

1	<b><u>1 INTRODUCCIÓN</u></b>	<b>5</b>
2	<b><u>2 ASPECTOS GENERALES</u></b>	<b>9</b>
3	2.1 RÉGIMEN JURÍDICO	9
4	2.2 INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES	9
5	2.3 ADENDAS	9
6	2.4 COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN	10
7	2.5 COSTOS DERIVADOS DE PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	10
8	2.6 COMUNICACIONES	10
9	2.7 IDIOMA	11
10	2.8 LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR	11
11	2.9 CONVERSIÓN DE MONEDAS	11
12	<b><u>3 DEFINICIONES</u></b>	<b>12</b>
13	<b><u>4 DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.</u></b>	<b>13</b>
14	4.1 OBJETO DEL CONTRATO	13
15	4.2 PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO	14
16	4.3 FORMA DE PAGO	14
17	4.4 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	15
18	4.5 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	15
19	<b><u>5 REQUISITOS HABILITANTES.</u></b>	<b>15</b>
20	5.1 CAPACIDAD JURÍDICA	15
21	5.1.1 CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES	17
22	5.1.2 PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA	18
23	5.1.3 REQUISITOS DE ACREDITACIÓN COMUNES.	19
24	5.2 CAPACIDAD TÉCNICA.	21
25	5.2.1 EXPERIENCIA.	21
26	5.3 CAPACIDAD FINANCIERA	24
27	5.3.1 ÍNDICE DE LIQUIDEZ	25
28	5.3.2 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO.	25

29	5.3.3 ÍNDICE PATRIMONIAL	25
30	<b><u>6 EVALUACIÓN DE LA OFERTA</u></b>	<b>28</b>
31	<b>6.1 FACTOR ECONÓMICO</b>	<b>28</b>
32	6.1.1 MEDIA ARITMÉTICA.	29
33	6.1.2 MEDIA ARITMÉTICA ALTA.	30
34	6.1.3 MEDIA GEOMÉTRICA CON PRESUPUESTO OFICIAL.	31
35	6.1.4 MENOR VALOR	32
36	<b>6.2 FACTOR TÉCNICO</b>	<b>33</b>
37	6.2.1 VALORES AGREGADOS	33
38	6.2.2 PERSONAL DE APOYO ADICIONAL	36
39	<b>6.3 PUNTAJE PARA ESTIMULAR LA INDUSTRIA NACIONAL</b>	<b>37</b>
40	<b><u>7 OFERTA</u></b>	<b>37</b>
41	<b>7.1 PRESENTACIÓN</b>	<b>37</b>
42	<b>7.2 OFERTA ECONÓMICA</b>	<b>38</b>
43	<b>7.3 OFERTA TÉCNICA</b>	<b>38</b>
44	<b>7.4 OFERTAS ALTERNATIVAS</b>	<b>38</b>
45	<b>7.5 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.</b>	<b>38</b>
46	<b><u>8 DESARROLLO DEL PROCESO</u></b>	<b>39</b>
47	<b>8.1 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES</b>	<b>39</b>
48	<b>8.2 INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR.</b>	<b>39</b>
49	<b>8.3 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS</b>	<b>39</b>
50	<b>8.7 DECLARATORIA DE FALLIDO</b>	<b>41</b>
51	<b>8.8 DEVOLUCIÓN DE LAS OFERTAS</b>	<b>41</b>
52	<b><u>9 GARANTÍAS</u></b>	<b>42</b>
53	<b>9.1 PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA</b>	<b>42</b>
54	<b>9.2 PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>	<b>42</b>
55	<b><u>10 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.</u></b>	<b>44</b>

56	<b>10.1 OBLIGACIONES GENERALES:</b>	<b>44</b>
57	<b>10.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:</b>	<b>46</b>
58	<b><u>11 OBLIGACIONES DEL ICSES</u></b>	<b><u>48</u></b>
59	<b><u>12 SUPERVISIÓN</u></b>	<b><u>49</u></b>
60	<b><u>13 CRONOGRAMA</u></b>	<b><u>50</u></b>
61		
62	<b>Anexos Informativos</b>	
63	Anexo No 1. Cronograma de pruebas 2015.	
64	Anexo No 2. Estructura del IVR.	
65	Anexo No 3. Tipificador del Canal Telefónico.	
66	Anexo No 4. Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes.	
67	Anexo No 5. Estructura de la mesa interna de escalamientos.	
68	Anexo No 6. Tablero de control.	
69	Anexo No 7. Dimensionamiento del ICSES.	
70	Anexo No 8. Métricas por canal.	
71	Anexo No 9. Modelo de dotación.	
72	Anexo No 10. Relación de campañas de salida año 2014.	
73	Anexo No 11. Niveles de servicio y volúmenes por mes.	
74	Anexo No 12. Cantidades por vigencia.	
75	Anexo No 13 Intradía de canales electrónicos.	
76	Anexo No 14. Minuta de contrato.	
77		
78	<b>Anexo Técnico.</b>	
79		
80	<b>Formatos</b>	
81		
82	Formato No 1 Compromiso Anticorrupción.	
83	Formato No 2 Presentación de Ofertas	
84	Formato No 3 Formato de registro de experiencia	
85	Formato No 4 Oferta económica	
86	Formato No 5 Factores de ponderación técnica integrado por los formatos 5.1,	
87	5.2, 5.3 y 5.4	

88	Formato No 6 Incentivo a la industria nacional
89	
90	<b>Apéndice</b>
91	Apéndice 1 - Informe de presentación de Ofertas.
92	

93

## 94 1 INTRODUCCIÓN

95

96 El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES somete a  
97 consideración de los interesados el Pliego de Condiciones para la selección del  
98 contratista en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) de la  
99 operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation  
100 Manager (CRM) colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de  
101 los ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes (atención telefónica,  
102 atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial)  
103 para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y  
104 necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las  
105 interacciones a través de los canales de outbound.

106

107 Los estudios y documentos previos que incluyen el estudio del mercado, el  
108 proyecto de Pliego de Condiciones, las observaciones presentadas por los  
109 oferentes al proyecto de pliego de condiciones, sus respectivas respuestas y el  
110 Pliego de Condiciones definitivo, así como cualquiera de sus anexos están a  
111 disposición del público en el enlace [http://www.icfes.gov.co/procesos-de-](http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-002-2015)  
112 [seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-002-2015](http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-002-2015) .

113

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

119

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

124

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

127

- 128 • Que mantienen vigente su Oferta, por término noventa (90) días calendario,  
129 contados a partir de la fecha de su entrega, según el Cronograma, o de  
130 cualquiera de sus prórrogas, de adoptarse. En consecuencia, la misma será

- 131 obligatoria e irrevocable durante ese término y, de extenderse, durante el  
132 tiempo establecido en la correspondiente Adenda.
- 133 • Que tuvieron acceso, conocieron y examinaron todos y cada uno de los  
134 Documentos del Procedimiento, incluidos pero sin limitarse a ellos: (i) El  
135 Pliego de Condiciones y sus Anexos y Formatos, entre ellos, la Minuta del  
136 Contrato proyectado; (ii) Las Adendas a los mismos; (iii) Las aclaraciones y  
137 las respuestas del ICFES a las solicitudes de ajuste y a las observaciones  
138 formuladas por los interesados en torno al Pliego de Condiciones, entre  
139 otros.
  - 140 • Que consultaron y analizaron toda la información requerida para preparar y  
141 presentar los documentos de Habilitación y para elaborar y formular su  
142 Oferta, incluida la Oferta Económica.
  - 143 • Que los Documentos del proceso de selección son completos y adecuados  
144 para preparar y formular Oferta, y para identificar con precisión el objeto y  
145 alcance del Contrato por celebrar, así como las prestaciones, compromisos  
146 y obligaciones a cargo de cada una de las partes.
  - 147 • Que conocen y aceptan la totalidad de los términos, condiciones, requisitos,  
148 exigencias, compromisos, obligaciones y plazos previstos en el Pliego de  
149 Condiciones y sus Anexos y Formatos, incluida la Minuta del Contrato por  
150 celebrar.
  - 151 • Que toda la información contenida en su Oferta es exacta, fehaciente y  
152 veraz, circunstancia que declaran bajo la gravedad del juramento, al punto  
153 que aceptan expresamente la facultad del ICFES para verificarla y  
154 confirmarla y autorizan expresa e irrevocablemente al ICFES para verificar  
155 toda la información aportada.
  - 156 • Que conocen y aceptan expresamente que la información de los  
157 documentos de Habilitación y de que su Oferta es pública, salvo aquellos  
158 aspectos o materias amparados legalmente por reserva o confidencialidad,  
159 que deben ser debidamente identificados.
  - 160 • Que ni el Proponente Individual ni los integrantes de Proponentes Plurales  
161 han permitido ni permitirán que sus operaciones hayan sido o sean  
162 utilizadas como instrumento para ocultar, manejar, invertir o aprovechar -en  
163 cualquier forma- dinero u otros bienes provenientes de actividades  
164 delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad  
165 a actividades contrarias a la ley penal o a transacciones y fondos  
166 vinculados con las mismas.
  - 167 • Que ni el Proponente Individual ni los integrantes de Proponentes Plurales,  
168 sus socios o administradores se encuentran reportados en la última

- 169 publicación del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General  
170 de la República, ni figuran con antecedentes disciplinarios en la  
171 Procuraduría General de la Nación, que comporten inhabilidad, salvo que  
172 se trate de sociedades comerciales abiertas o inscritas en bolsas de  
173 valores, casos en los cuales el presente requisito no es aplicable a los  
174 socios.
- 175 • Que el Proponente Individual y los integrantes de Proponentes Plurales se  
176 encuentran en paz y a salvo por concepto de sus obligaciones con el  
177 Sistema General de Seguridad Social, en materia de aportes parafiscales y  
178 del Impuesto sobre la Renta para la Equidad, CREE, en el evento de estar  
179 sometidos al régimen correspondiente en el país.
  - 180 • Que de resultar favorecidos con la adjudicación del Contrato, se  
181 comprometen a aportar los documentos requeridos para la firma y puesta  
182 en ejecución de aquel, dentro del plazo previsto en el Cronograma para el  
183 efecto.
  - 184 • Que la presentación de la Oferta implica la aceptación por parte del  
185 Proponente de la distribución de Riesgos efectuada en el Pliego de  
186 Condiciones y sus Adendas.
  - 187 • Que se comprometen a poner en conocimiento de las autoridades  
188 competentes cualquier hecho o conducta que pueda comportar violación de  
189 la ley penal o falta disciplinaria, de que tengan conocimiento con ocasión  
190 del desarrollo de este Procedimiento, en especial:

191  
192 **Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y**  
193 **Lucha Contra la Corrupción**

194 **Unidad de Denuncias**

195 Carrera 8 No. 7 - 27, Bogotá, D.C.

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

197 Fax: (571) 565-86-71

198 Correo electrónico:

199 [wbmaster@anticorrupcion.gov.co/buzon1@presidencia.gov.co](mailto:wbmaster@anticorrupcion.gov.co/buzon1@presidencia.gov.co)

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

201  
202 **Procuraduría General de la Nación**

203 Carrera 5 No. 15 – 60, Bogotá, D.C.

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

205 Correo electrónico: [quejas@procuraduria.gov.co](mailto:quejas@procuraduria.gov.co)

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

207

208

**Fiscalía General de la Nación**

209

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

210

Bogotá D.C.

211

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

212

Línea Gratuita Quejas y Reclamos Contra Servidores: 018000-91-22-80 ó

213

(571) 570-20-72

214

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

215

Correo electrónico: [veeduria@fiscalia.gov.co](mailto:veeduria@fiscalia.gov.co)

216

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

217

218

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

219

220

- 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.

221

222

223

- 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.

224

225

226

227

228

229

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

230

231

- 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.

232

233

234

235

- 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.

236

237

238

- 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.

239

240

241

242

243

- 244 • Examinar que las fechas de expedición y la vigencia de tales certificaciones  
245 y documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos.  
246 • Suministrar toda la información requerida en el Pliego de Condiciones, sus  
247 Anexos y Formatos.  
248 • Diligenciar debida e integralmente los Formatos.  
249 • Examinar y preparar los aspectos técnicos y económicos de su Oferta, con  
250 sujeción al ordenamiento superior, a este Pliego de Condiciones, sus  
251 Anexos y Formatos, así como verificar la integridad y coherencia de los  
252 ofrecimientos.  
253 • Tomar en consideración todos los factores de costo y gasto para la  
254 celebración y ejecución del Contrato proyectado.  
255 • Informar inmediatamente al ICFES cualquier hecho que, en los términos de  
256 la ley, pueda configurar inhabilidad, incompatibilidad, prohibición o conflicto  
257 de interés, anterior o sobreviniente, tanto en el curso del Procedimiento de  
258 Selección, como en el de ejecución contractual.  
259

## 260 **2 ASPECTOS GENERALES**

### 261 **2.1 Régimen jurídico**

262 El Procedimiento de Convocatoria Pública y al Contrato que se celebre en  
263 desarrollo del mismo, se registrarán por el derecho privado, los principios de la función  
264 administrativa y de la gestión fiscal consagrados en los artículos 209 y 267 de la  
265 Constitución Política, respectivamente y estará sometido al régimen de  
266 inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente.  
267  
268

### 269 **2.2 Interpretación del pliego de condiciones**

270 El Pliego de Condiciones y sus Anexos deben ser interpretados con arreglo al  
271 ordenamiento superior aplicable, de conformidad con los conceptos y definiciones  
272 contenidos en el acápite Definiciones, y según el sentido natural de las palabras,  
273 salvo las expresiones técnicas cuyo entendimiento corresponde al de la respectiva  
274 ciencia o materia.  
275  
276

### 277 **2.3 Adendas**

278 El ICFES podrá adicionar, suprimir, modificar, ajustar, aclarar, precisar el Pliego de  
279 Condiciones, sus Anexos y Formatos, incluida la Minuta del Contrato por celebrar,  
280  
281

282 así como sus respectivos Anexos, con posterioridad a la fecha de publicación del  
283 texto definitivo y en todo caso, con anterioridad al vencimiento del segundo (2) día  
284 hábil anterior a la fecha de Cierre, salvo ajustes en el Cronograma, distintos de la  
285 extensión de la fecha de cierre -sujeta al mismo límite-, que podrán tener lugar en  
286 cualquier tiempo, siempre que se publiquen con anticipación mencionada.

287

## 288 **2.4 Compromiso anticorrupción**

289

290 Los Proponentes deben suscribir el compromiso anticorrupción contenido en el  
291 **Formato No 1** en el cual manifiestan su apoyo irrestricto a los esfuerzos del  
292 Estado colombiano contra la corrupción. Si se comprueba el incumplimiento del  
293 Proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona  
294 que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, es causal suficiente para  
295 el rechazo de la Oferta o para la terminación anticipada del contrato, si el  
296 incumplimiento ocurre con posterioridad a la adjudicación del mismo, sin perjuicio  
297 de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales.

298

## 299 **2.5 Costos derivados de participar en el proceso de contratación**

300

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

306

## 307 **2.6 Comunicaciones**

308

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

311

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

314

315 Correo electrónico: [vgarcia@icfes.gov.co](mailto:vgarcia@icfes.gov.co)

316

317 La comunicación debe contener: (a) El número del presente Proceso de  
318 Contratación **ICFES CP-002-2015**; (b) Los datos del remitente que incluyen

319 nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono; (c) Identificación de los  
320 anexos presentados con la comunicación.

321  
322 Las comunicaciones y solicitudes enviadas al ICFES por canales distintos a los  
323 mencionados sólo serán tenidas en cuenta para los propósitos del Proceso de  
324 Contratación cuando sean radicadas a través del canal que corresponda.

## 325 326 **2.7 Idioma**

327  
328 Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los  
329 Proponentes o por terceros para efectos del Proceso de Contratación, o para ser  
330 tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en castellano. La Oferta y sus  
331 anexos deben ser presentados en castellano. Los documentos con los cuales los  
332 Proponentes acrediten los requisitos habilitantes y que estén en una lengua  
333 extranjera, deben ser traducidos al castellano y presentarse junto con su original  
334 otorgado en lengua extranjera. Para firmar el contrato, el Proponente que resulte  
335 adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos  
336 presentados por escrito en idioma extranjero, la cual deberá ser oficial en los  
337 términos del artículo 251 del Código General del Proceso, cumpliendo el trámite  
338 de apostilla o consularización.

## 339 340 **2.8 Legalización de documentos otorgados en el exterior**

341  
342 Los Proponentes deben entregar con su Oferta los documentos otorgados en el  
343 exterior sin que sea necesaria su legalización. Para firmar el Contrato, el  
344 Proponente que resulte adjudicatario debe presentar los documentos otorgados en  
345 el extranjero, legalizados de acuerdo con lo previsto en el artículo 251 del Código  
346 General del Proceso.

## 347 348 **2.9 Conversión de monedas**

349  
350 Los Proponentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del  
351 país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos.

352  
353 Si está expresado originalmente en una moneda diferente a dólares de los  
354 Estados Unidos de Norte América, debe convertirse a ésta moneda utilizando la  
355 tasa de cambio vigente el 31 de diciembre de 2014 o en la fecha del cierre  
356 contable correspondiente, según el país de origen, publicada por el Banco de la

357 República de Colombia, en el enlace: [http://www.banrep.gov.co/series-](http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_cam.htm)  
358 [estadisticas/see ts cam.htm](http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_cam.htm).

359  
360 Posteriormente, han de ser convertidas a pesos colombianos, mediante la  
361 aplicación de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado del Dólar (TRM)  
362 también vigente el 31 de diciembre de 2014 o en la fecha de corte, según el país  
363 de origen, publicada en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia  
364 (<http://www.superfinanciera.gov.co>).

### 365 366 **3 DEFINICIONES**

367  
368 Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben  
369 ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos  
370 definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el  
371 contexto en el cual son utilizados. Los términos no definidos a continuación deben  
372 entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

373  
374 Adjudicación: Es la decisión final del Instituto Colombiano para la Evaluación de la  
375 Educación - ICFES, expedida por medio de un acto administrativo, que determina  
376 el adjudicatario del presente Proceso de Contratación.

377  
378 Contratista: Es el Proponente que resulte adjudicatario y suscriba el Contrato  
379 objeto del presente Proceso de Contratación.

380  
381 Contrato: Es el negocio jurídico que se suscribirá entre el Instituto Colombiano  
382 para la Evaluación de la Educación - ICFES y el adjudicatario, por medio del cual  
383 se imponen a las partes obligaciones recíprocas y se conceden derechos  
384 correlativos que instrumentan la relación contractual que se busca establecer a  
385 través del presente Proceso de Contratación.

386  
387 Oferta: Es la Oferta presentada al Instituto Colombiano para la Evaluación de la  
388 Educación por los interesados en ser el contratista del Proceso de Contratación  
389 objeto del presente Pliego de Condiciones.

390  
391 Pliego de Condiciones: Es el conjunto de normas que rigen el proceso de  
392 selección y el futuro Contrato, en los que se señalan las condiciones objetivas,  
393 plazos y procedimientos dentro de los cuales los Proponentes deben formular su  
394 Oferta para participar en el Proceso de Contratación del contratista y tener la

395 posibilidad de obtener la calidad de adjudicatario del presente Proceso de  
396 Contratación.

397

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

401

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

406

407 TRM: Tasa de cambio representativa del mercado spot de dólares de los Estados  
408 Unidos de América certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia  
409 para una fecha determinada publicada en la página web  
410 [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

411

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

419

## 420 **4 DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.**

421

### 422 **4.1 Objeto del contrato**

423

424 Contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) la operación  
425 del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager  
426 (CRM) colaborativo que integre en un sólo sistema las interacciones de los  
427 ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes (atención telefónica,  
428 atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial)  
429 para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y  
430 necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las  
431 interacciones a través de los canales de outbound.

432

433 **4.2 Presupuesto Oficial del Proceso**

434

435 El presupuesto oficial del proceso es de **DOCE MIL SETECIENTOS DIEZ**  
436 **MILLONES TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO**  
437 **PESOS (\$12.710.037.755)** de acuerdo al estudio de mercado realizado (análisis  
438 de costos y estimación del presupuesto), discriminados de la siguiente manera:  
439 presupuesto de la Vigencia 2015 por valor de DOS MIL OCHOCIENTOS  
440 NOVENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y UN MIL  
441 NOVECIENTOS DIEZ PESOS MCTE (\$2.899.341.910), el cual se encuentra  
442 respaldado mediante certificado de disponibilidad presupuestal No 459 de 2015;  
443 presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2016, por valor de CUATRO MIL  
444 CIENTO VEINTISÉIS MILLONES CIENTO SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO  
445 SETENTA Y DOS PESOS MCTE (\$ 4.126.169.172); presupuesto por concepto de  
446 Vigencias Futuras 2017, por valor de CUATRO MIL CIENTO VEINTISÉIS  
447 MILLONES CIENTO SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO SETENTA Y DOS PESOS  
448 MCTE (\$4.126.169.172) y presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2018,  
449 por valor de MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS  
450 CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS UN PESOS MCTE (\$ 1.558.357.501).

451

452 **4.3 Forma de pago**

453

454 EL ICFES pagará el contrato celebrado, en treinta y seis mensualidades de  
455 acuerdo con el valor de la factura del servicio prestado efectivamente en cada  
456 mes, en la que se deben discriminar los costos fijos de cada canal (personal,  
457 puesto de trabajo y tecnología), los costos variables del personal de apoyo  
458 inbound y los costos variables de ferias del servicio. La factura debe incluir un  
459 reporte del número y del costo de las transacciones asociadas a cada uno de los  
460 servicios (pruebas) que ofrece el ICFES.

461

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

464

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

468

469 El pago se realizará dentro los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento  
470 los requisitos exigidos en el presente numeral. La demora en el cumplimiento de

471 los requisitos para el pago de la factura será responsabilidad del Contratista y no  
472 tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna  
473 naturaleza.

#### 474 475 **4.4 Plazo de ejecución del Contrato**

476  
477 El plazo de ejecución del contrato será de treinta y seis (36) meses, contados a  
478 partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del  
479 contrato.

#### 480 481 **4.5 Lugar de ejecución del Contrato**

482  
483 El principal lugar de ejecución del Contrato es Bogotá D.C.

### 484 485 **5 REQUISITOS HABILITANTES.**

486  
487 El ICFES verificará el cumplimiento de los requisitos habilitantes establecidos en el  
488 presente numeral.

#### 489 490 **5.1 Capacidad jurídica**

- 491
- 492 • En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas  
493 naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones  
494 temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social esté  
495 relacionado con el objeto del presente proceso de selección. La duración de  
496 esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del contrato y un (1)  
497 año más.
  - 498 • El ICFES también revisará que los Proponentes no se encuentren incursos  
499 en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para  
500 celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables  
501 fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios y el certificado de  
502 antecedentes judiciales.
  - 503 • Las personas jurídicas deben acreditar su existencia y representación legal  
504 con el Certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la  
505 Cámara de Comercio del lugar de su domicilio principal, con no más de  
506 treinta (30) días calendario de anticipación respecto de la fecha de  
507 presentación de la Propuesta.

- 508
- 509
- 510
- 511
- 512
- 513
- 514
- 515
- 516
- 517
- 518
- 519
- 520
- 521
- 522
- 523
- 524
- 525
- 526
- 527
- 528
- 529
- 530
- 531
- 532
- 533
- 534
- 535
- 536
- 537
- 538
- 539
- 540
- 541
- 542
- 543
- 544
- 545
- 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 aportar 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, se encuentren directamente relacionados con el objeto del contrato. Lo anterior deberá acreditarse igualmente por cada uno de los integrantes de los consorcios, uniones temporales y promesas de sociedad futura.
  - 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. Adicionalmente, deberá tener un apoderado domiciliado en Colombia con capacidad para presentar la oferta y para representarla durante todo el proceso.
  - 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.
  - 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.

546

547

### 548 **5.1.1 Consorcios y Uniones Temporales**

549

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

551 información:

552

553 • Partes, representantes o apoderados; facultades para suscribirlo y para  
554 acometer todas las actividades y actuaciones objeto del mismo, así como  
555 para comprometer a la persona jurídica de que se trate, representar sus  
556 intereses, y obrar en su nombre en los actos, trámites y diligencias  
557 inherentes a la actuación contractual.

558 • Descripción del objeto, incluidas la presentación de Oferta, los documentos  
559 requeridos para la habilitación del Proponente plural; cumplimiento  
560 oportuno, eficaz y eficiente de los compromisos derivados de tal  
561 presentación; la celebración del Contrato proyectado, en caso de  
562 adjudicación; la satisfacción de los requisitos previos y posteriores a ella, y  
563 la ejecución de aquel.

564 • Duración del convenio o acuerdo.

565 • Porcentaje (%) de participación de cada uno de los integrantes en la  
566 asociación de que se trate y la distribución de actividades, en su caso.

567 • Designación del representante convencional y de un (01) suplente, que lo  
568 reemplace en sus faltas temporales, accidentales o absolutas, mientras se  
569 designa titular.

570 • Determinación precisa de sus facultades y limitaciones.

571 • Órganos de dirección, coordinación o administración, de establecerse, y sus  
572 correspondientes responsabilidades o funciones.

573 • La circunstancia de ser las partes solidariamente responsables del  
574 cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones, obligaciones y  
575 compromisos derivados de la presentación de Oferta incluida la habilitación,  
576 y de la celebración, ejecución y terminación del Contrato proyectado, en su  
577 caso, y hasta la liquidación definitiva del mismo, además de asumir los  
578 compromisos que se extienden con posterioridad a esta diligencia según el  
579 ordenamiento superior.

580 • Si la asociación es a título de Unión Temporal, sin perjuicio de la solidaridad  
581 impuesta por ministerio de la ley, la responsabilidad por el pago de multas y  
582 otras sanciones pecuniarias se distribuirá entre quienes integren la

583 respectiva asociación, en forma proporcional a su participación en la  
584 misma, que ha de indicarse expresa y claramente.

585

### 586 **5.1.2 Promesa de Sociedad Futura**

587

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

591

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

610

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

614

- 615 • Celebración y solemnización oportunamente el Contrato mediante el cual se  
616 constituya en legal forma la Sociedad Prometida, con arreglo a la ley y a las  
617 reglas y documentos del proceso de selección.
- 618 • Permanecer como socio o accionista de la nueva sociedad durante todo el  
619 plazo de ejecución del Contrato proyectado y hasta su liquidación definitiva,  
620 o hasta su terminación anticipada, también una vez liquidado aquel, salvo

- 621 autorización previa y expresa del ICFES de cesión, y siempre que el  
622 cesionario reúna por lo menos los mismos requisitos del cedente.
- 623 • Con arreglo al artículo 119 del Código de Comercio, los prometientes  
624 responden solidaria e ilimitadamente de las actuaciones y operaciones que  
625 celebren o ejecuten en desarrollo de los negocios de la Sociedad  
626 Prometida, antes de su constitución.
  - 627 • Las personas jurídicas prometientes deben designar como representante  
628 único de todas ellas una persona natural y un (01) suplente que la  
629 reemplacen en sus faltas temporales, accidentales o absolutas, mientras se  
630 designa titular. A dichos representantes deben otorgarse amplias facultades  
631 para actuar en nombre de todas, así como en representación del grupo, sin  
632 limitaciones, en todo aspecto concerniente al proceso de selección y al  
633 Contrato proyectado.

### 634 5.1.3 Requisitos de Acreditación Comunes.

- 635 • Declaración suscrita bajo la gravedad del juramento por el Proponente  
636 Individual o por todos los integrantes del Proponente Plural, en la que  
637 conste lo siguiente:
  - 638 – No encontrarse en causal de inhabilidad, incompatibilidad o  
639 prohibición de acuerdo con la Constitución Política y la ley, ni en  
640 situación de conflicto de interés, y compromiso irrevocable de  
641 renunciar a su Oferta; a ceder el negocio jurídico o su participación  
642 en el mismo, previa autorización expresa y escrita del ICFES, o a  
643 terminarlo por acuerdo recíproco, en caso de sobrevenir alguna de  
644 tales causales, o de obrar con sujeción a la ley de presentarse  
645 conflicto, circunstancia que se hará constar también en el respectivo  
646 Contrato.
  - 647 – No encontrarse en proceso de liquidación judicial o circunstancia  
648 semejante según la legislación del país de origen, como quiebra,  
649 liquidación voluntaria o forzosa y, en general, cualquier proceso que  
650 tenga como consecuencia la extinción de la persona jurídica, ni tener  
651 litigios pendientes, procesos jurisdiccionales en curso o encontrarse  
652 en otra situación o contingencia que pueda comprometer  
653 materialmente el cumplimiento oportuno, eficaz y eficiente de las  
654 prestaciones, obligaciones y compromisos derivados de la  
655 presentación de Oferta, la adjudicación de Contrato, y de su  
656 celebración, ejecución o terminación y liquidación. En caso contrario,  
657  
658

- 659 la declaración debe especificar tales litigios, procesos,  
660 circunstancias y situaciones, con indicación de su naturaleza,  
661 concepto, cuantía, estado actual, riesgos y provisiones. En estos  
662 eventos, el ICFES podrá solicitar garantía adicional, que afiance la  
663 cancelación de eventuales condenas o contingencias.
- 664 – Provenir los fondos y recursos destinados a la ejecución del  
665 Contrato proyectado, en especial, a las inversiones requeridas, de  
666 actividades lícitas.
- 667 • Compromiso formal e irrevocable del Proponente individual, o las personas  
668 jurídicas integrantes de Proponentes plurales, de no ceder ni transferir total  
669 o parcialmente el Contrato proyectado, ni su participación e intereses en el  
670 mismo, sin autorización previa, expresa y escrita del ICFES.
  - 671 • Compromiso formal e irrevocable de informar a la Entidad y/o de obtener  
672 autorización previa, expresa y escrita del ICFES para llevar a cabo  
673 cualquier transacción que comporte cambio del Beneficiario Real o  
674 Controlante, así como eventos de fusión o escisión, del Proponente  
675 Individual o de las personas jurídicas integrantes de Proponentes Plurales,  
676 según resulte aplicable.
  - 677 • Poder debidamente otorgado al correspondiente mandatario con arreglo al  
678 régimen jurídico superior, en el evento de que el Proponente Individual o  
679 cualquiera de los integrantes de Proponente Plural acudan a este  
680 instrumento de representación para actuar en su nombre, con indicación  
681 expresa de sus atribuciones y de las del otorgante.
  - 682 • El ICFES verificará los antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales de  
683 los proponentes individuales o los integrantes de los proponentes plurales,  
684 sus socios, salvo los de sociedades anónimas abiertas o inscritas en bolsas  
685 de valores, y administradores, para lo cual revisará la última publicación del  
686 Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la  
687 República, así como la certificación de la Procuraduría General de la  
688 Nación.
  - 689 • Certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal o la  
690 persona empresa que ejerza la auditoría externa, de requerirlo la persona  
691 jurídica de que se trate, o por el auditor interno (Controller), en la cual  
692 conste que **en los 6 meses anteriores y hasta el último mes exigible**  
693 **anterior a la fecha de cierre** el Proponente individual o los integrantes de  
694 Proponentes plurales, se encuentran en paz y a salvo por concepto de sus  
695 obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social, los  
696 aportes parafiscales y el Impuesto sobre la Renta para la Equidad, CREE,

697 en el evento de estar sometidos al régimen correspondiente en el país, de  
698 acuerdo con los artículos 50 de la Ley 789 de 2002 y 23 de la ley 1150 de  
699 2007; la Ley 1607 de 2012, o normas que las desarrollen, modifiquen,  
700 complementen o sustituyan. En el evento en que la sociedad no tenga más  
701 de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la  
702 fecha de su constitución que acredite que el Proponente individual o los  
703 integrantes de Proponentes plurales, se encuentran en paz y a salvo por  
704 concepto de sus obligaciones relacionadas con el Sistema General de  
705 Seguridad Social, los aportes parafiscales y el Impuesto sobre la Renta  
706 para la Equidad, CREE, en el evento de estar sometidos al régimen  
707 correspondiente en el país, de acuerdo con los artículos 50 de la Ley 789  
708 de 2002 y 23 de la distinguida como 1150 de 2007; la Ley 1607 de 2012, o  
709 normas que las desarrollen, modifiquen, complementen o sustituyan. El  
710 ICFES verificará únicamente la acreditación del respectivo pago hasta el  
711 último día del mes anterior a la fecha de cierre del presente procedimiento  
712 de selección, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades  
713 recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las  
714 normas vigentes. En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades  
715 recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas deberá  
716 manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el  
717 cumplimiento del mismo. En este evento el proponente deberá anexar  
718 certificación expedida por la entidad con la cual existe el acuerdo de pago.

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

## 727 728 **5.2 Capacidad Técnica.**

### 729 730 **5.2.1 Experiencia.**

731  
732 Para acreditar la experiencia técnica en la prestación de servicios de operación del  
733 centro de gestión del servicios, a través, de un customer Relation Manager (CRM)  
734 en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) en los cuatro canales

735 inbound (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones  
736 escritas y atención presencial), requerida para participar en la Convocatoria  
737 Pública y celebrar el contrato proyectado, los participantes deben reunir y acreditar  
738 los requisitos de aptitud y los antecedentes y la experiencia que se consignan en  
739 el presente numeral.

740  
741 Certificaciones de hasta cinco (5) contratos ejecutados exitosamente o a  
742 satisfacción del contratante, ejecutados durante los últimos cinco (5) años  
743 anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública, que tenga por objeto la  
744 prestación de servicios de operación del centro de gestión del servicios, a través,  
745 de un Customer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process  
746 Outsourcing (BPO) en los cuatro canales inbound (atención telefónica, atención  
747 electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial).

748  
749 A través, de las certificaciones de hasta cinco (5) contratos ejecutados  
750 exitosamente el Proponente debe acreditar un volumen mínimo anual de  
751 transacciones inbound: igual o superior a un millón al año, y un volumen mínimo  
752 anual de transacciones outbound: igual o superior a un millón de transacciones al  
753 año.

754  
755 Respecto de cada contrato, debe indicarse en la respectiva certificación el valor  
756 total del mismo incluido el de eventuales adiciones, pero sin comprender el  
757 impuesto a las ventas, IVA. Para establecer el valor ejecutado se hará la  
758 conversión del valor nominal de los contratos acreditados a salarios mínimos  
759 mensuales legales vigentes. El Proponente deberá diligenciar el formato No. 3, en  
760 el cual efectuará la conversión del valor ejecutado de cada contrato, para lo cual  
761 tomará el valor del salario mínimo legal del año de suscripción del contrato  
762 principal y de las adiciones si hay lugar a ello, certificado por el Banco de la  
763 República, lo cual será verificado por la entidad.

764  
765 La sumatoria de los valores de todos los contratos reportados debe expresarse en  
766 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) cuya sumatoria debe ser  
767 igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del presupuesto oficial estimado del  
768 presente proceso expresado en SMMLV sin incluir el Impuesto a las Ventas, IVA.  
769 En caso que los contratos que hayan ejecutado en condición de integrante de  
770 consorcio o unión temporal, el valor que se tendrá en cuenta para acreditar su  
771 experiencia corresponderá al resultado de multiplicar el porcentaje de participación

772 en dicho consorcio o unión temporal por el valor total del contrato pero sin  
773 comprender el impuesto a las ventas, IVA.

774

775 5.2.1.1 Las certificaciones de contratos que se pretendan acreditar, deberán  
776 contener como mínimo:

777

- 778 • Nombre de la Entidad contratante, teléfono, dirección y correo electrónico.
- 779 • Nombre y teléfono de la persona de contacto para la verificación de la
- 780 certificación.
- 781 • Nombre y cargo de quien certifica
- 782 • Nombre del contratista certificado
- 783 • Objeto del contrato
- 784 • Para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de
- 785 participación de cada uno de los miembros
- 786 • Valor total del contrato antes de IVA, en los casos en que el contrato haya
- 787 sido objeto de adiciones se debe discriminar la fecha y el valor antes de IVA
- 788 de cada adición.
- 789 • Calificación del contratista como: satisfactorio, bueno, o excelente o en el
- 790 caso de certificaciones expedidas por el ICFES, deberá tener una
- 791 puntuación igual o mayor al ochenta y cinco (85%).
- 792 • Fecha de inicio.
- 793 • Fecha de finalización
- 794 • Canales de atención incluidos en el contrato
- 795 • Volumen anual de transacciones inbound
- 796 • Volumen anual de transacciones outbound

797

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

802

- 803 • Número de contrato
- 804 • Año del contrato
- 805 • Nombre de contratista (especificar si fue en unión temporal o consorcio)
- 806 • El objeto del contrato
- 807 • Para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de
- 808 participación de cada uno de los miembros

- 809
- 810
- 811
- 812
- 813
- 814
- 815
- 816
- 817
- 818
- 819
- Valor total del contrato antes de IVA, en los casos en que el contrato haya sido objeto de adiciones se debe discriminar la fecha y el valor antes de IVA de cada adición.
  - 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
  - Canales de atención incluidos en el contrato
  - Volumen anual de transacciones inbound
  - Volumen anual de transacciones outbound

820

821 Con esta información el ICFES realizará la verificación correspondiente

822

### 823 **5.3 Capacidad Financiera**

824

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

827

828 La capacidad financiera se determinará con base en las cifras del balance general  
829 y estado de resultados al 31 de diciembre de 2014.

830

831 La Oferta será declarada como NO CUMPLE financieramente en los siguientes  
832 casos:

833

- 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 los proponentes no cumplan con todos o alguno de los índices financieros (Índice de Liquidez, Nivel de Endeudamiento e Índice Patrimonial).

840

841 En los casos de Proponentes Plurales, la Capacidad Financiera será obtenida  
842 como resultado de la suma ponderada de los rubros financieros consignados en la  
843 información financiera y contable de cada uno de sus integrantes que concurra a  
844 su acreditación, en proporción a su respectiva participación en la asociación de  
845 que se trate, que en ningún caso puede ser inferior al veinte por ciento (20%).

846

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

855

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

858

859 **5.3.1 Índice de liquidez**

860

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

862

Índice	Índice Requerido
Índice de Liquidez	Mayor a 1

863

864 **5.3.2 Nivel de endeudamiento.**

865

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

867

Índice	Índice Requerido
Nivel de Endeudamiento	Menor o igual 70%

868

869 **5.3.3 Índice patrimonial**

870

871 Índice Patrimonial = Patrimonio del Proponente / Presupuesto Oficial

872

Índice	Índice Requerido
Índice patrimonial	Mayor o igual 0.5

873

874 **5.3.3.1 Documentos soporte de condiciones financieras del proponente.**

875

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

878

879 5.3.3.2 Estados financieros certificados y/o dictaminados a 31 de diciembre de  
880 2014

881

882 El proponente debe aportar el Balance General y Estado de Resultados a 31 de  
883 diciembre de 2014, presentados de manera comparativa con los del año anterior,  
884 notas a los estados financieros de 2014, certificación de estados financieros y  
885 dictamen de revisor fiscal, si a ello hay lugar, con base en lo dispuesto en el  
886 párrafo 2º del artículo 13 de la Ley 43 de 1990 y el artículo 203 del Código de  
887 Comercio.

888

889 Los estados financieros certificados deben presentarse con las formalidades  
890 previstas en el artículo 37 de Ley 222 de 1995, suscritos por el representante legal  
891 y el contador público responsable de su elaboración (nombre y número de  
892 matrícula). Cuando haya lugar a la presentación de los estados financieros  
893 dictaminados, además, de las firmas señaladas, debe suscribirlos el revisor fiscal  
894 (nombre, número de matrícula y el texto impreso “Ver opinión adjunta”), de  
895 conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la citada Ley. Las notas a los  
896 estados financieros, la certificación de estados financieros y el dictamen u opinión  
897 (si a ello hay lugar) correspondientes al período 2014, deben cumplir con las  
898 formalidades establecidas en las normas y presentarlos debidamente suscritos por  
899 los responsables.

900

901 El Balance General conformado por el activo, pasivo y patrimonio cumpliendo con  
902 el principio de ecuación contable, debe discriminar los activos en: activos  
903 corrientes y activos no corrientes; los pasivos en: pasivos corrientes y pasivos no  
904 corrientes, y el patrimonio en las cuentas que lo conformen. Igualmente, el Estado  
905 de Resultados debe presentarse de tal forma que se reflejen los rubros y cifras  
906 discriminadas, así: Ingresos operacionales o ventas netas, costo de ventas,  
907 utilidad bruta, gastos operacionales de administración, gastos operacionales de  
908 ventas, utilidad operacional, otros ingresos, otros egresos y utilidad neta, conforme  
909 a las normas vigentes sobre presentación y revelación de los estados financieros y  
910 permitiendo la determinación de los indicadores financieros objeto de verificación.

911

912 5.3.3.3 Fotocopia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes  
913 disciplinarios del contador público y del revisor fiscal.

914

915 El proponente debe aportar fotocopia de la tarjeta profesional y certificado de  
916 antecedentes disciplinarios del contador público que certifica los estados

917 financieros, y del revisor fiscal que dictamina los estados financieros (cuando el  
918 proponente esté obligado), expedidos por la junta central de contadores y vigentes  
919 a la fecha de cierre del proceso de selección.

920

921 5.3.3.4 Documentos financieros cuando se trate de proponentes bajo la forma de  
922 consorcio o unión temporal

923

924 Para el caso de las ofertas presentadas por consorcios o uniones temporales,  
925 cada uno de sus integrantes debe allegar la misma documentación y requisitos  
926 mencionados en los numerales anteriores.

927

928 5.3.3.5 Estudio de capacidad financiera

929

930 La verificación del cumplimiento de condiciones financieras de los proponentes se  
931 efectuará sobre los documentos de contenido financiero de acuerdo con las  
932 exigencias y requisitos establecidos en los términos del proceso.

933

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

937

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

940

941

942 5.3.3.6 Información financiera para Proponentes extranjeros

943

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

949

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

952

953

954 **6 EVALUACIÓN DE LA OFERTA**

955

956 El ICFES evaluará únicamente las Ofertas de los Proponentes que hayan  
957 acreditado los requisitos habilitantes de que trata el anterior acápite.

958

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

962

963 Las Ofertas deben presentarse en los formatos establecidos en el presente Pliego  
964 de Condiciones, cualquier alteración a los formatos indicados por el ICFES para la  
965 presentación de las ofertas, será causal de rechazo.

966

967

Factor de evaluación	Puntaje
Económico	300
Factor Técnico	600
Incentivo a la Industria Nacional	100
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

968

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

972

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

976

977 Si persiste el empate una vez aplicados los dos primeros criterios, se escogerá la  
978 oferta que primero haya sido presentada, tomando como referencia la hora de  
979 entrega a la Entidad en el marco del presente proceso de selección.

980

981 **6.1 Factor económico**

982

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

986

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

987

988

989

990

991

992

Para la determinación del método de evaluación 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 con 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

993

994

995

### 6.1.1 Media aritmética.

996

997

998

999

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.

1000

1001

1002

1003

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.

1004

1005

1006

1007

1008

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.

1009

1010

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

1011 obtendrá 270 puntos, y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la  
1012 última de éstas, es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30  
1013 puntos de diferencia en el puntaje asignado. A continuación se registra la fórmula  
1014 de la media aritmética:

1015

1016 
$$MA = \frac{P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + \dots + P_n}{N}$$

1017

1018

1019 Donde:

1020

1021 MA = Media aritmética

1022 P1... Pn = Valor consolidado de cada una de las Ofertas validas

1023 N = Número de Ofertas

1024

1025 La media aritmética consiste en sumar los valores consolidados de las ofertas  
1026 económicas de las Ofertas válidas y dividir el resultado entre el número total de  
1027 Ofertas.

1028

### 1029 **6.1.2 Media aritmética alta.**

1030

1031 Consiste en la determinación de la media aritmética entre el valor total sin  
1032 decimales de la Oferta válida más alta y el promedio de las Ofertas válidas y la  
1033 asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha media  
1034 aritmética.

1035

1036 Se asignara el máximo puntaje (300 puntos) al proponente que presente la oferta  
1037 económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media  
1038 aritmética alta.

1039

1040 Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media aritmética  
1041 alta y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje, en orden hasta llegar  
1042 a la última de estas, obtendrán una diferencia de 20 puntos menor con el puntaje  
1043 asignado en su respectivo orden.

1044

1045 En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética alta  
1046 de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima  
1047 obtendrá 270 puntos, y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la

1048 última de estas, Es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30  
 1049 puntos de diferencia en el puntaje asignado. A continuación se registra la fórmula  
 1050 de la media aritmética alta:

1051

1052

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

1053

1054 Donde:

1055

1056 MAA =Media aritmética alta

1057 MA =Media aritmética del valor consolidado de cada una de las Ofertas válidas.

1058 PA =Valor consolidado de la Oferta válida más alta

1059

1060 La media aritmética alta consiste en calcular la media aritmética de los valores de  
 1061 las ofertas económicas de las Ofertas válidas y realizar la misma operación entre  
 1062 el resultado obtenido y el valor de la oferta económica más alta de la Oferta valida.

1063

1064

### 1065 **6.1.3 Media geométrica con presupuesto oficial.**

1066

1067 Consiste en establecer la media geométrica de las Ofertas válidas y el  
 1068 presupuesto oficial un número determinado de veces y la asignación de puntos en  
 1069 función de la proximidad de las Ofertas a dicha media geométrica.

1070

1071 Para el cálculo de la media geométrica con presupuesto oficial se tendrá en  
 1072 cuenta el número de Ofertas válidas y se incluirá el presupuesto oficial del  
 1073 Proceso de Contratación en el cálculo tantas veces como se indica en el siguiente  
 1074 cuadro:

1075

1076

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

1077

1078 Y así sucesivamente, por cada tres Ofertas válidas se incluirá una vez el  
1079 presupuesto oficial del presente Proceso de Contratación.

1080  
1081 Posteriormente, se determinará la media geométrica con la inclusión del  
1082 presupuesto oficial de acuerdo a lo establecido en el cuadro anterior.

1083  
1084 Se asignara el máximo puntaje (300 puntos) al proponente que presente la oferta  
1085 económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media  
1086 geométrica.

1087  
1088 Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media geométrica  
1089 y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje, en orden hasta llegar a la  
1090 última de éstas, obtendrán una diferencia de 20 puntos menor con el puntaje  
1091 asignado en su respectivo orden.

1092  
1093 En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media geométrica de  
1094 forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima  
1095 obtendrá 270 puntos, y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la  
1096 última de estas, Es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30  
1097 puntos de diferencia en el puntaje asignado. A continuación se registra la fórmula  
1098 de la media geométrica:

1099  
1100 
$$MG = \sqrt[N]{P_1 \times P_2 \times P_3 \times P_4 \times P_n \dots PO}$$

1101  
1102  $MG = N P_1 \times P_2 \times P_3 \times P_4 \times P_n \dots \times PO$

1103 Donde:

1104 MG = Media geométrica

1105 P1... Pn = Valor consolidado de cada una de las Ofertas

1106 PO = Presupuesto Oficial

1107 N = Número de Ofertas más uno

1108

1109

#### 1110 **6.1.4 Menor valor**

1111

1112 Consiste en establecer la Oferta de menor valor y la asignación de puntos en  
1113 función de la proximidad de las Ofertas a dicha de menor valor, se asigna el mayor  
1114 puntaje (300 puntos) a la oferta de menor valor a las demás en orden ascendente  
1115 obtendrán una diferencia de 30 puntos entre cada una de ellas, es decir la

1116 segunda oferta obtendrá 270 puntos y así sucesivamente, de forma tal que entre  
 1117 dos ofertas económicas consecutivas habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje  
 1118 asignado.

1119

## 1120 6.2 Factor técnico

1121

1122 La oferta técnica tiene un puntaje de hasta SEISCIENTOS (600) de puntos, y se  
 1123 calculará de acuerdo con los siguientes criterios:

1124

Criterio	Puntaje
Valores agregados	500
Personal de apoyo adicional	100

1125

### 1126 6.2.1 Valores agregados

1127

1128 Se asignará un máximo de 500 puntos de acuerdo con los valores agregados que  
 1129 oferten los proponentes en tres líneas de mejoramiento: telecomunicaciones,  
 1130 tecnología y eficiencia, conforme se detalla a continuación:

1131

- 1132 a. Valor agregado en telecomunicaciones: se asignará hasta un total de 150  
 1133 puntos a los oferentes, de acuerdo con la cantidad ofertada en los  
 1134 siguientes ítems que no generen costo adicional para la Entidad, de  
 1135 acuerdo con lo señalado en la siguiente tabla:

1136

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de minutos celular anuales adicionales	50.000	100.000	150.000
Puntaje del Criterio	20	40	60

1137

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de mensajes robot anuales adicionales	3.000	6.000	9.000
Puntaje del Criterio	20	30	40

1138

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de mensajes electrónicos anuales adicionales	300.000	600.000	900.000
Puntaje del Criterio	10	30	50

1139  
1140  
1141  
1142  
1143

- b. Valor agregado en tecnología: se darán 20 puntos, por cada herramienta tecnológica que el proponente oferte marcando con "Si" en la casilla de ofertado (máximo 100 puntos):

Concepto	Puntaje
Desarrollo web para el seguimiento a la productividad, calidad y conocimiento de todos los agentes de la operación.	20 puntos
Click to call	20 puntos
Tipificador con Bookmarks	20 puntos
Herramienta para monitoreo a través de dispositivos móviles	20 puntos
Herramientas para minería de datos	20 puntos

1144  
1145  
1146  
1147  
1148  
1149  
1150  
1151  
1152  
1153  
1154  
1155  
1156  
1157  
1158  
1159  
1160  
1161  
1162  
1163  
1164  
1165  
1166  
1167  
1168

El alcance mínimo de las herramientas citadas en el cuadro anterior es:

1. Aplicativo web para medir la productividad: debe ser un módulo de reportería en el que se pueda ver cada agente de la operación y hacer seguimiento a su gestión en distintos rangos de fecha. Como mínimo debe mostrar la siguiente información de manera agregada y desagregada: Calidad: número de monitoreos, calificación de cada uno y calificación consolidada. Conocimiento: número de evaluaciones, calificación de cada evaluación, horas de capacitación. Adherencia al turno. Productividad: número de transacciones atendidas y TMO. Coaching: observaciones del superior inmediato sobre seguimientos y compromisos.
2. La herramienta de Click to call debe ser un acceso al canal telefónico desde la página web del ICFES sin necesidad de marcar el número telefónico.
3. La herramienta de bookmark para el tipificador consiste en que los agentes del canal telefónico y del CHAT puedan marcar determinadas llamadas de coyuntura para que posteriormente el supervisor realice filtros y entregue la información al ICFES.
4. El monitoreo a través de dispositivos móviles es una herramienta que permitirá al supervisor del contrato y las personas del staff, escuchar llamadas del canal telefónico desde su dispositivo móvil en tiempo real.

1169  
1170  
1171  
1172  
1173  
1174  
1175  
1176  
1177  
1178  
1179  
1180  
1181  
1182

5. La herramienta de minería de datos consiste en un software que le permite al gestor de servicio analizar un gran volumen de datos, utilizando los métodos de la inteligencia artificial, aprendizaje automático, estadística y sistemas de bases de datos. El objetivo es que se encuentren patrones que permitan implementar estrategias para mejorar la experiencia del servicio y enriquecer la toma de decisiones por parte del ICFES.

c. Valor agregado en eficiencia: se darán hasta 250 puntos por las actividades enfocadas a la eficiencia que el proponente oferte, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Numeral A. Técnico	Tema	Aspecto a ofertar	20 puntos	50 puntos	100 puntos	250 puntos
4.1.1.	Atención telefónica	Porcentaje de las llamadas para el skill instituciones educativas que serán respondidas antes de 10 segundos.	90% - 91%	92% - 93%	94% - 95%	96% - 98%
		Porcentaje de las llamadas para skill de personas naturales que serán respondidas antes de 20 segundos.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
		Horario de atención telefónica los fines de semana de cierre de soporte a registro y el fin de semana de aplicación a pruebas.	7:00 am - 12:00 m	7:00 am - 2:00 pm	7:00 am - 4:00 pm	7:00 am - 5:00 pm
4.1.2	Atención Electrónica	Número máximo de días en que se responderá el 100% de las consultas de los ciudadanos efectuadas a través del Sistema de Preguntas Frecuentes o Agente Virtual.	15 -14 días	13 -12 días	11 - 10 días	Menos de 10 días
		Porcentaje de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Atención Electrónica, que serán respondidas antes de los tres días siguientes a su radicación.	80% - 82%	83% - 85%	86% - 90%	90% - 92%
5.2.8	Canal de voz y datos	Canal de voz y datos dedicado, con banda ancha y canal de back up, a través del cual se hará la transferencia de llamadas entre el ICFES y el Contact Center.	512Kb	1 Gb - 2 Gb	3 Gb - 4 Gb	Más de 4 Gb
7.3	Perfil del Personal	Dedicación del Gerente de Cuenta	50% - 55%	56% - 75%	76% - 90%	91% - 100%

1183

1184 Para cada ítem la Entidad asignará el puntaje correspondiente (fijado en la parte  
1185 superior de la tabla).

1186  
1187 Luego se procederá a sumar los puntajes obtenidos por el oferente para cada uno  
1188 de los ítems de la tabla.

1189  
1190 Finalmente, el resultado de la sumatoria se dividirá entre siete (cantidad de  
1191 criterios evaluados); el resultado de la división corresponderá al puntaje del  
1192 oferente por concepto de actividades enfocadas a la eficiencia. (Máximo 250  
1193 puntos)

1194  
1195 **6.2.2 Personal de apoyo adicional**

1196  
1197 Se asignarán hasta 100 puntos de acuerdo con la cantidad de agentes de apoyo  
1198 adicionales que el proponente ofrezca, utilizando la siguiente las siguientes tablas:  
1199

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Máster adicionales durante toda la vigencia del contrato	1	2	3
Puntaje del Criterio	10	15	20

1200

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Máster adicionales durante toda la vigencia del contrato	1	3	5
Puntaje del Criterio	10	20	30

1201

Concepto	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3
Cantidad de Agentes Máster adicionales durante toda la vigencia del contrato	6	8	10
Puntaje del Criterio	10	30	50

1202

1203 Nota: la oferta de agente incluye equipos de cómputo, puesto de trabajo y en  
1204 general, todos los implementos, elementos que la persona requiera para realizar  
1205 adecuadamente las actividades a su cargo, costos que serán de exclusiva  
1206 responsabilidad del contratista.

1207

1208

1209

1210 **6.3 Puntaje para estimular la industria nacional**

1211

1212 La asignación de puntaje para este criterio se realizará con base en la siguiente

1213 tabla:

1214

Criterio	Puntaje
Si el origen de los servicios ofrecidos es nacional.	100 Puntos
Si el proponente es constituido como empresa extranjera con el 50% o más de su personal de origen nacional.	50 Puntos
Si el proponente es constituido como empresa extranjera con menos del 50% de su personal de origen nacional.	0 puntos

1215

1216 En aplicación de lo establecido en la ley 816 del 2003 "*Por medio de la cual se*

1217 *apoya a la industria nacional, a través de la contratación pública*", para la

1218 asignación del puntaje de que trata este numeral, el proponente deberá presentar

1219 con su propuesta, bajo la gravedad de juramento, debidamente diligenciado el

1220 Formato No. 6– Incentivo a la industria nacional

1221

1222

**7 OFERTA**

1223

1224

**7.1 Presentación**

1225

1226 Los Proponentes deben presentar sus Ofertas por escrito, acompañadas de los

1227 Formatos No 1 Compromiso Anticorrupción, Formato No 2 Presentación de

1228 Ofertas, Formato No 3 Formato de acreditación de experiencia, Formato No 4

1229 Oferta económica, Formato No 5 factores técnicos de ponderación integrada por

1230 los formatos 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4 y Formato No. 6– Incentivo a la industria nacional,

1231 en la fecha establecida en el Cronograma y acompañadas de los documentos

1232 solicitados del presente Pliego de Condiciones.

1233

1234 Las Ofertas estarán vigentes por el término de noventa (90) días, contados desde

1235 la fecha de presentación de Ofertas establecida en el Cronograma.

1236

1237 Los documentos de la Oferta se presentarán en dos (02) sobres, el sobre No 1.

1238 Contentivo de los documentos que acreditan la capacidad jurídica, financiera y

1239 técnica, en original y una (01) copia; y un sobre No 2 contentivo de la oferta

1240 económica y los factores técnicos de ponderación. La documentación de estar

1241 debidamente foliadas de forma consecutiva y la numeración debe iniciar con el

1242 número uno (1).

1243

1244 Los Proponentes deben presentar la Oferta y los formatos indicados en el pliego y  
1245 el Anexo Técnico en medio físico, debidamente suscritos por la personas  
1246 competentes, cuando a ello haya lugar; adicionalmente, deberá entregar una copia  
1247 en medio magnético (en formatos PDF que permita reconocimiento de texto y los  
1248 cuadros en Excel) . Cuando se llegaren a presentar diferencias entre la  
1249 información consignada en los medios magnéticos y físicos, primará la consignada  
1250 en estos últimos.

1251

1252 El día 29 de abril de 2015, a las 10:00 am, fecha prevista para el cierre del  
1253 proceso, el ICFES dará apertura únicamente al sobre No 1 en la Secretaría  
1254 General de la Entidad. El sobre No 2. Contentivo de la oferta económica y los  
1255 factores técnicos objeto de ponderación, solo se abrirá para quienes resulten  
1256 habilitados, una vez verificados los requisitos habilitantes en los aspectos  
1257 jurídicos, financieros y técnicos.

1258

1259 Surtida la diligencia de cierre, el ICFES publicaría el acta cierre, de acuerdo con la  
1260 información contenida en el apéndice 1.

1261

## 1262 **7.2 Oferta económica**

1263

1264 El Proponente para presentar su oferta económica deberá diligenciar el formato  
1265 No 4. La modificación del formato de oferta económica o la falta de  
1266 diligenciamiento de cualquiera de sus campos será causal de rechazo de la oferta.

1267

## 1268 **7.3 Oferta técnica**

1269

1270 El Proponente deberá diligenciar el formato No 5 factores de ponderación técnica  
1271 integrada por los formatos 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4

1272

## 1273 **7.4 Ofertas alternativas**

1274

1275 No se aceptará la presentación de Ofertas alternativas técnicas y/o económicas.

1276

## 1277 **7.5 Apoyo a la industria nacional.**

1278

1279 En seguimiento a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se dará  
1280 puntaje para apoyar la industria nacional, de acuerdo con lo establecido en el

1281 numeral 6.3 del presente pliego de condiciones. El Proponente deberá diligenciar  
1282 el formato No 6 Incentivo a la industria nacional.

1283

## 1284 **8 DESARROLLO DEL PROCESO**

1285

1286 El desarrollo del proceso de verificación, evaluación y adjudicación, comprenderá  
1287 las etapas que se relacionan a continuación:

1288

### 1289 **8.1 Revisión de los requisitos habilitantes**

1290

1291 La Entidad revisará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de que trata el  
1292 numeral 5 del presente documento. Los Proponentes pueden subsanar la forma  
1293 como acreditaron los requisitos habilitantes dentro del término señalado por la  
1294 Entidad.

1295

### 1296 **8.2 Informe de Evaluación Preliminar.**

1297

1298 Dentro del término previsto en el cronograma del proceso, el ICFES publicará el  
1299 informe preliminar de verificación de requisitos habilitantes, en el cual se señalarán  
1300 las observaciones correspondientes, con el fin de que los proponentes subsanen  
1301 los documentos requeridos dentro del término referido en el cronograma de  
1302 actividades.

1303

### 1304 **8.3 Evaluación de las Ofertas**

1305

1306 Los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata el  
1307 numeral 5 serán evaluados, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.

1308

### 1309 **8.4 Causales de Rechazo**

1310

1311 E ICFES rechazará las Ofertas presentadas por los Proponentes en los siguientes  
1312 casos:

1313

1314 a) Cuando las Ofertas sean presentadas después de vencido el plazo  
1315 establecido para el efecto en el Cronograma.

1316 b) Cuando el respectivo Proponente Individual o cualquier integrante de  
1317 Proponente Plural se encuentre incurso en alguna de las causales de  
1318 inhabilidad o incompatibilidad; en prohibición para contratar con la Entidad, o

- 1319 en conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en la Constitución  
1320 Política y en la ley, en especial, en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993,  
1321 1º al 4º, 27, 84 y 90 de la Ley 1474 de 2011 y en el artículo 221 del Decreto  
1322 Ley 19 de 2012, que modificó el artículo 6º de la Ley 1150 de 2007.
- 1323 c) Cuando el Proponente Individual o cualquiera de los integrantes de  
1324 Proponentes Plurales no reúnan los Requisitos Habilitantes y no hubieran  
1325 enmendado o subsanado oportunamente el defecto conforme a lo previsto en  
1326 este Pliego de Condiciones.
- 1327 d) Cuando en desarrollo de la Convocatoria se presente más de una (1) Oferta  
1328 por el mismo Proponente, individualmente o en consorcio, unión temporal o  
1329 promesa de sociedad futura, directamente o por interpuesta persona, o por  
1330 socios de la misma persona jurídica, salvo las sociedades anónimas abiertas o  
1331 inscritas en bolsas de valores.
- 1332 e) Cuando se compruebe que los documentos presentados contienen  
1333 información inexacta o que de cualquier manera no corresponda a la realidad,  
1334 caso en el cual se iniciarán las acciones penales correspondientes, si a ello  
1335 hubiere lugar, sin perjuicio de los efectos previstos en este Pliego de  
1336 Condiciones con arreglo a la ley.
- 1337 f) Cuando el Proponente ha influido o presionado en el estudio, evaluación y/o  
1338 calificación de las Oferta.
- 1339 g) Cuando el Proponente formule su oferta con algún tipo de condicionamiento, o  
1340 lo imponga en cualquiera de los documentos que la conforman.
- 1341 h) Cuando el valor de la Oferta exceda el presupuesto oficial.
- 1342 i) Cuando la Oferta no comprenda todos los servicios y prestaciones,  
1343 relacionados en los anexos correspondientes, es decir, cuando formule una  
1344 Oferta parcial.
- 1345 j) Cuando el Proponente Individual o los integrantes de Proponentes Plurales no  
1346 tengan previsto en su objeto social actividades exigidos en este Pliego, en el  
1347 Certificado de Existencia y Representación Legal o documento equivalente.
- 1348 k) Cuando la Oferta no incluya información o cualquier documento exigido en el  
1349 Pliego de Condiciones, necesario para la comparación objetiva de las  
1350 propuestas presentadas y, por consiguiente, no subsanables.
- 1351 l) En los demás casos expresamente establecidos en el presente documento.

1352  
1353  
1354

## 8.5 Informe de evaluación

1355 Dentro del término previsto en el cronograma del proceso, el ICFES publicará el  
1356 informe de evaluación, en el que se indicara la calificación de las ofertas.

1357

## 1358 **8.6 Orden de Elegibilidad y Adjudicación**

1359

1360 El contrato se adjudicará según el orden de elegibilidad establecido en el informe  
1361 de evaluación definitivo. El ordenador del gasto, por medio de acto administrativo  
1362 motivado, adjudicará el proceso al proponente ubicado en el primer puesto del  
1363 orden de elegibilidad o procederá a la declaratoria de desierta del proceso, si a  
1364 ello hubiere lugar.

1365

1366 La adjudicación se celebrará en la fecha y hora establecida en el cronograma de la  
1367 convocatoria.

1368

1369 En el evento que el ordenador del gasto no acoja la recomendación del comité  
1370 evaluador, deberá justificarlo en el acto administrativo de adjudicación o  
1371 declaratoria de desierta.

1372

## 1373 **8.7 Declaratoria de Fallido**

1374

1375 El ICFES declarará fallido el presente proceso de selección cuando: (a) No se  
1376 presenten ofertas; (b) Ninguna de las ofertas resulte admisible en los factores  
1377 jurídicos, técnicos, financieros y de experiencia previstos en el pliego de  
1378 condiciones; (c) Existan causas o motivos que impidan la escogencia objetiva del  
1379 proponente; (d) El representante legal de ICFES o su delegado no acoja la  
1380 recomendación del comité evaluador y opte por la declaratoria de fallido del  
1381 proceso, caso en el cual deberá motivar su decisión.

1382

## 1383 **8.8 Devolución de las Ofertas**

1384

1385 Una vez finalizado el proceso de selección los Proponentes no favorecidos con la  
1386 adjudicación del contrato, podrán acercarse a reclamar el original de la garantía de  
1387 seriedad de la Oferta y los demás documentos, dentro de los 15 días hábiles  
1388 siguientes a la fecha en que se expida el acto de adjudicación, previsto en el  
1389 Cronograma; de lo contrario, el ICFES procederá al archivo de la Oferta original y  
1390 la destrucción de su copia.

1391

1392

1393

1394 **9 GARANTÍAS**

1395

1396 **9.1 Para la presentación de la oferta**

1397

1398 El contratista debe presentar junto con la Oferta una garantía de seriedad de la  
1399 oferta a favor del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –  
1400 ICFES, NIT 860.024.301-6, por un valor de diez por ciento (10%) del valor de la  
1401 oferta y con vigencia desde la presentación de la Oferta y tres (03) meses más.

1402

1403 Cubrirá los siguientes amparos:

1404

1405 1. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando  
1406 el plazo para la Adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre  
1407 que tal prórroga sea inferior a tres (3) meses. 2. El retiro de la oferta después de  
1408 vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas. 3. La no suscripción del  
1409 contrato sin justa causa por parte del adjudicatario. 4. La falta de otorgamiento por  
1410 parte del Proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

1411

1412 Cuando la propuesta se presente en Consorcio o Unión Temporal, la póliza deberá  
1413 tomarse a nombre del consorcio o de la unión temporal, según el caso, con la  
1414 indicación de cada uno de sus integrantes

1415

1416 **9.2 Para la ejecución del contrato**

1417

1418 El CONTRATISTA, deberá constituir la Garantía Única a favor del INSTITUTO  
1419 COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES,  
1420 identificado con el Nit. 860.024.301-6, expedida por una compañía de seguros  
1421 autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los  
1422 riesgos y vigencias en los siguientes términos:

1423

1424 **A. De cumplimiento general del contrato**, por una suma igual al veinte por  
1425 ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de  
1426 ejecución del mismo y hasta la liquidación del contrato y debe amparar: (a) el  
1427 incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable  
1428 al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el  
1429 incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista  
1430 por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales;  
1431 y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

1432 **B. Calidad del servicio**, por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor  
1433 total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y  
1434 hasta la liquidación del contrato.

1435 **C. Pago de salarios y prestaciones sociales**, por una suma igual al cinco por  
1436 ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de  
1437 ejecución del mismo y tres (3) años más. Este riesgo debe cubrir al ICFES de los  
1438 perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del  
1439 contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio  
1440 nacional para la ejecución del contrato amparado.

1441  
1442 Adicional a lo anterior deberá constituir las siguientes pólizas de seguro o en el  
1443 evento de poseerlas allegar un certificado mediante el cual se manifieste que se  
1444 extiende la cobertura al ICFES, así:

1445  
1446 **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** Esta póliza debe cubrir  
1447 eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad  
1448 extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su  
1449 contratista, así como también los perjuicios ocasionados por eventuales  
1450 reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad extracontractual que  
1451 surjan de las actuaciones, hechos u omisiones de los subcontratistas autorizados  
1452 o en su defecto, que acredite que el subcontratista cuenta con un seguro propio  
1453 con el mismo objeto y que el ICFES sea el asegurado, así:

1454  
1455 Por daños causados a bienes de la Entidad y a terceros, con un valor asegurado  
1456 mínimo de SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS UN MIL  
1457 OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS (\$635.501.888), y una vigencia  
1458 igual al término de ejecución del contrato, cumpliendo además con las siguientes  
1459 especificaciones: Beneficiario: Terceros afectados y/o ICFES. Tipo de cobertura:  
1460 Responsabilidad Civil Extracontractual por ocurrencia, incluyendo bienes bajo  
1461 cuidado, tenencia y control, Predios, labores y operaciones (5%); daño emergente  
1462 y lucro cesante (10% del PLO); perjuicios extra patrimoniales (10% del PLO);  
1463 contratistas y subcontratistas (10% del PLO por evento, 20% del PLO por  
1464 vigencia); amparo patronal (10% del PLO por evento, 20% del PLO por vigencia);  
1465 vehículos propios y no propios (10% del PLO por evento, 20% del PLO por  
1466 vigencia).

1467  
1468 Una vez aportadas las anteriores garantías, el ICFES impartirá su aprobación a  
1469 través de su Oficina Asesora Jurídica.

1470

1471 La garantía única así como las pólizas deberán ajustarse por parte del contratista  
1472 siempre que se produzca modificación en el plazo y/o el valor del contrato.

1473

1474 Nota:

1475

1476 1. Los deducibles de la póliza deben ser asumidos por el contratista y no por la  
1477 Entidad.

1478 2. Ampliación del plazo para aviso de no renovación o prórroga de la póliza. En  
1479 el caso de que la aseguradora decida no otorgar renovación o prórroga del  
1480 contrato de seguro, queda entendido, convenido y aceptado que la  
1481 Aseguradora deberá dar aviso de ello al ICFES y/o al asegurado con no  
1482 menos de (90) días de antelación a la fecha de vencimiento de la póliza, en  
1483 caso contrario se dará por entendido que la Aseguradora acepta la renovación  
1484 o prórroga, previa autorización de la Entidad.

1485 3. Ampliación de aviso de siniestro a 30 días.

1486 4. Restablecimiento automático del valor asegurado por ocurrencia de siniestro.

1487 5. No cancelación o revocación por no pago de prima. En la póliza  
1488 correspondiente se debe establecer que la aseguradora renuncia al beneficio  
1489 de excusión.

1490

## 1491 **10 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

1492

1493 Durante la ejecución del contrato, el CONTRATISTA se obliga con el ICFES a:

1494

### 1495 **10.1 Obligaciones generales:**

1496

1497 1. Cumplir con el objeto contractual de conformidad con las especificaciones,  
1498 calidades y condiciones de ejecución a partir de los requerimientos técnicos  
1499 establecidos en el pliego de condiciones, el Anexo Técnico, la Oferta  
1500 presentada por el contratista, (de acuerdo con lo establecido numeral 1 del  
1501 Anexo Técnico), y los acuerdos que suscriban las partes conforme a las  
1502 necesidades específicas que exijan las pruebas.

1503 2. Acatar las instrucciones que imparta el ICFES a través del supervisor del  
1504 contrato

1505 3. Prestar el servicio con personal calificado, debidamente entrenado, con los  
1506 equipos y demás especificaciones ofrecidas en su Oferta, garantizando  
1507 condiciones de calidad, seguridad y confidencialidad.

- 1508 4. Cuando el contratista requiera reemplazar a algún miembro del equipo de  
1509 trabajo ofertado y debidamente aceptado por el ICFES, deberá hacerlo por una  
1510 persona de iguales o mejores calidades, ello deberá ocurrir dentro de los tres  
1511 (3) días hábiles siguientes a la determinación del contratista y deberá contar  
1512 con previo aval del ICFES.; lo mismo debe realizarse en caso de solicitud por  
1513 parte del ICFES en el evento de que alguno o algunos de los integrantes del  
1514 equipo de trabajo ofertado no se desempeñe con la calidad requerida.
- 1515 5. Guardar estricta reserva y confidencialidad durante la ejecución del contrato y  
1516 con posterioridad a su terminación y liquidación, obligación que implica que la  
1517 información y documentos suministrados no pueden ser divulgados a persona  
1518 alguna, sin autorización escrita de la Dirección del ICFES, salvo requerimiento  
1519 de autoridad competente.
- 1520 6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con  
1521 el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, e informar  
1522 inmediatamente al ICFES, a través del funcionario responsable del control de  
1523 ejecución, y a las demás autoridades competentes, la ocurrencia de tales  
1524 peticiones o amenazas, con el fin de que se adopten las medidas y correctivos  
1525 que fueren necesarios.
- 1526 7. Asumir por su cuenta y riesgo el pago de los salarios, las prestaciones sociales  
1527 y los aportes parafiscales de todo el personal destinado a la prestación del  
1528 servicio objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones  
1529 laborales. Esta obligación se extiende a cualquier otro beneficio que haya  
1530 pactado con dicho personal.
- 1531 8. Suministrar los recursos tecnológicos requeridos en el anexo técnico y  
1532 garantizar su mantenimiento y continuidad.
- 1533 9. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del  
1534 contrato.
- 1535 10. Constituir las pólizas y demás garantías exigidas. Independientemente de la  
1536 garantía única que ampara los diferentes riesgos del contrato, el  
1537 CONTRATISTA será responsable por cualquier daño, pérdida o alteración que  
1538 se presente durante la ejecución del contrato, que afecte el desarrollo normal  
1539 del contrato o los recursos entregados por el ICFES.
- 1540 11. Presentar en forma oportuna, tanto los informes que le sean requeridos,  
1541 como la factura para el cobro del pago a su favor, la factura de cobro debe venir  
1542 acompañada del informe ejecutivo de cada prueba y la certificación de pago de  
1543 aportes parafiscales y seguridad social.
- 1544 12. Tener a disposición de la supervisión del contrato, los contratos con los que  
1545 vincula al personal ofrecido y darle una consecuencia al incumplimiento.

- 1546 13. Reportar de manera inmediata al Supervisor del contrato encargado del  
1547 control de ejecución, cualquier novedad o anomalía.  
1548 14. Atender en debida forma los reclamos y solicitudes que le efectúe el ICFES  
1549 y adoptar medidas inmediatas para la corrección de fallas.  
1550 15. Cumplir con cualquier modificación que por necesidades del servicio  
1551 establezca el ICFES. Para tal efecto las partes acordarán los tiempos dentro de  
1552 los cuales, deben adoptarse las medidas pertinentes.  
1553 16. Diligenciar y suscribir el acuerdo de confidencialidad, que hace parte  
1554 integral del contrato.  
1555

## 10.2 Obligaciones Específicas:

- 1556  
1557  
1558 1. Presentar a la supervisión del contrato el cronograma de implementación el  
1559 día que se suscribe el acta de inicio.  
1560 2. Poner en producción el CRM colaborativo el primer día hábil de 2016,  
1561 garantizando la realización de un simulacro en diciembre de 2015.  
1562 3. Asumir los costos de las integraciones tecnológicas que se requieran con  
1563 proveedores del ICFES para la integración de los canales.  
1564 4. Gestionar, medir, analizar y mejorar los servicios y procesos del Centro de  
1565 Gestión del Servicio del ICFES según las especificaciones exigidas en el  
1566 anexo técnico.  
1567 5. Realizar todas las campañas de salida solicitadas por el ICFES y establecer  
1568 las estrategias necesarias que permitan dar cumplimiento del objetivo de cada  
1569 una.  
1570 6. Gestionar la actualización de las bases de datos de clientes del ICFES de  
1571 acuerdo con las especificaciones establecidas en el anexo técnico.  
1572 7. Garantizar los niveles de servicio y los indicadores de oportunidad exigidos en  
1573 el anexo técnico para cada uno de los canales, en temporada valle, como en  
1574 temporada pico.  
1575 8. Actualizar la documentación de los procesos exigidos en el anexo técnico  
1576 entregados por el ICFES al inicio de la operación.  
1577 9. Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las  
1578 especificaciones del anexo técnico, y que evidencien la medición, el análisis y  
1579 las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de  
1580 satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la  
1581 sostenibilidad de la operación.  
1582 10. Implementar y documentar planes de contingencia para garantizar la  
1583 continuidad del servicio frente a imprevistos.

- 1584 11. Garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos de la operación.  
1585 12. Desarrollar anualmente las actividades que sean necesarias para mejorar el  
1586 desempeño de la operación, utilizando los recursos disponibles.  
1587 13. Entregar la dotación de chalecos al personal de correspondencia, de ventanilla  
1588 y al motorizado, renovándola a los seis meses de uso.  
1589 14. Atender los requerimientos de actualización del IVR en máximo 48 horas  
1590 cuando no se requiera modificación de la estructura del árbol.  
1591 15. Proporcionarle al ICFES acceso al aplicativo que le permita el monitoreo  
1592 remoto de la línea, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están  
1593 siendo contestadas por los asesores.  
1594 16. Suministrar los equipos de cómputo al personal que emplee para la prestación  
1595 del servicio.  
1596 17. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno,  
1597 con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de  
1598 contacto. Esta gestión debe ser reportada en el informe mensual.  
1599 18. Mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los asesores en: Excel  
1600 nivel intermedio, sistemas de información del ICFES, contenidos de la página  
1601 web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de Contact  
1602 center.  
1603 19. Para todo el personal operativo, realizar capacitaciones certificadas ante el  
1604 sistema de información para el trabajo y desarrollo humano en los siguientes  
1605 temas: 1. mínimo 40 horas de capacitación para todos los agentes en  
1606 ofimática nivel intermedio. 2. mínimo 40 horas de capacitación para todos los  
1607 agentes en servicio al cliente en comunicación para el manejo de clientes  
1608 conflictivos. 3. mínimo 40 horas de capacitación para todos los agentes en  
1609 estrategias comunicativas. 4. mínimo 40 horas de capacitación para el Staff en  
1610 ofimática avanzada. 5. mínimo 50 horas de capacitación para el Staff en  
1611 habilidades de liderazgo.  
1612 20. Garantizar que en todos los contratos que suscriba tanto el personal de la  
1613 operación como del staff contengan la cláusula de confidencialidad.  
1614 21. Realizar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para  
1615 la infraestructura técnica y tecnológica suministrada.  
1616 22. Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal.  
1617 23. Remunerar puntualmente al personal de la operación.  
1618 24. Facturar el servicio mensual discriminando la cantidad y costo del personal del  
1619 equipo base por canal, la cantidad y costo del personal de apoyo por canal y  
1620 los costos de tecnología por canal y los costos de staff, respetando siempre  
1621 los valores unitarios de la oferta. La factura debe incluir un reporte del número

- 1622 y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas)  
1623 que ofrece el ICFES, así como la relación del personal que laboró durante el  
1624 mes, de acuerdo con los requerimientos del anexo técnico.
- 1625 25. Mantener los costos unitarios durante toda la vigencia del contrato. Lo anterior  
1626 significa que en el caso que haya lugar a una adicción del contrato, no habrá  
1627 modificaciones en los costos unitarios. Es pertinente señalar que la única  
1628 modificación a que habrá lugar es el incremento del salario mínimo.
- 1629 26. Las demás que por ocasión de la naturaleza y objeto del contrato puedan  
1630 presentarse para la eficiente y oportuna prestación del servicio.
- 1631 27. Entregar oportunamente la información solicitada por el supervisor del contrato  
1632 con respecto al desempeño de la operación.
- 1633 28. Actualizar diariamente el tablero de control de la operación.
- 1634 29. Entregar todos los informes que le sean solicitados por el Supervisor del  
1635 contrato, en los plazos que éste le señale.

1636

## 1637 **11 OBLIGACIONES DEL ICFES**

1638

1639 El ICFES durante la ejecución del contrato, se obliga a:

1640

- 1641 1. Suministrar al contratista, de manera oportuna, la información, las políticas,  
1642 directrices, guiones y lineamientos que se requieran para el funcionamiento  
1643 del Centro de Gestión del Servicio.
- 1644 2. Verificar el cumplimiento del plan general de mejoramiento, el plan de  
1645 capacitación, formación y desarrollo.
- 1646 3. Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales y  
1647 de los demás que le sean requeridos
- 1648 4. Requerir al contratista la expedición de las pólizas de garantías exigidas, al  
1649 igual que la cancelación de los otros pagos legales a que hubiere lugar.
- 1650 5. Supervisar el cumplimiento a cabalidad de las condiciones y las obligaciones  
1651 establecidas en el contrato.
- 1652 6. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los  
1653 servicios contratados; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor y el  
1654 aporte de los requisitos de pago por parte del contratista.
- 1655 7. Dar al contratista el apoyo necesario para el cumplimiento del objeto  
1656 contractual.

1657

1658

1659 **12 SUPERVISIÓN**

1660

1661 El ICFES ejercerá la supervisión de la ejecución del contrato a través del  
1662 Coordinador de la Unidad Atención al Ciudadano, quien haga sus veces o quien  
1663 designe el ordenador del gasto.

1664

1665 El supervisor debe ejercer un control integral o técnico, administrativo, financiero,  
1666 contable o jurídico sobre el contrato, para lo cual, podrá en cualquier momento,  
1667 exigir al contratista la información que considere necesaria, así como la adopción  
1668 de medidas para mantener, durante el desarrollo y ejecución del contrato, las  
1669 condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la  
1670 celebración del mismo.

1671

1672 El Contratista debe acatar las instrucciones impartidas por escrito, y con copia a  
1673 la Entidad, el supervisor.

1674

1675 Si el Contratista rehúsa o descuida cumplir cualquier orden escrita del supervisor,  
1676 éste le notificará por escrito sobre el incumplimiento de dicha orden, señalando  
1677 específicamente las omisiones o infracciones y exigiendo su cumplimiento. Si esta  
1678 notificación no surte ningún efecto dentro de un plazo de 10 días hábiles, el  
1679 supervisor comunicará dicha situación al ICFES para que este tome las medidas  
1680 que considere necesarias.

1681

1682 El supervisor debe documentar las causas o motivos del incumplimiento que  
1683 llegue a presentarse.

1684

1685

1686

1687

1688

1689

1690

1691

1692

1693

1694

1695

1696

1697 **13 CRONOGRAMA**

1698

1699 El siguiente es el Cronograma del Proceso de Contratación.

1700

Actividad	Fecha	Lugar
Publicación de Pliego de condiciones Definitivo.	15 de abril de 2015.	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Presentación de observaciones al Pliego de Condiciones	Desde el 15 Hasta el 22 de abril de 2015	vgarcia@icfes.gov.co
Respuesta de observaciones al Pliego de condiciones	Hasta el 24 de abril de 2015	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Expedición de Adendas	Hasta el 27 de abril de 2015	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Cierre del Proceso y Presentación de Ofertas. Informe de presentación de Ofertas	29 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. <a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Etapas de Revisión de requisitos habilitantes.	Desde el 29 de abril hasta el 30 de abril de 2015	
Publicación del informe de verificación de requisitos habilitantes.	04 de mayo de 2015	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Término para subsanar	Desde el 05 hasta el 06 de mayo de 2015 hasta las 12:00 m	Secretaría General del ICFES, Calle 17 No. 3-40 Piso 3º.- vgarcia@icfes.gov.co

Publicación del informe de evaluación de las ofertas	11 de mayo de 2015	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Presentación de Observaciones al informe de evaluación de las ofertas.	Desde el 12 al hasta el 14 de mayo de 2015.	Secretaría General del ICFES, Calle 17 No. 3-40 Piso 3º.- <a href="mailto:vgarcia@icfes.gov.co">vgarcia@icfes.gov.co</a>
Publicación de las observaciones presentadas al informe de evaluación de las ofertas.	El 15 de mayo de 2015.	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Plazo para Responder Observaciones por parte de los Proponentes Observados	Del 15 al 20 de mayo de 2015.	Secretaría General del ICFES, Calle 17 No. 3-40 Piso 3º.- <a href="mailto:vgarcia@icfes.gov.co">vgarcia@icfes.gov.co</a>
Publicación informe de evaluación definitiva y respuesta a las Observaciones.	22 de mayo 2015	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Adjudicación y/o declaratoria de desierto del proceso	25 de mayo de 2015	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Firma del Contrato	26 de mayo de 2015	
Entrega de garantías	27 de mayo de 2015	
Aprobación de Garantías	28 de Mayo de 2015	

1701  
1702  
1703

1704  
1705

### MATRIZ DE RIESGOS

RIESGOS PREVISIBLES													
CLASE DE RIESGO (1)	TIPIFICACIÓN (1b)	ESTIMACIÓN (2)										ASIGNACIÓN	
		CUALITATIVA (3)										CONTRATISTA	ICFES
		PROBABILIDAD (4)					IMPACTO (5)						
		CERTEZA (4a)	PROBABLE (4b)	POSIBLE (4c)	RARO (4d)	IMPROBABLE (4e)	CATASTROFICA (5a)	MAYOR (5b)	MODERADO (5c)	MENOR (5d)	INSIGNIFICANT E (5e)		
Recurso Humano	Falta de capacitación y entrenamiento (bajo perfil y / o competencias inadecuadas)		X					X				100%	
	Rotación o Ausentismo del personal de la operación a cargo del proveedor			X					X			100%	
	Imprecisión en la información brindada a los usuarios por parte del personal del proveedor.			X					X			100%	
	Deterioro de la imagen del ICFES, por causa de mal desempeño del personal a cargo del proveedor.		X					X				100%	
Procesos	Baja capacidad de respuesta ante contingencias.			X					X			100%	
	Incumplimiento de Niveles de Servicio		X					X				100%	
	Disminución de la satisfacción del cliente.		X					X				100%	
	Fuga de información.		X					X				100%	
	Desactualización de la información de los aplicativos.			X					X			100%	
	Deterioro de la imagen del ICFES, por causa de mal desempeño de los procesos a cargo del proveedor.		X					X				100%	
Tecnológico	Fallas en los aplicativos.				X					X		100%	
	Falla / error / interrupción de infraestructura de red y comunicación para voz y datos			X					X			100%	
	Perdida de datos			X					X			100%	
	Fallas de redundancia de la infraestructura tecnológica				X					X		100%	

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

1706

1707

1708 **Formato 1 - Compromiso Anticorrupción**

1709

1710 Lugar y fecha

1711

1712 Señores

1713 Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación

1714

1715 **Proceso de Contratación** [Insertar información]

1716

1717 [Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado  
1718 como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de  
1719 representante legal de] [nombre del Proponente], manifiesto que:

1720

1721 1. Apoyamos la acción del Estado colombiano y del ICFES para fortalecer la  
1722 transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública.

1723

1724 2. No estamos en causal de inhabilidad alguna para celebrar el contrato objeto del  
1725 Proceso de Contratación [Insertar información].

1726

1727 3. Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma  
1728 de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la  
1729 Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o  
1730 terceros.

1731

1732 4. Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que  
1733 tengan por objeto o efecto la colusión en el Proceso de Contratación [Insertar  
1734 información].

1735

1736 5. Nos comprometemos a revelar la información que sobre el Proceso de  
1737 Contratación [Insertar información] nos soliciten los organismos de control de la  
1738 República de Colombia.

1739

1740 6. Nos comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el  
1741 contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las  
1742 consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros  
1743 empleados o asesores.

1744  
1745 7. Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente  
1746 compromiso anticorrupción.  
1747  
1748 En constancia de lo anterior firmo este documento a los [Insertar información] días  
1749 del mes de [Insertar información] de [Insertar información].  
1750  
1751 [Firma representante legal del Proponente o del Proponente persona natural]  
1752 Nombre: [Insertar información]  
1753 Cargo: [Insertar información]  
1754 Documento de Identidad: [Insertar información]  
1755

1756

1757 **Formato 2 - Presentación de las Ofertas**

1758

1759 Lugar y fecha

1760

1761 Señores

1762 Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES

1763

1764 Referencia: Proceso de Contratación - [Insertar información]

1765

1766 Estimados señores:

1767

1768 [Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado  
1769 como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de  
1770 representante legal de] [nombre del Proponente], presento Oferta para el Proceso  
1771 de Contratación de la referencia y hago las siguientes manifestaciones:

1772

1773 1. Que conozco y acepto los Documentos del Proceso, tuve la oportunidad de  
1774 solicitar aclaraciones y modificaciones a los mismos, y recibí de [Nombre de  
1775 la Entidad Estatal] respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.

1776 2. Que estoy autorizado para suscribir y presentar la Oferta en nombre del  
1777 Proponente y estoy autorizado para suscribir el contrato si el Proponente  
1778 resulta adjudicatario del Proceso de Contratación de la referencia.

1779 3. Que la Oferta que presento cumple con la totalidad de los requisitos y  
1780 especificaciones técnicas del Anexo 1. del Pliego de Condiciones de la  
1781 convocatoria de la referencia.

1782 4. Que la oferta económica y la oferta técnica están adjuntas a la presente  
1783 comunicación y han sido elaboradas de acuerdo con los Documentos del  
1784 Proceso y hacen parte integral de la Oferta.

1785 5. Que los documentos que presento con la Oferta son ciertos y han sido  
1786 expedidos por personas autorizadas para el efecto.

1787 6. Que la oferta económica adjunta fue elaborada teniendo en cuenta todos  
1788 los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones que  
1789 se causen con ocasión de la presentación de la Oferta, suscripción y  
1790 ejecución del contrato y que en consecuencia, de resultar adjudicatario no  
1791 presentaré reclamos con ocasión del pago de tales gastos.

- 1792 7. Que en caso de resultar adjudicatario, suscribiré el contrato en la fecha  
 1793 prevista para el efecto en el Cronograma contenido en los Documentos del  
 1794 Proceso.  
 1795 8. Que en caso de resultar adjudicatario, me obligo a presentar la garantía de  
 1796 cumplimiento prevista en los Documentos del Proceso en la fecha prevista  
 1797 para el efecto en el Cronograma allí contenido.  
 1798 9. Que en caso de resultar adjudicatario me comprometo a que a la  
 1799 terminación de la vigencia del Contrato, la obra cumplirá con la totalidad del  
 1800 alcance y los requerimientos y especificaciones técnicas de que trata el  
 1801 Anexo 1. del Pliego de Condiciones.  
 1802 10. Que manifiesto que el Proponente está a paz y salvo con sus obligaciones  
 1803 laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes  
 1804 relacionados con las obligaciones laborales.  
 1805 11. Adjunto la garantía de seriedad de la Oferta la cual cumple con lo  
 1806 establecido en los Documentos del Proceso.  
 1807 12. Recibiré notificaciones en la siguiente dirección en:  
 1808  
 1809

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

1810

Firma representante legal del Proponente
Nombre:

1811

1812

1813 **Formato 6- Incentivo Industria Nacional.**

1814

1815

1816 El oferente deberá marcar con una X la opción que corresponda

1817

Criterio	
Origen de los servicios ofrecidos es nacional.	
Proponente constituido como empresa extranjera con el 50% o más de su personal de origen nacional.	
Proponente es constituido como empresa extranjera con menos del 50% de su personal de origen nacional.	

1818

1819

1820

1821

1822

1823

1824

1825

1826 [Firma representante legal del Proponente o del Proponente persona natural]

1827 Nombre: [Insertar información]

1828 Cargo: [Insertar información]

1829 Documento de Identidad: [Insertar información]

1830

1831  
1832  
1833  
1834

**Apéndice 1 - Informe de presentación de Ofertas.**

Proponente	Representante del Proponente	Fecha	Hora	Folios Sobre No 1.	Garantía de seriedad de la oferta

1835  
1836