

## RESOLUCIÓN NÚMERO 000299 DE 2015

Por la cual se apertura el proceso de Selección por Convocatoria Pública ICFES CP-002-2015, cuyo objeto es contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) la operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager (CRM) colaborativo que integre en un sólo sistema las interacciones de los ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial) para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las interacciones a través de los canales de outbound.

### LA DIRECTORA GENERAL (E) DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES

En uso de las facultades que le confiere el artículo 12 de la ley 1324 de 2009, el artículo 9° del Decreto 5014 de 2009, y en concordancia con lo previsto en el Manual de Contratación del ICFES<sup>1</sup>, y

#### CONSIDERANDO:

Que el **ICFES** requiere contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) la operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager (CRM) colaborativo que integre en un sólo sistema las interacciones de los ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial) para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las interacciones a través de los canales de outbound, según se contempló en la Requisición No 290 de 2015 y demás documentos previos.

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

<sup>1</sup> Acuerdo 0014 del 26 de agosto de 2011 modificado por el Acuerdo 016 del 27 de diciembre de 2012.

Que el presente proceso de selección se realizará bajo el procedimiento de Convocatoria Pública, con fundamento en el numeral 1 del artículo 15 del Manual de contratación del ICFES.

Que el día 17 de marzo de 2014 se publicó en la página web del Instituto, el Aviso de convocatoria, proyecto de pliego de condiciones del proceso en mención, junto con la respectiva requisición, estudio de mercado y demás anexos.

Que dentro del término establecido en el cronograma del proceso, se presentaron por parte de los interesados en participar observaciones al proyecto de pliego de condiciones, frente a las cuales se emitió pronunciamiento.

Que el pliego de condiciones puede ser consultado en la página institucional del ICFES [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co), vinculo <http://www.icfes.gov.co/procesos-de-selección/procesos-2015/86-contratación/1-022-convocatoria-publica-2015#CP002>, o en la Secretaría General del ICFES, ubicada en la Calle 17 No. 3-40, piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C, de 8 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Que se convocan las veedurías ciudadanas para que realicen acompañamiento y seguimiento al presente proceso de selección, buscando la eficiencia institucional y la probidad en las actuaciones de los funcionarios públicos.

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar la apertura del proceso de selección por Convocatoria Pública ICFES-CP-002-2015, con el objeto de seleccionar la oferta más favorable para contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) la operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager (CRM) colaborativo que integre en un sólo sistema las interacciones de los ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial) para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las interacciones a través de los canales de outbound.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Establecer el siguiente cronograma para el desarrollo proceso de selección por Convocatoria Pública ICFES CP-002-2015:

Actividad	Fecha	Lugar
Publicación de Pliego de condiciones Definitivo.	15 de abril de 2015.	<a href="http://www.icfes.gov.co/procesos-de-selección/procesos-2015/86-contratación/1022-convocatoria-publica-2015#CP002">http://www.icfes.gov.co/procesos-de-selección/procesos-2015/86-contratación/1022-convocatoria-publica-2015#CP002</a>
Presentación de observaciones al Pliego de Condiciones	Desde el 15 Hasta el 22 de abril de 2015	<a href="mailto:vgarcia@icfes.gov.co">vgarcia@icfes.gov.co</a>

Respuesta 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.- <a href="mailto:vgarcia@icfes.gov.co">vgarcia@icfes.gov.co</a>
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	

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar la conformación del comité evaluador para la verificación y evaluación de las propuestas que se presenten en desarrollo del presente proceso de selección por Convocatoria Pública ICFES-CP-002-2015.

**ARTÍCULO CUARTO:** Ordenar la publicación de los documentos que conforman el proceso de selección en la página web de la entidad [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co).

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al público en general que a partir de la fecha de expedición del presente acto, podrán consultar el pliego de condiciones, sus anexos, requisición y demás documentos, en la página web de la entidad [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) (**Ruta:** <http://www.icfes.gov.co/procesos-de-seleccion/procesos-2015/86-contratacion/1022-convocatoria-publica-2015#CP002>) y/o en la Secretaría General del ICFES, ubicada en la Calle 17 No. 3-40, piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C, de 8 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

**ARTÍCULO SEXTO:** El presente acto rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá, D. C., a los quince (15) días del mes de abril de 2015.

**FIRMADO EN ORIGINAL**

**MARIA SOFIA ARANGO ARANGO**  
DIRECTORA GENERAL (E) ICFES

Revisó: Karen Duarte Mayorga – Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales.  
Elaboró: Viviana Garcia Pinzón.

---