal de los contratos acreditados a salarios mínimos mensuales legales vigentes. El Proponente 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, certificado por el Banco de la República.

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

Las certificaciones de contratos que se pretendan acreditar, deberán contener como mínimo:

- Nombre de la Entidad contratante y teléfono, dirección y correo electrónico.
- Nombre del contratista certificado
- Objeto del contrato
- Para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de participación
- Nombre y cargo de quien certifica
- Valor del contrato.
- Calificación del contratista como: satisfactorio, bueno, o excelente o en el caso de certificaciones expedidas por el ICFES, deberá tener una puntuación igual o mayor al ochenta y cinco (85%).
- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización
- Valor total del contrato
- Canales de atención incluidos en el contrato
- Volumen anual de transacciones inbound
- Volumen anual de transacciones outbound
- Nombre y teléfono de la persona de contacto para la verificación de la certificación.

Nota: En aplicación del artículo 9 del Decreto 19 de 2012 “LEY ANTITRAMITES”, Si el proponente ha ejecutado contratos con el ICFES, y desea acreditar dicha experiencia, podrá allegar la certificación expedida por el ICFES, o un documento suscrito por el representante legal en el cual relacione:

- Número de contrato
- Año del contrato
- Nombre de contratista (especificar si fue en unión temporal o consorcio)
- El objeto

Con esta información el ICFES realizará la verificación correspondiente

7.5. Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional

Estados financieros y Balance del Proponente singular o de cada uno de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, si el Proponente es plural.

7.6. Oferta económica

El Proponente debe incluir en su Oferta debidamente diligenciado el formato correspondiente.

7.7. Oferta técnica

El Proponente debe incluir en su Oferta debidamente diligenciado el Anexo técnico correspondiente.

7.8. Ofertas alternativas

No se aceptará la presentación de Ofertas alternativas técnicas y económicas.

7.9. Apoyo a la industria nacional.

En seguimiento a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se dará puntaje para apoyar la industria nacional, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.3 del presente pliego de condiciones.

7.10. Revisión de los requisitos habilitantes

La Entidad revisará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de que trata el numeral 5 del presente documento. Los Proponentes pueden subsanar la forma como acreditaron los requisitos habilitantes en cualquier momento antes de la adjudicación.

El ICFES debe publicar el informe de cumplimiento de requisitos habilitantes de que trata el numeral 5 en el formato contenido en el Apéndice [x].

7.11. Evaluación de las Ofertas

Los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata el numeral 5 serán evaluadas, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.

7.12. Declaratoria de Desierta.

El ICFES declarará desierto el presente proceso de selección cuando: (a) No se presenten Ofertas; (b) Ninguna de las Ofertas resulte admisible en los factores jurídicos, técnicos, financieros y de experiencia previstos en el Pliego de Condiciones; (c) Existan causas o motivos que impidan la escogencia objetiva del Proponente; (d) El representante legal de ICFES o su delegado no acoja la recomendación del comité evaluador y opte por

la declaratoria de desierto del proceso, caso en el cual deberá motivar su decisión; y (e) Se presenten los demás casos contemplados en la ley.

7.13. Retiro de la Oferta

Los Proponentes que opten por entregar su Oferta antes de la fecha de cierre del proceso de selección, podrán retirarlas, siempre y cuando la solicitud, efectuada mediante escrito, sea recibida por el ICFES antes de la fecha y hora de cierre del presente proceso.

Cuando se trate de retiro definitivo, la Oferta le será devuelta al Proponente sin abrir, previa expedición de un recibo firmado por el solicitante

7.14. Devolución de las Ofertas

Una vez finalizado el proceso de selección los Proponentes no favorecidos con la adjudicación del contrato, podrán acercarse a reclamar el original de la garantía de seriedad de la Oferta y los demás documentos, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se expida el acto de adjudicación, previsto en el Cronograma; de lo contrario, el ICFES procederá al archivo de la Oferta original y la destrucción de su copia.

7.15. Rechazo

En adición a otras causas previstas por la ley, el ICFES rechazará las Ofertas presentadas por los Proponentes que sean presentadas después de vencido el plazo establecido para el efecto en el Cronograma;

- 7.15.1. Sean presentadas después de vencido el plazo establecido para el efecto en el Cronograma.
- 7.15.2. No hayan suscrito el compromiso anticorrupción contenido en el Formulario No 1 o que no lo hayan cumplido durante el Proceso de Contratación.
- 7.15.3. El respectivo Proponente Individual o cualquier integrante de Proponente Plural se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad; en prohibición para contratar con la Entidad, o en conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y en la ley, en especial, en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, 1º al 4º, 27, 84 y 90 de la Ley 1474 de 2011 y en el artículo 221 del Decreto Ley 19 de 2012, que modificó el artículo 6º de la Ley 1150 de 2007.

- 7.15.4. El Proponente Individual o cualquiera de los integrantes de Proponentes Plurales no reúnan los Requisitos Habilitantes y no hubieran enmendado o subsanado oportunamente el defecto conforme a lo previsto en la ley y en este Pliego de Condiciones.
- 7.15.5. En desarrollo de la Convocatoria se presente más de una (1) Oferta por el mismo Proponente, individualmente o en consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, directamente o por interpuesta persona, o por socios de la misma persona jurídica, salvo las sociedades anónimas abiertas o inscritas en bolsas de valores.
- 7.15.6. Cuando se compruebe que los documentos presentados contienen información inexacta o que de cualquier manera no corresponda a la realidad, caso en el cual se iniciarán las acciones penales correspondientes, si a ello hubiere lugar, sin perjuicio de los efectos previstos en este Pliego de Condiciones con arreglo a la ley.
- 7.15.7. El Proponente ha influido o presionado en el estudio, evaluación y/o calificación de las Ofertas.
- 7.15.8. El Proponente formule su oferta con algún tipo de condicionamiento, o lo imponga en cualquiera de los documentos que la conforman.
- 7.15.9. Cuando el valor de la Oferta exceda el presupuesto oficial.
- 7.15.10. Cuando la Oferta no comprenda todos los servicios y prestaciones, relacionados en los anexos correspondientes, es decir, cuando formule una Oferta parcial.
- 7.15.11. Cuando el Proponente Individual o los integrantes de Proponentes Plurales no tengan previsto en su objeto social actividades exigidos en este Pliego, en el Certificado de Existencia y Representación Legal o documento equivalente.
- 7.15.12. Cuando la Oferta no incluya información o cualquier documento exigido en el Pliego de Condiciones, necesario para la

comparación objetiva de las presentadas y, por consiguiente, no Subsanable.

7.15.13. En los demás casos expresamente establecidos en el presente documento.

8. Orden de Elegibilidad y Adjudicación

El Contrato se adjudicará según el orden de elegibilidad establecido en el informe de evaluación. El ordenador del gasto, por medio de acto administrativo motivado, adjudicará el proceso, al Proponente ubicado en el primer puesto del orden de elegibilidad, y que cumpla con todos los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones o procederá a la declaratoria de desierta del proceso, si a ello hubiere lugar.

La adjudicación se celebrará en la fecha y hora establecida en el Cronograma de la convocatoria.

En el evento que el jefe del ICFES o su delegado no acoja la recomendación del comité evaluador, deberá justificarlo en el acto administrativo de adjudicación o declaratoria de desierta.

Como consecuencia de las observaciones realizadas por los interesados, el ICFES, se pronunciará sobre la pertinencia o no de las mismas y establecerá la estimación, tipificación y asignación definitiva de los Riesgos involucrados en el Proceso de Contratación. Vencido el plazo para discutir y revisar los Riesgos identificados, si se presenta alguna observación adicional, la misma solo será estudiada y tomada en cuenta únicamente si diere lugar a modificar el Pliego de Condiciones mediante Adenda.

9. Garantías

9.1. Para la Presentación de la Oferta.

El contratista debe presentar junto con la Oferta una garantía de seriedad de la oferta a favor del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES NIT 860.024.301-6 por un valor de veinte por ciento (20%) del valor de la oferta y con vigencia desde la presentación de la Oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del contrato. Cubrirá los siguientes amparos:

1. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la Adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre que tal prórroga

sea inferior a tres (3) meses. 2. El retiro de la oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas. 3. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario. 4. La falta de otorgamiento por parte del Proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

Cuando la propuesta se presente en Consorcio o Unión Temporal, la póliza deberá tomarse a nombre del consorcio o de la unión temporal, según el caso, con la indicación de cada uno de sus integrantes

9.2. Para la Ejecución del Contrato.

El CONTRATISTA, deberá constituir la Garantía Única a favor del INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES, identificado con el Nit. 860.024.301-6, 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 total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y hasta la liquidación del contrato y debe amparar: (a) - el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

B. Calidad del servicio, por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y hasta la liquidación del contrato.

C. Pago de salarios y prestaciones sociales, por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. Este riesgo debe cubrir al ICFES de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato amparado.

Adicional a lo anterior deberá constituir las siguientes pólizas de seguro o en el evento de poseerlas allegar un certificado mediante el cual se manifieste que se extiende la cobertura al ICFES, así:

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL: Esta póliza debe cubrir eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su contratista, así como también los perjuicios ocasionados por eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad

extracontractual que surjan de las actuaciones, hechos u omisiones de los subcontratistas autorizados o en su defecto, que acredite que el subcontratista cuenta con un seguro propio con el mismo objeto y que el ICFES sea el asegurado, así:

Por daños causados a bienes de la Entidad y a terceros, con un valor asegurado mínimo de SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS UN MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS (\$635.501.888), y una vigencia igual al término de ejecución del contrato, cumpliendo además con las siguientes especificaciones: Beneficiario: Terceros afectados y/o ICFES. Tipo de cobertura: Responsabilidad Civil Extracontractual por ocurrencia, incluyendo bienes bajo cuidado, tenencia y control, Predios, labores y operaciones (5% y mínimo 200 SMLMV); daño emergente y lucro cesante (10% del PLO); perjuicios extra patrimoniales (10% del PLO); contratistas y subcontratistas (10% del PLO por evento, 20% del PLO por vigencia); amparo patronal (10% del PLO por evento, 20% del PLO por vigencia); vehículos propios y no propios (10% del PLO por evento, 20% del PLO por vigencia); gastos médicos (5 millones por persona, 20 millones por evento y 40 millones por vigencia).

PÓLIZA DE TODORIESGO DAÑOS MATERIALES: La aseguradora del contratista indemnizará al ICFES las pérdidas o daños materiales directos de carácter accidental, súbito e imprevisto que por cualquier causa sufran los bienes de propiedad del ICFES que fueron entregados al contratista o suministrados por este como parte fundamental para el desarrollo del presente contrato, así como los bienes entregados por el ICFES. — **Beneficiario: ICFES. - Valor Asegurado:** Deberá corresponder al valor de reposición de los mismos que para los efectos equivaldrá al valor de la adjudicación, así como al valor de reposición de los bienes entregados por parte del **ICFES** al contratista- **Vigencia del seguro:** Será la correspondiente a la duración del contrato. – **Deducible máximo para cualquier evento:** 10% del valor de la pérdida mínimo 1SMMLV, deducible que en todo caso debe correr a cargo del contratista de tal forma que en caso de presentarse un siniestro que afecte los intereses del **ICFES** éste deberá ser indemnizado al 100% por las pérdidas y/o daños ocasionados por parte del contratista. Lo anterior significa que el **ICFES** no deberá asumir ningún deducible en caso de presentarse un eventual siniestro durante la ejecución del presente contrato. Esta póliza deberá contar con la siguiente cláusula: Ampliación del plazo para aviso de no renovación o prórroga de la póliza. En el caso de que la aseguradora decida no otorgar renovación o prórroga del contrato de seguro, queda entendido, convenido y aceptado que la Aseguradora deberá dar aviso de ello al **ICFES** y/o al asegurado con no menos de (90) días de antelación a la fecha de vencimiento de la póliza, en caso contrario se dará por entendido que la Aseguradora acepta la renovación o prórroga, previa autorización de la Entidad.

MANEJO GLOBAL COMERCIAL: Que ampare al Contratista contra la apropiación indebida de dinero u otros bienes de su propiedad o bienes de propiedad de terceros bajo la tenencia, custodia o control del asegurado, que acontecieren como consecuencia de

hurto, hurto calificado, abuso de confianza, falsedad y estafa en que incurran sus empleados en desarrollo del contrato suscrito. Esta póliza debe extenderse a amparar empleados no identificados, así como personal contratado a través de firmas especializadas. **Beneficiario: EL CONTRATISTA** asegurado.- **Límite Asegurado:** No inferior a \$600.000.000. **-Vigencia del seguro:** Será la correspondiente a la adjudicación según contrato. **-Deducible máximo:** del 10% del valor de la pérdida mínimo 1SMMLV. Esta póliza deberá contar con la siguiente cláusula: Ampliación del plazo para aviso de no renovación o prórroga de la póliza. En el caso de que la aseguradora decida no otorgar renovación o prórroga del contrato de seguro, queda entendido, convenido y aceptado que la Aseguradora deberá dar aviso de ello al **ICFES** y/o al asegurado con no menos de (90) días de antelación a la fecha de vencimiento de la póliza, en caso contrario se dará por entendido que la Aseguradora acepta la renovación o prórroga, previa autorización de la Entidad. Una vez aportadas las anteriores garantías, el **ICFES** impartirá su aprobación a través de su Oficina Asesora Jurídica. **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 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

Una vez aportadas las anteriores garantías, el ICFES impartirá su aprobación a través de su Oficina Asesora Jurídica.

La garantía única así como las pólizas deberán ajustarse por parte del contratista siempre que se produzca modificación en el plazo y/o el valor del contrato.

Nota:

1. Los deducibles de la póliza deben ser asumidos por el contratista y no por la Entidad.
2. Ampliación del plazo para aviso de no renovación o prórroga de la póliza. En el caso de que la aseguradora decida no otorgar renovación o prórroga del contrato de seguro, queda entendido, convenido y aceptado que la Aseguradora deberá dar aviso de ello al ICFES y/o al asegurado con no menos de (90) días de antelación a la fecha de vencimiento de la póliza, en caso contrario se dará por entendido que la Aseguradora acepta la renovación o prórroga, previa autorización de la Entidad.
3. Ampliación de aviso de siniestro a 30 días.
4. Restablecimiento automático del valor asegurado por ocurrencia de siniestro.
5. No cancelación o revocación por no pago de prima. En la póliza correspondiente se debe establecer que la aseguradora renuncia al beneficio de excusión.

10. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

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

10. 1. Obligaciones generales:

- 10.1.1 Cumplir con el objeto contractual de conformidad con las especificaciones, calidades y condiciones de ejecución a partir de los requerimientos técnicos establecidos en el pliego de condiciones, el Anexo Técnico, la Oferta presentada por el contratista, las cotizaciones que llegaren a presentarse, (de acuerdo con lo establecido numeral 1 del Anexo Técnico), y los acuerdos que suscriban las partes conforme a las necesidades específicas que exijan las pruebas.
- 10.1.2 Acatar las instrucciones que imparta el ICFES a través de los funcionarios que ejercerán el control de ejecución, durante el desarrollo del contrato.
- 10.1.3 Prestar el servicio con personal calificado, debidamente entrenado, con los equipos y demás especificaciones ofrecidas en su Oferta, garantizando condiciones de calidad, seguridad y confidencialidad.
- 10.1.4 Reemplazar a algún miembro del equipo de trabajo ofertado y debidamente aceptado por el ICFES, por uno de igual o mejor categoría al de la Oferta presentada, en el evento que exista una justa causa, la cual deberá ser debidamente presentada formalmente, sustentada, evaluada y autorizada por parte del supervisor del contrato; Lo mismo debe realizarse en caso de solicitud por parte del ICFES en el evento de que alguno o algunos de los integrantes del equipo de trabajo ofertado no se desempeñen con la calidad requerida.
- 10.1.5 Guardar estricta reserva y confidencialidad durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su terminación y liquidación, obligación que implica que la información y documentos suministrados no pueden ser divulgados a persona alguna, sin autorización escrita de la Dirección del ICFES, salvo requerimiento de autoridad competente.
- 10.1.6 No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, e informar inmediatamente al ICFES, a través del funcionario responsable del control de ejecución, y a las demás autoridades competentes, la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, con el fin de que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
- 10.1.7 Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones.
- 10.1.8 Asumir por su cuenta y riesgo el pago de los salarios, las prestaciones sociales y los aportes parafiscales de todo el personal destinado a la prestación del servicio objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones laborales. Esta obligación se extiende a cualquier otro beneficio que haya pactado con dicho personal.

- 10.1.9 Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
- 10.1.10 Constituir las pólizas y demás garantías exigidas. Independientemente de la garantía única que ampara los diferentes riesgos del contrato, el CONTRATISTA será responsable por cualquier daño, pérdida o alteración que se presente durante la ejecución del contrato, que afecte el desarrollo normal del contrato o los recursos entregados por el ICFES.
- 10.1.11 Presentar en forma oportuna, tanto los informes que le sean requeridos, como la factura para el cobro del pago a su favor, la factura de cobro debe venir acompañada del informe ejecutivo de cada prueba y la certificación de pago de aportes parafiscales y seguridad social.
- 10.1.12 Tener a disposición de la supervisión del contrato, los contratos de trabajo o de prestación de servicios con los que vincula al personal ofrecido y darle una consecuencia al incumplimiento.
- 10.1.13 Reportar de manera inmediata al Supervisor del contrato encargado del control de ejecución, cualquier novedad o anomalía.
- 10.1.14 Atender en debida forma los reclamos y solicitudes que le efectúe el ICFES y adoptar medidas inmediatas para la corrección de fallas.
- 10.1.15 Cumplir con cualquier modificación que por necesidades del servicio establezca el ICFES. Para tal efecto las partes acordarán los tiempos dentro de los cuales, deben adoptarse las medidas pertinentes.
- 10.1.16 Diligenciar y suscribir el acuerdo de confidencialidad, que hace parte integral del contrato.

10.2. Obligaciones Específicas:

- 10.2.1 Presentan a la supervisora del contrato el cronograma de implementación el día que se suscribe el acta de inicio.
- 10.2.2 Comenzar la operación el 19° de mayo de 2015 en los cuatro canales establecidos.
- 10.2.3 Poner en producción el CRM colaborativo el primer día hábil de 2016, garantizando la realización de un simulacro en diciembre de 2015.
- 10.2.4 Asumir los costos de las integraciones tecnológicas que se requieran con proveedores del ICFES para la integración de los canales.
- 10.2.5 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.
- 10.2.6 Realizar todas las campañas de salida solicitadas por el ICFES y establecer las estrategias necesarias que permitan dar cumplimiento del objetivo de cada una.
- 10.2.7 Gestionar la actualización de las bases de datos de clientes del ICFES de acuerdo con las especificaciones establecidas en el anexo técnico.

- 10.2.8 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.
- 10.2.9 Suministrar los recursos tecnológicos requeridos en el anexo técnico y garantizar su mantenimiento y continuidad.
- 10.2.10 Entregar al inicio de la operación la documentación de los procesos exigidos en el anexo técnico.
- 10.2.11 Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, y que evidencien 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.
- 10.2.12 Implementar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos.
- 10.2.13 En el proceso de implementación se deberá migrar a los agentes y a los miembros del staff que actualmente se encuentran desempeñando las labores y que tengan buen rendimiento, para que puedan pasar al nuevo contrato con el fin de que los estándares de calidad no sufran fluctuaciones. En ningún caso, los miembros del staff (jefe de operaciones y gestores) podrán ser reemplazados unilateralmente por el proveedor, a menos que ellos o que el supervisor del contrato lo requieran de manera escrita.
- 10.2.14 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.
- 10.2.15 Garantizar el seguimiento mensual a la gestión de todo el personal de la operación, en los términos definidos en el Anexo Técnico.
- 10.2.16 Garantizar la seguridad de la información de los clientes del ICFES a la que tiene acceso el personal de la operación.
- 10.2.17 Garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos de la operación.
- 10.2.18 Desarrollar anualmente las actividades que sean necesarias para mejorar el desempeño de la operación, utilizando los recursos disponibles.
- 10.2.19 Entregar la dotación de chalecos al personal de correspondencia, de ventanilla y al motorizado, renovándola a los seis meses de uso.
- 10.2.20 Atender los requerimientos de actualización del IVR en máximo 48 horas cuando no se requiera modificación de la estructura del árbol.
- 10.2.21 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.
- 10.2.22 Garantizar la contestación de las llamadas que ingresan al PBX del ICFES.}
- 10.2.23 Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y de salida y poner ese material a disposición del ICFES cuando se le solicite.

- 10.2.24 Suministrar los equipos de cómputo al personal que se indica en el anexo técnico.
- 10.2.25 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.
- 10.2.26 Garantizar que el personal asignado al contrato recibe como mínimo 48 horas anuales de capacitación
- 10.2.27 Garantizar el reemplazo de la totalidad del personal asignado al contrato previendo permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos y renunciaciones.
- 10.2.28 Garantizar que el promedio de rotación por renuncia voluntaria no supere el 5%
- 10.2.29 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.
- 10.2.30 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.
- 10.2.31 Garantizar el servicio de apoyo de back office insourcing en temporada de registro a pruebas, de lunes a viernes, de 11:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m.
- 10.2.32 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.
- 10.2.33 Mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los asesores en: Excel nivel intermedio, sistemas de información del ICFES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de Contact center.
- 10.2.34 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.
- 10.2.35 Garantizar que los salarios para los asesores se ajusten a las especificaciones consignadas en el pliego de acuerdo con cada perfil.
- 10.2.36 Garantizar que en todos los contratos laborales que suscriba tanto el personal de la operación como del staff contengan la cláusula de confidencialidad
- 10.2.37 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.
- 10.2.38 Brindar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada.
- 10.2.39 Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal.

- 10.2.40 Atender las auditorías que solicite el supervisor del contrato para la verificación del cumplimiento de las especificaciones contenidas en el anexo técnico.
- 10.2.41 Realizar en el año mínimo una auditoría interna a los procesos y procedimientos de la operación y presentar el respectivo informe al ICFES. Suministrar los puertos necesarios para que todas las llamadas pasen a una encuesta de satisfacción con la atención telefónica y entregar mensualmente los resultados de la misma.
- 10.2.42 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.
- 10.2.43 Remunerar puntualmente al personal de la operación.
- 10.2.44 Establecer un esquema de incentivos mensuales para el personal del equipo base productividad, conocimiento y calidad.
- 10.2.45 Facturar el servicio mensual discriminando la cantidad y costo del personal del equipo base por canal, la cantidad y costo del personal de apoyo por canal y los costos de tecnología por canal y los costos de staff, respetando siempre los valores unitarios de la oferta comercial. 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, así como la relación del personal que laboró durante el mes, de acuerdo con los requerimientos del anexo técnico.
- 10.2.46 Mantener los costos unitarios durante toda la vigencia del contrato. Lo anterior significa que en el caso que haya lugar a una adicción del contrato, no habrá modificaciones en los costos unitarios. Es pertinente señalar que la única modificación que habrá lugar es el incremento del salario mínimo.
- 10.2.47 Las demás que por ocasión de la naturaleza y objeto del contrato puedan presentarse para la eficiente y oportuna prestación del servicio.
- 10.2.48 Firmar acuerdo de confidencialidad.
- 10.2.49 Responder por los riesgos tipificados, estimados y asignados en el pliego de condiciones respectivo.
- 10.2.50 Entregar oportunamente la información solicitada por el supervisor del contrato con respecto al desempeño de la operación.
- 10.2.51 Actualizar diariamente el tablero de control de la operación.

11. OBLIGACIONES DEL ICFES

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

- 11.1 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.
- 11.2 Verificar el cumplimiento del plan general de mejoramiento, el plan de capacitación, formación y desarrollo.
- 11.3 Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales.
- 11.4 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.
- 11.5 Supervisar el cumplimiento a cabalidad de las condiciones y las obligaciones establecidas en el contrato.
- 11.6 Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor.
- 11.7 Dar al contratista el apoyo necesario para el cumplimiento del objeto contractual.

12. Interventora y/o supervisión

El ICFES ejercerá la supervisión de la ejecución del contrato a través del Coordinador de la Unidad Atención al Ciudadano, quien haga sus veces o quien designe el ordenador del gasto.

El supervisor debe ejercer un control integral o técnico, administrativo, financiero, contable o jurídico sobre el proyecto, para lo cual, podrá en cualquier momento, exigir al contratista la información que considere necesaria, así como la adopción de medidas para mantener, durante el desarrollo y ejecución del contrato, las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la celebración del mismo.

El Contratista debe acatar las órdenes que le imparta por escrito, y con copia a la Entidad, el supervisor.

Si el Contratista rehúsa o descuida cumplir cualquier orden escrita del supervisor, éste le notificará por escrito sobre el incumplimiento de dicha orden, señalando específicamente las omisiones o infracciones y exigiendo su cumplimiento. Si esta notificación no surte ningún efecto dentro de un plazo de 10 días hábiles, el supervisor comunicará dicha situación al ICFES para que este tome las medidas que considere necesarias.

El supervisor debe documentar las causas o motivos del incumplimiento que llegue a presentarse.

13. Cronograma

El siguiente es el Cronograma del Proceso de Contratación.

Actividad	Fecha	Lugar
Aviso de convocatoria del proceso de selección	17 de marzo de 2015	http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Publicación proyecto de pliego de condiciones	17 de marzo de 2015	http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Presentación de observaciones al Proyecto de Pliego de Condiciones	Hasta el 25 de marzo de 2015.	vgarcia@icfes.gov.co
Audiencia Aclaratoria y revisión de matriz de riesgos.	25 de marzo de 2015 a las 10:00 am.	Secretaría General del ICFES, Calle 17 No. 3-40 Piso 3º.
Respuesta observaciones al Pliego de condiciones	Hasta el 27 de marzo de 2015.	Al correo electrónico suministrado en la propuesta.
Publicación de Pliego de condiciones Definitivo.	30 de marzo de 2015.	http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Expedición de Adendas	Hasta el 07 de abril de 2015	http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Cierre del Proceso y Presentación de Ofertas. Informe de presentación de Ofertas	10 de abril de 2015 a las 10: 00 am	Diligencia de cierre Oficina de Correspondencia – Unidad de Atención al Ciudadano ICFES Calle 17 No. 3-40 Bogotá D.C.

		http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Etapa de Revisión y Evaluación de Ofertas, Solicitud de Aclaraciones de Ofertas por parte del ICFES, Visita de Verificación a Plantas Físicas.	Desde el 10 al 14 de abril de 2015	
Publicación del informe Preliminar de evaluación de evaluación de las Ofertas	15 de abril de 2015	http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Revisión de Ofertas por parte de los Oferentes. Recepción de Observaciones al Informe Preliminar de Evaluación y de las Ofertas.	Del 16 al 20 de abril de 2015.	Secretaría General del ICFES, Calle 17 No. 3-40 Piso 3°.- vgarcia@icfes.gov.co
Publicación de las observaciones al informe de evaluación de las Ofertas	Del 21 de abril de 2015.	http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Plazo para Responder Observaciones por parte de los Proponentes Observados	Del 22 al 24 de abril de 2015.	Secretaría General del ICFES, Calle 17 No. 3-40 Piso 3°.- vgarcia@icfes.gov.co
Publicación informe de evaluación definitivo y acto administrativo de adjudicación o declaratoria de desierto y Respuesta a las Observaciones.	28 de abril 2015	http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002
Firma del Contrato	29 de abril de 2015	
Entrega de garantías	04 de mayo de 2015	
Aprobación de garantías	05 de mayo de 2015	



14. Formatos

Los formatos 1 Compromiso Anticorrupción y 2 Presentación de Ofertas se encuentran en el presente pliego de condiciones.

Los anexos Anexo 1. Cronograma de pruebas 2015, Anexo 2. Estructura del IVR, Anexo 3. Tipificador del Canal Telefónico, Anexo 4. Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes, Anexo 5. Estructura de la mesa interna de escalamientos, Anexo 6. Tablero de control, Anexo 7. Dimensionamiento del Icfes, Anexo 8. Métricas por canal, Anexo 9. Modelo de dotación, propuesta Anexo Técnico, y oferta económica, se encontrarán publicados en archivos independientes dentro de la convocatoria.

Formato 1 - Compromiso Anticorrupción

Lugar y fecha

Señores
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación

Proceso de Contratación [Insertar información]

[Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de representante legal de] [nombre del Proponente], manifiesto que:

1. Apoyamos la acción del Estado colombiano y del ICFES para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública.
2. No estamos en causal de inhabilidad alguna para celebrar el contrato objeto del Proceso de Contratación [Insertar información].
3. Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o tercero.
4. Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el Proceso de Contratación [Insertar información].
5. Nos comprometemos a revelar la información que sobre el Proceso de Contratación [Insertar información] nos soliciten los organismos de control de la República de Colombia.
6. Nos comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros empleados o asesores.
7. Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

En constancia de lo anterior firmo este documento a los [Insertar información] días del mes de [Insertar información] de [Insertar información].

[Firma representante legal del Proponente o del Proponente persona natural]

Nombre: [Insertar información]

Cargo: [Insertar información]

Documento de Identidad: [Insertar información]

Formato 2 - Presentación de las Ofertas

Lugar y fecha

Señores

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES

Referencia: Proceso de Contratación - [Insertar información]

Estimados señores:

[Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de representante legal de] [nombre del Proponente], presento Oferta para el Proceso de Contratación de la referencia y hago las siguientes manifestaciones:

1. Que conozco y acepto los Documentos del Proceso, tuve la oportunidad de solicitar aclaraciones y modificaciones a los mismos, y recibí de [Nombre de la Entidad Estatal] respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.
2. Que estoy autorizado para suscribir y presentar la Oferta en nombre del Proponente y estoy autorizado para suscribir el contrato si el Proponente resulta adjudicatario del Proceso de Contratación de la referencia.
3. Que la Oferta que presento cumple con la totalidad de los requisitos y especificaciones técnicas del Anexo 1 del Pliego de Condiciones de la convocatoria de la referencia.
4. Que la oferta económica y la oferta técnica están adjuntas a la presente comunicación y han sido elaboradas de acuerdo con los Documentos del Proceso y hacen parte integral de la Oferta.
5. Que los documentos que presento con la Oferta son ciertos y han sido expedidos por personas autorizadas para el efecto.
6. Que la oferta económica adjunta fue elaborada teniendo en cuenta todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones que se causen con ocasión de la presentación de la Oferta, suscripción y ejecución del contrato y que en consecuencia, de resultar adjudicatario no presentaré reclamos con ocasión del pago de tales gastos.
7. Que en caso de resultar adjudicatario, suscribiré el contrato en la fecha prevista para el efecto en el Cronograma contenido en los Documentos del Proceso.

8. Que en caso de resultar adjudicatario, me obligo a presentar la garantía de cumplimiento prevista en los Documentos del Proceso en la fecha prevista para el efecto en el Cronograma allí contenido.

9. Que en caso de resultar adjudicatario me comprometo a que a la terminación de la vigencia del Contrato, la obra cumplirá con la totalidad del alcance y los requerimientos y especificaciones técnicas de que trata el Anexo 1 del Pliego de Condiciones.

10. Que manifiesto que el Proponente está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con las obligaciones laborales.

11. Adjunto la garantía de seriedad de la Oferta la cual cumple con lo establecido en los Documentos del Proceso.

12. Recibiré notificaciones en la siguiente dirección en:

Persona de contacto	[Nombre]	
Dirección	[Dirección de la compañía]	
Teléfono	[Teléfono de la compañía]	Celular
e-mail	[Dirección de correo electrónico de la compañía]	

Firma representante legal del Proponente
Nombre:

Apéndice 1 - Informe de presentación de Ofertas.

Proponente	Representante del Proponente	Fecha	Hora	Folios	Valor oferta económica

Apéndice 2 - Formato de verificación de cumplimiento de los requisitos.

Proponente:			
	Verificación Final		
	Cumple	No Cumple	Observaciones
Capacidad Jurídica			
Proponente singular			
Objeto social			
Duración de la persona jurídica			
Capacidad del representante legal o apoderado para suscribir el Contrato			
Inhabilidades e incompatibilidades			
Proponente plural			
Objeto social de los miembros del Proponente plural			
Duración del Proponente plural			
Duración de las personas jurídicas integrantes del Proponente plural			
Capacidad de quien suscribe los documentos en nombre del Proponente plural			
Capacidad de los miembros del Proponente plural			
Inhabilidades e incompatibilidades			



Capacidad Financiera			
Índice de liquidez			
Índice de endeudamiento			
Índice Patrimonial			