

## RESPUESTAS A OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO DEL PROCESO DE CONVOCATORIA PÚBLICA CP-002-2015

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, a través, del presente documento da respuesta a las observaciones recibidas respecto del Pliego de Condiciones Definitivo, publicado el 15 de abril de 2015, correspondiente al Proceso de Convocatoria Pública CP-002-2015, para la selección del contratista en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) de 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.

Siendo pertinente mencionar, que las mismas fueron presentadas de manera extemporánea, fuera del término previsto en el numeral 13 “cronograma” del pliego de condiciones para tal fin.

### 1. OUTSOURCING, 27-04-2015

**Observación No. 1:** Muy amablemente solicitamos aclarar, en el formato de la oferta económica en la columna C, si esta hace referencia a la multiplicación de la cantidad por el costo unitario de ese ítem.

Ejem: Agente máster sin puesto de trabajo cantidad 12 Vr. Unitario \$ 2.000.000 en la columna C iría entonces \$ 24.000.000?

Es correcta nuestra interpretación? O el valor es el valor unitario de \$ 2.000.000?, ya que en el título dice valor unitario mensual.

**Respuesta:** El ICFES se permite aclarar en primera instancia que el formato No 4 oferta económica no contempla una columna denominada “C” tal como lo esgrime el observante, de otra parte, se precisa que en la casilla (B) “Valor Unitario mensual sin IVA”, se debe señalar el producto de multiplicar el valor unitario del bien y/o servicio por la cantidad solicitada.

### 2. EMTELCO, 27-04-2015

**Observación No. 1:** Teniendo en cuenta las modificaciones realizadas en la adenda 1 publicada el 27/04/2015 en la cual se realiza modificación del numeral “5.2.1 Experiencia” y en el mismo se solicita certificar experiencia adicional en prestación del servicio a través de un Customer Relation Manager (CRM), solicitamos ampliar el plazo para la entrega de la propuesta en al menos 2 días hábiles (Tiempo mínimo necesario para tramitar un certificado de experiencia adicional acorde a las modificaciones solicitadas en la adenda)

**Respuesta:** La Entidad no acoge la observación, teniendo en cuenta que no se está solicitando experiencia adicional a la exigida en el pliego de condiciones, por el contrario, se permitió que al menos al menos uno de

estos contratos referidos en el numeral, incluya la prestación del servicio a través de un Customer Relation Manager (CRM).

**Observación No. 2:** Teniendo en cuenta en numeral “7.2 Oferta económica La modificación del formato de oferta económica o la falta de diligenciamiento de cualquiera de sus campos será causal de rechazo de la oferta.” Solicitamos al ICFES realizar la modificación del Formato 5.3 Factores de Ponderación Técnica en el cual se establece que el puntaje máximo es 300 puntos y en el Pliego de Condiciones Definitivo se establece que el puntaje máximo para este ítem es de 250 puntos

**Respuesta:** El ICFES se permite aclarar, que se otorgarán hasta 250 puntos por las actividades enfocadas al mejoramiento de la eficiencia, tal como se establece en el literal c) del numeral 6.2.1 del pliego de condiciones, la modificación respectiva del formato No 5.3 Oferta Técnica – Eficiencia, se verá reflejada en Adenda.

### 3. AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES, 27-04-2015

**Observación No. 1:** Adelantando el diligenciamiento del formato correspondiente al anexo 4 oferta económica, entendemos que estamos fuera de termino para presentar observaciones, pero es importante para nosotros que nos aclaren si las cantidades estipuladas en los costos fijos ( casilla A) se multiplican por los valores unitarios (1) o si se en la columna B debe ir multiplicado la columna “A” cantidades por el valor total .

Entendiendo que dentro del cuadro solamente hay una casilla de valor unitario, y al final suma las filas 1 y 2 pero no multiplica el valor de la casilla (A)correspondiente a las cantidades.

Se debe costear valores unitarios?.

**Respuesta:** El ICFES se permite aclarar que en la casilla (B) “Valor Unitario mensual sin IVA”, se debe señalar el producto de multiplicar el valor unitario del bien y/o servicio por la cantidad solicitada.

**Observación No. 2:** Por otro lado dado que en la adenda publicada la entidad hizo modificaciones a los términos de la licitación se solicita a la entidad respetuosamente amplíe el plazo de entrega de propuestas, dado que las modificaciones hechas ameritan un tiempo prudente para tener en cuenta en la oferta final.

**Respuesta:** La Entidad no acoge la observación, teniendo en cuenta que en las modificaciones realizadas mediante Adenda No 1, no se está solicitando requisitos adicionales a los contemplados en el pliego de condiciones del proceso de la referencia.