DOCUMENTO DE CONDICIONES

1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Al presentar oferta los proponentes aceptan la totalidad de los términos, condiciones, requisitos, exigencias, compromisos, obligaciones y plazos previstos en la Invitación, sus anexos y formatos, entre ellos, la minuta del contrato por celebrar.

Con la presentación de su oferta (**Formato No. 1 - Presentación de la Oferta**), el respectivo oferente acepta y declara expresamente:

1.1. Que mantienen vigente su oferta, por el término de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de su entrega, según el cronograma, o de cualquiera de sus prórrogas, de adoptarse, y será obligatoria e irrevocable durante ese término, y de extenderse, durante el tiempo establecido en la correspondiente adenda.

1.2. Que tuvieron acceso, conocieron y examinaron todos y cada uno de los documentos del procedimiento, incluidos, pero sin limitarse a ellos: (i) El documento de condiciones de la invitación, sus anexos y formatos, entre ellos, la minuta del contrato proyectado; (ii) Las modificaciones del documento de condiciones a la misma; (iii) Las aclaraciones y las respuestas del ICFES a las observaciones formuladas por los invitados.

1.3. Que consultaron y analizaron toda la información requerida para preparar y presentar los documentos de habilitación y para elaborar y formular su oferta, incluida la oferta económica, y aceptan la totalidad de los términos previstos en la Invitación, sus anexos y formatos, incluida la minuta del contrato por celebrar.

1.4. Que toda la información contenida en su oferta es exacta, fehaciente y veraz, circunstancia que declaran bajo la gravedad del juramento, y aceptan expresamente la facultad del ICFES para verificarla y confirmarla.

1.5. Que conocen y aceptan expresamente que la información de los documentos de habilitación y de su Oferta es pública, salvo aquellos documentos amparados legalmente por reserva o confidencialidad, que deben ser claramente identificados.

1.6. Que los proponentes no han permitido ni permitirán que sus operaciones hayan sido o sean utilizadas como instrumento para ocultar, manejar, invertir o aprovechar -en cualquier forma- dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a actividades contrarias a la ley penal o a transacciones y fondos vinculados con las mismas.

1.7. Que los proponentes, sus socios o administradores no se encuentran reportados en la última publicación del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, ni figuran con antecedentes disciplinarios en la Procuraduría General de la Nación, que comporten inhabilidad, salvo que se trate de sociedades comerciales abiertas

o inscritas en bolsas de valores, casos en los cuales el presente requisito no es aplicable a los socios.

1.8. Que los proponentes se encuentran en paz y salvo por concepto de sus obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social, en materia de aportes parafiscales y del Impuesto sobre la Renta para la Equidad -CREE-, en el evento de estar sometidos al régimen correspondiente en el país.

1.9. Que, de resultar favorecidos con la adjudicación del contrato, se comprometen a aportar los documentos requeridos para la firma y puesta en ejecución de aquel, dentro del plazo previsto en el cronograma para el efecto.

1.10. Que se comprometen a poner en conocimiento de las autoridades competentes cualquier hecho o conducta que pueda comportar violación de la ley penal o falta disciplinaria de que tengan conocimiento con ocasión del desarrollo de este procedimiento, en especial: Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Unidad de Denuncias, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación.

1.11. Que ni la Invitación enviada y ninguna información contenida en la misma, constituye promesa de celebración de contrato.

1.12. Las interpretaciones, conclusiones y análisis de cada proponente son de su exclusivos cargo y responsabilidad, y no comprometen ni vinculan en modo alguno al ICFES.

El ICFES recomienda a los invitados a este proceso de selección:

a. 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.

b. Examinar rigurosamente el contenido de la invitación, sus anexos y formatos, el Manual de Contratación de la Entidad y de las normas que regulan la contratación del ICFES.

c. Adelantar oportunamente los trámites tendientes a obtener las certificaciones y los documentos que deben allegarse con la oferta y la vigencia de los mismos.

d. Diligenciar debida e integralmente los formatos.

e. Será responsabilidad exclusiva del invitado a participar en este proceso de selección, examinar y preparar los aspectos técnicos y económicos de su oferta, con sujeción al ordenamiento superior, a la Invitación, sus anexos y formatos, así como verificar la integridad y coherencia de los ofrecimientos, tomando en

consideración todos los factores de costo y gasto para la celebración y ejecución del contrato proyectado.

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

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Régimen Jurídico Aplicable

El procedimiento de invitación cerrada y el contrato que se celebre en desarrollo del mismo, se regirán por el derecho privado, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal consagrados en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente, el Acuerdo 006 de 2015, modificado por el Acuerdo 002 de 2017 (Manual de Contratación) y estará sometido al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente.

El presente documento, sus anexos y formatos, así como eventuales modificaciones, el Manual de Contratación de la Entidad junto con el ordenamiento superior aplicable, constituyen las reglas que regirán este proceso de selección. El ICFES se reserva la facultad de introducir modificaciones, ajustes, supresiones, aclaraciones, precisiones o adiciones al presente documento.

2.2. Modalidad de Selección

El presente procedimiento de selección se realizará bajo la modalidad de Invitación Cerrada, de conformidad con lo establecido en el literal b) de los artículos 10 y 11 del Acuerdo No. 006 de 2015, modificado por el Acuerdo 002 de 2017 - Manual de Contratación del ICFES.

2.3. Modificaciones

El ICFES podrá adicionar, suprimir, modificar, ajustar, aclarar, precisar las condiciones de la invitación cerrada, sus anexos y formatos, incluida la minuta del contrato por celebrar, con posterioridad a la fecha de publicación del texto definitivo y, en todo caso, con anterioridad al vencimiento del segundo (2) día anterior a la fecha de cierre.

2.4. Compromiso anticorrupción

Los proponentes con la sola presentación de la oferta, manifiestan su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción. Si se comprueba el incumplimiento del proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el proceso de contratación actúe en su nombre, es causal suficiente para el rechazo de la oferta o para la terminación anticipada del contrato, si el incumplimiento ocurre con

posterioridad a la adjudicación del mismo, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales.

2.5. Costos derivados de participar en el proceso de contratación

Los costos y gastos en que los invitados incurran con ocasión del análisis de los documentos del proceso, la presentación de observaciones, la preparación y presentación de las ofertas, y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el proceso de contratación, estará a cargo exclusivo de los interesados y proponentes.

2.6. Comunicaciones

Las comunicaciones en el marco del proceso de contratación deben hacerse por escrito, por medio físico o electrónico, únicamente a las siguientes direcciones:

Avenida Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, en la ciudad de Bogotá D.C – Oficina de Atención al Ciudadano en Bogotá D.C., de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 4 p.m., dirigido a la Secretaría General del ICFES

Correo electrónico: contratacion2018@ICFES.gov.co

La comunicación deberá contener: (a) El número del presente proceso de contratación **ICFES IC-026-2018**; (b) Datos del remitente: Nombre, dirección, dirección electrónica y teléfono; (c) Identificación de los anexos presentados con la comunicación.

Las comunicaciones y solicitudes enviadas al ICFES por canales distintos a los mencionados no serán tomadas en consideración, en tanto sean radicadas a través de los canales antes mencionados.

2.7. Idioma

Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los proponentes o por terceros para efectos del proceso de contratación, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en castellano, al igual que la oferta y sus anexos.

Los documentos con los cuales los proponentes acrediten los requisitos habilitantes y que estén en una lengua extranjera, deben ser traducidos al castellano y presentarse junto con su original otorgado en lengua extranjera.

Para suscribir el contrato, el proponente que resulte adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados por escrito en idioma extranjero, la cual deberá ser oficial en los términos del artículo 251 del Código General del Proceso, cumpliendo el trámite de Apostilla o consularización.

2.8. Legalización de documentos otorgados en el exterior

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

2.9. Conversión de monedas

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

Si está expresado originalmente en una moneda diferente a dólares de los Estados Unidos de Norte América, debe convertirse a ésta moneda utilizando la tasa de cambio vigente el 31 de diciembre de 2017 o en la fecha del cierre contable correspondiente, según el país de origen, publicada por el Banco de la República de Colombia, en el enlace: http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_cam.htm.

Posteriormente, han de ser convertidas a pesos colombianos, mediante la aplicación de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado del Dólar (TRM) también vigente el 31 de diciembre de 2017 o en la fecha de corte, según el país de origen, publicada en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia (http://www.superfinanciera.gov.co).

3. CONDICIONES DEL CONTRATO

3.1. Objeto

Prestación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel de la vigencia 2018.

3.2. Presupuesto oficial

El presupuesto oficial estimado del proceso es de **CIENTO SETENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($178.500.000)** incluido IVA, retenciones, impuestos, tasas, contribuciones y todos los costos directos e indirectos que la ejecución conlleve de acuerdo con el estudio de mercado realizado.

3.3. Forma de Pago

El ICFES pagará el valor del presente contrato, previa presentación de la factura o documento equivalente, certificación de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social, acorde con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la certificación de cumplimiento a satisfacción por parte del supervisor del contrato, de la siguiente manera:

Pagos mensuales de acuerdo con el número de agentes dispuestos en el mes, anexando la base de datos que dé cuenta del número de consultas y/o requerimientos recibidos.

Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los gastos, derechos e impuestos, tasas o contribuciones por los bienes contratados se entenderán incluidos en el valor ofertado. EL ICFES sólo efectuará las retenciones a que haya lugar.

3.4. Plazo de ejecución del contrato

El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2018, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

3.5. Lugar de ejecución del Contrato

El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Bogotá D.C.

3.6. Garantías

3.6.1. Para la presentación de la oferta

El contratista debe presentar junto con la oferta, una garantía de seriedad de la oferta a favor del **Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –ICFES-, N.I.T. 860.024.301-6,** por un valor del diez por ciento (10%) del valor de la oferta y con vigencia de tres (3) meses contados a partir de la fecha establecida para la presentación de la oferta; ésta cubrirá los siguientes amparos:

a. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta, cuando el plazo para la Adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre que tal prórroga sea inferior a tres (3) meses.

b. El retiro de la oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas.

c. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.

d. La falta de otorgamiento por parte del Proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

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

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

3.6.2. Para la ejecución del contrato

El contratista deberá constituir la Garantía Única a favor del **Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –ICFES-, identificado con el N.I.T. 860.024.301-6,** expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los riesgos y vigencias en los siguientes términos:

a. **De cumplimiento:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el 10% del valor del mismo, por un a vigencia que cubra el plazo del contrato y 4 meses más:

b. **Calidad del Servicio.** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado por el diez por ciento (10%) del valor del mismo, por una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

c. **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales**, por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más.

d. **Responsabilidad Civil Extracontractual**, equivalente a doscientos (200) SMLMV con una vigencia igual al término de duración del contrato.

3.6.3. Disposiciones Comunes.

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

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

c. Los deducibles de la póliza deben ser asumidos por el contratista y no por la Entidad.

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

e. Ampliación de aviso de siniestro a treinta (30) días.

f. Restablecimiento automático del valor asegurado por ocurrencia de siniestro.

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

h. En los temas de exclusiones, limitaciones, cesión de contrato, amparos, oponibilidad, revocabilidad, inaplicaciones, revocatoria, terminación y demás requisitos y características, el contrato de seguro deberá ceñirse a lo establecido en el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, o en las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

3.7. Obligaciones específicas del contratista

1. Atender todas las llamadas, PQRS, correos electrónicos y cualquier otra modalidad a través de la cual se reciban consultas y/o reclamaciones sobre las pruebas patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel ,que ingresen del servicio contratado y que sean registradas por la planta telefónica del CONTACT CENTER o correo electrónico, cumpliendo con los niveles de servicio y las demás condiciones de calidad y oportunidad que exige Icfes para la prestación del servicio. El cumplimiento de los niveles de servicios exigidos se verificará a través de los reportes generados semanalmente.

2. Monitorear el servicio de los agentes, garantizando que cumplan con los protocolos de atención definidos por el supervisor del Icfes, la calidad y oportunidad de la información suministrada y los procesos y procedimientos establecidos para la correcta prestación del servicio. El reporte de monitoreo deberá ser entregado de manera mensual al Icfes con el objetivo de realizar el seguimiento en comité con el operador.

3. Determinar semanalmente el recurso humano con los diferentes componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda el puesto de trabajo, teniendo en cuenta el nivel de servicio, los tiempos de respuesta y atención, así como los abandonos. El pronóstico deberá ser enviado semanal el día que defina el supervisor del contrato.

4. Contar con diferentes niveles de monitoreo: el de apoyo inmediato de los supervisores, el interno realizado por los monitores de calidad del área de Calidad del contratista y el externo realizado por el Icfes.

5. Describir detalladamente los diferentes mecanismos de control a suministrar tales como: tableros de control en tiempo real e históricos, los procedimientos de monitoreo de la calidad del servicio, alertas por duración de llamadas y/o volumen de llamadas y/o abandonos, posibilidad de captura de llamadas por un perfil superior, grabación de llamadas etc.

6. Garantizar la exactitud, precisión, veracidad y corrección ortográfica de la información que se captura con relación a la información que entrega la persona contactada en cada una de las pruebas, implementando para ello el sistema de monitoreo que considere más apropiado para cumplir con el porcentaje mínimo de auditoria exigido.

7. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto, esta gestión debe ser reportada en el informe mensual.

8. Suministrar los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos y tecnológicos requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la productividad y calidad en la atención del CONTACT CENTER.

9. El contratista debe contar con las instalaciones e infraestructura tecnológica adecuada para la ejecución del contrato, cumpliendo con las especificaciones técnicas y de comunicaciones requeridas para su óptimo funcionamiento.

10. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos, fax, diademas etc.).

11. Suministrar el recurso humano requerido para la operación del CONTACT CENTER, cumpliendo con los perfiles establecidos.

12. Elaborar los reportes e informes de gestión necesarios para el direccionamiento del CONTACT CENTER de acuerdo con los requerimientos del presente documento, cumpliendo con la periodicidad y la estructuración definida por Icfes.

13. Elaborar el plan de evaluación para los agentes, estructurando y documentando los estándares e indicadores que se establezcan conjuntamente con el Icfes como medida de evaluación del servicio. El plan de evaluación debe ser aplicado de manera mensual y se deberá informar al Icfes sobre los eventos, actividades y reconocimientos a que sean acreedores los agentes de la operación.

14. Capacitar permanentemente el recurso humano que soporta el funcionamiento del CONTACT CENTER, garantizando calidad en el servicio prestado. Las capacitaciones dictadas inicialmente por el Icfes deben ser grabadas y documentadas por el CONTACT CENTER como herramienta de trabajo de sus formadores, adicionalmente deberá garantizar mínimo 3 horas de capacitación mensual de refuerzo y/o actualización por agente.

15. Anexar la descripción de los procesos de selección de personal y de capacitación, asegurando que todo el recurso humano recibe periódicamente entrenamiento en atención telefónica, manejo de etiqueta y cortesía, servicio al cliente, manejo de la voz, manejo de usuarios difíciles, así como en temas propios del Icfes.

16. Capacitar en coordinación con el Icfes y previa suscripción del contrato al recurso humano seleccionado para operar en el CONTACT CENTER. El Icfes se reserva el derecho de exigir el reemplazo o el retiro de cualquier agente, cuyo desempeño no sea el requerido para una óptima calidad del servicio. Los reemplazos o retiros se

solicitarán basados en los resultados expuestos en los reportes de monitoreo y evaluaciones de conocimiento.

17. Elaborar y presentar al Icfes el plan de contingencia para garantizar el funcionamiento del CONTACT CENTER en caso de presentarse fallas en:

    a. Planta telefónica
    b. Plataforma de Multicanal (si esta última se define en la estrategia).
    c. Servidores, redes y sistemas de información en general
    d. Sistema automatizado de respuesta interactiva (Buzón de voz)
    e. Acceso a Internet
    f. Instalaciones e infraestructura
    g. Sistema general de seguridad industrial, en el que se describa los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales

18. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio, manteniendo los niveles de servicio exigidos en este documento.

19. El proveedor deberá atender todas las reclamaciones que surjan del proceso de acuerdo con las tipologías identificadas, algunas de ellas deberán remitirlas a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos.

20. El contratista deberá garantizar respuesta mediante plantillas, debidamente aprobadas por el Icfes, para velar por el cumplimiento del protocolo y calidad de la prestación del servicio.

21. El contratista deberá implementar la modalidad BPO a la operación del centro de gestión del servicio a través de un CRM colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de los ciudadanos con el ICFES teniendo una trazabilidad y archivo de cada comunicación nombrada con tipo de documento del usuario, persona individual cédula.

22. Cumplir las demás obligaciones que se deriven de la oferta y de la naturaleza del objeto del contrato.

Las actividades anteriormente mencionadas serán medidas en su cumplimiento en cada uno de los reportes y documentos que deberá entregar el CONTACT CENTER. Así mismo el Icfes y el CONTACT CENTER realizarán comités de seguimiento, de los cuales se levantarán actas en las que se reportará el cumplimiento y avance de la prestación del servicio del CONTACT CENTER.

3.8. Obligaciones del ICFES

1. Entregar al contratista toda la información necesaria para la ejecución del objeto contractual.

2. Designar un Supervisor para el contrato.

3. Realizar el seguimiento a la ejecución del contrato.

4. Realizar los pagos oportunamente, según lo estipulado en el contrato.

5. Coordinar con el contratista las instrucciones necesarias para la ejecución del contrato de manera ágil y oportuna.

4. REQUISITOS HABILITANTES

4.1. Capacidad jurídica

4.1.1. En el presente proceso de contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios y uniones temporales cuyo objeto social, este directamente relacionado con el objeto del contrato que se pretende adjudicar. La duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del contrato y un (1) año más.

4.1.2. El ICFES también revisará que los proponentes no se encuentren incursos en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales.

4.1.3. Las personas jurídicas deben acreditar, por lo menos, diez (10) años de existencia mediante la presentación del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio del lugar de su domicilio principal, con no más de treinta (30) días calendario de anticipación respecto de la fecha de presentación de la propuesta.

4.1.4. 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 o extracto 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.

4.1.5. Acreditar que el objeto social de la sociedad, y la actividad comercial, se encuentren directamente relacionadas con el objeto del contrato, lo cual debe constar en el Certificado de Existencia y Representación Legal. Lo anterior deberá acreditarse igualmente por cada uno de los integrantes de los consorcios, uniones temporales y promesas de sociedad futura

4.1.6. 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 principal. La fecha de expedición de dichos documentos no debe ser anterior a tres (3) meses contados 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.

4.1.7. A la oferta debe acompañarse copia del Registro Único Tributario –RUT- debidamente actualizado del proponente individual y de cada uno de los integrantes del proponente plural.

4.1.8. Respecto de las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia, este requisito solamente será exigible de resultar el proponente favorecido con la adjudicación del contrato y como requisito para su suscripción.

4.1.9. 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.

4.1.10. 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.

4.2. Consorcios y Uniones Temporales.

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

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

4.2.2. Descripción del objeto, incluidas la presentación de Oferta, los documentos requeridos para la habilitación del Proponente plural, cumplimiento oportuno, eficaz y eficiente de los compromisos derivados de tal presentación, la celebración del Contrato en caso de adjudicación, la satisfacción de los requisitos previos y posteriores a ella, y la ejecución de aquel.

4.2.3. Duración del convenio o acuerdo.

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

4.2.5. Designación del representante convencional y de dos (2) suplentes, que lo reemplace en sus faltas temporales, accidentales o absolutas, mientras se designa titular.

4.2.6. Determinación precisa de sus facultades y limitaciones.

4.2.7. Órganos de dirección, coordinación o administración, de establecerse, y sus correspondientes responsabilidades o funciones.

4.2.8. La circunstancia de ser las partes solidariamente responsables del cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones, obligaciones y compromisos derivados de la presentación de oferta incluida la habilitación, y de la celebración, ejecución y terminación del contrato proyectado, en su caso, y hasta la liquidación definitiva del mismo, además de asumir los compromisos que se extienden con posterioridad a esta diligencia según el ordenamiento superior.

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

NOTA: Al menos uno de los integrantes del proponente plural, tuvo que haber sido invitado al presente proceso de selección.

4.3. Requisitos de Acreditación Comunes.

4.3.1. Los proponentes individuales o plurales, deberán presentar con su oferta una declaración suscrita bajo la gravedad del juramento por el proponente, en la que conste lo siguiente:

a. No encontrarse en causal de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición de acuerdo con la Constitución Política y la ley, ni en situación de conflicto de interés, y su compromiso irrevocable de no renunciar a su oferta, a ceder el negocio jurídico o su participación en el mismo, previa autorización expresa y escrita de EL ICFES, o a terminarlo por acuerdo recíproco, en caso de sobrevenir alguna de tales causales, o de obrar con sujeción a la ley de presentarse conflicto, circunstancia que se hará constar también en el respectivo contrato.

b. No encontrarse en proceso de liquidación judicial o circunstancia semejante según la legislación del país de origen, como quiebra, liquidación voluntaria o forzosa y, en general, cualquier proceso que tenga como consecuencia la extinción de la persona jurídica, ni tener litigios pendientes, procesos jurisdiccionales en curso o encontrarse en otra situación o contingencia que pueda comprometer materialmente el cumplimiento oportuno, eficaz y eficiente de las prestaciones, obligaciones y

compromisos derivados de la presentación de oferta, la adjudicación de contrato, y de su celebración, ejecución o terminación y liquidación.

En caso contrario, la declaración debe especificar tales litigios, procesos, circunstancias y situaciones, con indicación de su naturaleza, concepto, cuantía, estado actual, riesgos y provisiones. En estos eventos, el ICFES podrá solicitar garantía adicional, que afiance la cancelación de eventuales condenas o contingencias.

c. Provenir los fondos y recursos destinados a la ejecución del contrato proyectado, en especial, a las inversiones requeridas, de actividades lícitas.

d. Compromiso formal e irrevocable del proponente individual o las personas jurídicas integrantes de proponentes plurales, de no ceder ni transferir total o parcialmente el contrato proyectado, ni su participación e intereses en el mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de EL ICFES.

f. Compromiso formal e irrevocable de informar a la Entidad y/o de obtener autorización previa, expresa y escrita del ICFES para llevar a cabo cualquier transacción que comporte cambio del Beneficiario Real o Controlante, así como eventos de fusión o escisión del proponente, según resulte aplicable.

4.3.2. Poder debidamente otorgado al correspondiente mandatario con arreglo al régimen jurídico superior, en el evento de que el proponente individual o cualquiera de los integrantes de proponente plural acudan a este instrumento de representación para actuar en su nombre, con indicación expresa de sus atribuciones y de las del otorgante.

4.3.3. El ICFES verificará los antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales de los proponentes individuales o los integrantes de los proponentes plurales, sus socios, salvo los de sociedades anónimas abiertas o inscritas en bolsas de valores, y administradores, para lo cual revisará la última publicación del Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la Republica, así como la certificación de la Procuraduría General de la Nación.

4.3.4. Certificación expedida por el representante legal o el revisor fiscal o la persona o empresa que ejerza la auditoría externa, de requerirlo la persona jurídica de que se trate, o por el auditor interno (Controller), en la cual conste que en los seis (6) meses anteriores y hasta el último mes exigible anterior a la fecha de cierre el proponente, se encuentran en paz y salvo por concepto de sus obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social y los aportes parafiscales, en el evento de estar sometidos al régimen correspondiente en el país, de acuerdo con los artículos 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 1607 de 2012, o normas que las desarrollen, modifiquen, complementen o sustituyan.

El ICFES verificará únicamente la acreditación del respectivo pago hasta el último día del mes anterior a la fecha de cierre del presente procedimiento de selección, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las normas vigentes. En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo. En este evento el proponente deberá anexar certificación expedida por la entidad con la cual existe el acuerdo de pago.

4.4. Capacidad financiera

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

4.4.2. Para el caso de proponentes plurales, la capacidad financiera será obtenida como resultado de la suma ponderada de los rubros financieros consignados en la información financiera y contable de cada uno de sus integrantes que concurra a su acreditación, en proporción a su respectiva participación en la asociación de que se trate, que, en todo caso, no podrá ser inferior al veinte por ciento (20%).

4.4.3. La capacidad financiera se determinará con base en las cifras del balance general y estado de resultados al 31 de diciembre de 2017.

4.4.4. La oferta será declarada **NO CUMPLE** financieramente, en los siguientes casos:

a. Cuando no se presenten dentro de la oportunidad señalada por el ICFES, el Balance General y el Estado de Resultados y los demás documentos de orden financiero.

b. Cuando los proponentes no cumplan con todos o alguno de los indicadores financieros: Índice de Liquidez, Nivel de Endeudamiento e Índice Patrimonial.

c. Cuando tratándose de proponentes plurales, la participación de sus integrantes sea inferior al veinte 20%

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

4.4.5. Los proponentes deben cumplir con los siguientes indicadores con base en la información contenida en los estados financieros y balance general:

4.4.5.1. Indicadores Financieros.

4.4.5.1.1. Índice de liquidez: (IL) = Activo Corriente (AC) / Pasivo Corriente (PC)

Índice	Índice Requerido
Índice de Liquidez	Mayor o igual a 1

4.4.5.1.2. Nivel de endeudamiento: (NET) = Pasivo / Activo Total x 100

Índice	Índice Requerido
Nivel de Endeudamiento	Menor o igual 70%

4.4.5.1.3. Índice patrimonial: Patrimonio del Proponente / Presupuesto Oficial

Índice	Índice Requerido
Índice patrimonial	Mayor o igual 0.5

4.4.6. Documentos soporte de la capacidad financiera del proponente

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

4.4.6.1. Estados financieros certificados y/o dictaminados a 31 de diciembre de 2017

El proponente debe aportar el Balance General y Estado de Resultados a 31 de diciembre de 2017, presentados de manera comparativa con los del año anterior, notas a los estados financieros de 2017, certificación de estados financieros y dictamen de revisor fiscal, si a ello hay lugar, con base en lo dispuesto en el parágrafo 2º del artículo 13 de la Ley 43 de 1990 y el artículo 203 del Código de Comercio.

Los estados financieros certificados deben presentarse con las formalidades previstas en el artículo 37 de Ley 222 de 1995, suscritos por el representante legal y el contador público responsable de su elaboración (nombre y número de matrícula). Cuando haya lugar a la presentación de los estados financieros dictaminados, además, de las firmas señaladas, debe suscribirlos el revisor fiscal (nombre, número de matrícula y el texto impreso “Ver opinión adjunta” o “Ver mi informe adjunto”), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la citada Ley.

Las notas a los estados financieros, la certificación de estados financieros y el dictamen u opinión (si a ello hay lugar) correspondientes al período 2017, deben cumplir con las formalidades establecidas en las normas y presentarlos debidamente suscritos por los responsables.

El Balance General conformado por el activo, pasivo y patrimonio, cumpliendo con el principio de ecuación contable, debe discriminar los activos en: activos corrientes y activos

no corrientes, y total activo; los pasivos en: pasivos corrientes y pasivos no corrientes, y total pasivo, y el patrimonio en las cuentas que lo conformen. Igualmente, el Estado de Resultados debe presentarse de tal forma que se reflejen los rubros y cifras discriminadas, así: Ingresos operacionales o ventas netas, costo de ventas, utilidad bruta, gastos operacionales de administración, gastos operacionales de ventas, utilidad operacional, otros ingresos, otros egresos y utilidad neta, conforme a las normas vigentes sobre presentación y revelación de los estados financieros y permitiendo la determinación de los indicadores financieros objeto de verificación.

4.4.6.2. Fotocopia de la tarjeta profesional, cédula de ciudadanía y certificado de antecedentes disciplinarios del contador público y del revisor fiscal.

El proponente debe aportar fotocopia de la tarjeta profesional, fotocopia de la cédula de ciudadanía y certificado de antecedentes disciplinarios del contador público que certifica los estados financieros, y del revisor fiscal que dictamina los estados financieros (cuando el proponente esté obligado), expedidos por la Junta Central de Contadores y vigentes a la fecha de cierre del proceso de selección.

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

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

4.4.7. Estudio de capacidad financiera

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

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

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

4.4.8. Información financiera para Proponentes extranjeros

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

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

Si está expresado originalmente en una moneda diferente a dólares de los Estados Unidos de Norte América, debe convertirse a ésta moneda utilizando la tasa de cambio vigente el 31 de diciembre de 2017 o en la fecha del cierre contable correspondiente, según el país de origen, publicada por el Banco de la República de Colombia, en el enlace: http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_cam.htm.

Posteriormente, han de ser convertidas a pesos colombianos, mediante la aplicación de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado del Dólar (TRM) también vigente el 31 de diciembre de 2017 o en la fecha de corte, según el país de origen, publicada en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia (http://www.superfinanciera.gov.co).

La anterior información y documentos deben estar avalados por un contador público de Colombia.

5 REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS

5.1. Capacidad técnica – Experiencia

El proponente deberá acreditar la experiencia relacionada con la prestación de servicios de atención al cliente en llamadas entrantes y salientes (INBUOND y OUTBOUND) y gestión de PQRS, por un término igual o superior a cinco (5) años, lo cual se acreditará con la presentación de hasta cinco (5) certificaciones de contratos o actas de liquidación de contratos terminados durante los diez (10) años anteriores, contados a partir de la fecha límite para la recepción de ofertas y cuya sumatoria de valores antes de IVA, sea igual o superior al 100% del presupuesto oficial de la presente contratación, determinado en salarios mínimos mensuales vigentes - SMMV 2018. **Formato No. 2: Experiencia General**

5.1.2. Acreditación

5.1.2.1. Las certificaciones o actas de liquidación, para acreditar la experiencia de que trata en numeral anterior, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre o razón social de la Entidad contratante, número de teléfono, dirección de correspondencia y correo electrónico.
2. Nombre y cargo de quien certifica.
3. Objeto del contrato u orden de servicio.
4. Fecha de inicio y terminación del contrato u orden de servicio.
5. En el evento en que el contrato haya sido desarrollado en consorcio o unión temporal o cualquier otra forma de asociación, se deberá indicar el porcentaje de participación de cada integrante.
6. Valor total del contrato antes de IVA.
7. Las certificaciones deberán estar suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien esté jurídicamente habilitado para el efecto.

8. No haber sido multado en la ejecución del contrato.

5.1.2.2. La certificación emitida por la empresa o entidad contratante puede ser reemplazada con copia del contrato acompañada de la correspondiente acta de liquidación, siempre que en tales documentos esté contenida la misma información requerida para las certificaciones.

5.1.2.3. En caso de que se acredite experiencia de participación en contratos bajo la figura de consorcio o unión temporal, el valor a considerar de las certificaciones que se aporten será el correspondiente al producto del valor total antes de IVA por el porcentaje de participación que haya tenido el oferente en las formas asociativas antes mencionadas.

5.1.2.4. Ahora, en caso de que el proponente se presente a este proceso de selección bajo la figura de consorcio o unión temporal, la experiencia que acrediten conjuntamente se les acumulará en razón al porcentaje de participación que los miembros acrediten en el documento de conformación de consorcio o unión temporal.

5.1.2.5. Si en una de las certificaciones presentadas relaciona más de un contrato, sólo se tendrán en cuenta aquellos contratos que cumplan con las condiciones solicitadas en este numeral.

5.1.2.6. Si la certificación aportada no discrimina el valor del contrato antes de IVA, el contador o revisor fiscal del proponente, **deberá certificar el valor del contrato antes de IVA**, según conste en los soportes contables de la ejecución del contrato y su respectiva facturación.

5.1.2.7. En los que en que los contratos con los que se pretende acreditar experiencia, no prevea la liquidación del contrato, deberá allegar el acta de terminación del mismo suscrito por las partes.

5.1.2.8. No se aceptará el traslapo o superposición, de períodos ejecutados en las certificaciones de contratos que se pretendan presentar para acreditar la experiencia, cuando se trate de proponentes individuales. Podrán presentarse traslapos en los períodos ejecutados en las certificaciones presentadas por los miembros de un proponente plural, esto es, podrán existir periodos traslapados en certificaciones presentadas entre los miembros de dicho proponente.

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

a. Número de contrato
b. Año del contrato
c. Nombre del contratista (especificar si fue en unión temporal o consorcio)

Con esta información el ICFES realizará la verificación correspondiente.

5.2. Requisitos habilitantes técnicos

5.2.1 Equipo Mínimo de Trabajo

El siguiente es el equipo mínimo requerido para la ejecución del contrato descrito en el anexo técnico que hace parte integral de la presente invitación.

Nota: El Operador deberá disponer de manera permanente de tres (3) agentes, con los respectivos componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda el puesto de trabajo.

5.2.2 Acreditación

Para la acreditación de la experiencia solicitada para el equipo mínimo, el oferente deberá presentar fotocopia del documento de identidad y la hoja de vida con sus respectivos soportes del Jefe de Operaciones, y una manifestación suscrita por el representante legal donde se comprometa en caso de adjudicación del presente proceso a disponer de los demás perfiles descritos

Las certificaciones de experiencia del equipo mínimo que deben soportar la hoja de vida, deberán contener, como mínimo los siguientes datos:

a. Nombre o razón social de la Entidad contratante, número de teléfono, dirección de correspondencia y correo electrónico.
b. Nombre y cargo de quien certifica.
c. Objeto del contrato u orden de servicio.
d. Fecha de inicio y terminación del contrato u orden de servicio.
e. En el evento en que el contrato haya sido desarrollado en consorcio o unión temporal o cualquier otra forma de asociación, se deberá indicar el porcentaje de participación de cada integrante.
f. Valor total del contrato antes de IVA.

Las certificaciones deberán estar suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien esté jurídicamente habilitado para el efecto.

Para la acreditación de los requerimientos académicos, la hoja de vida de cada deberá acompañarse de los siguientes documentos:

a. Copia de diploma de pregrado del título profesional.
b. Copia de diploma de especialización o maestría.

Además de lo anterior el proponente deberá presentar una carta compromiso, de los profesionales para los perfiles antes mencionados, en la cual expresen de manera

inequívoca que de ser adjudicatarios del presente proceso contaran con sus servicios para la ejecución del objeto contractual.

El ICFES se reserva el derecho de solicitar cualquier aclaración que considere necesaria con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia solicitada.

La experiencia profesional del personal con estudios en las ramas de la ingeniería o ramas auxiliares, será contada a partir de la expedición de la matrícula profesional de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 842 de 2003, para este caso deberá allegar copia de la matrícula profesional.

5.3. Especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas requeridas que debe cumplir el servicio, se encuentran definidas en el Anexo Técnico, documento que hace parte integral de la presente invitación.

6. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.

El ICFES evaluará las ofertas de los proponentes que se hallen habilitados conforme a los requisitos de que trata el anterior acápite.

En la evaluación de las ofertas, el ICFES realizará ponderación del factor económico y el técnico de acuerdo con los puntajes indicados en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Oferta Económica	600 puntos
Factor técnico	300 puntos
Incentivo Industria Nacional	100 puntos
TOTAL	**1000 PUNTOS**

6.1 Factor Técnico

6.1.1 Seguimiento en línea

Se otorgarán 200 puntos al proponente que oferte el seguimiento en línea de las respuestas, para lo cual deberán diligenciar el **Formato No 5**

Se asignará puntaje adicional al oferente que permita realizar seguimiento, en tiempo real, a las respuestas telefónicas que se dan a través del centro de contacto.

6.1.2. Agentes adicionales

Se asignarán hasta 100 puntos al proponente que oferte agentes adicionales al mínimo exigido tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

MAYOR PUNTAJE	PUNTAJE

Tres (3) agentes adicionales	100 PUNTOS
Dos (2) agentes adicionales	50 PUNTOS
Un (1) agente adicional	30 PUNTOS

6.2. Factor Económico

Para presentar su oferta el proponente deberá diligenciar el **Formato No. 3: Oferta Económica,** antes de IVA.

Para la determinación del método de evaluación de este factor, 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 definitivo. El método se determinará de acuerdo a los rangos establecidos en la tabla que se presenta a continuación:

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

6.2.1. Media aritmética. Consiste en la determinación del promedio aritmético de las ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las ofertas a dicho promedio aritmético. Esto es, la suma de los valores consolidados de las ofertas económicas de las ofertas válidas y dividir el resultado entre el número total de ofertas.

- Se asignará el máximo puntaje (600 puntos) al proponente que presente la oferta económica con el precio más cercano por debajo o igual al valor de la media aritmética.

- Para las ofertas económicas que estén por debajo de la media aritmética y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje de 600, de forma descendente, tendrán la siguiente asignación de puntaje: La más próxima por debajo obtendrá 570 puntos y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la última de estas. Es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá treinta (30) puntos de diferencia en el puntaje asignado.

- En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima obtendrá 560 puntos y las superiores a esta habrá treinta (30) puntos de diferencia en el puntaje asignado, respetando el orden hasta llegar a la última.

A continuación, se registra la fórmula de la media aritmética:

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

Donde:

MA = Media aritmética
P1... Pn = Valor consolidado de cada una de las Ofertas validas
N = Número de Ofertas

6.2.2. Media aritmética alta. Consiste en la determinación de la media aritmética entre el valor total sin decimales de la Oferta válida más alta y el promedio de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha media aritmética. Es decir, consiste en calcular la media aritmética de los valores de las ofertas económicas de las Ofertas válidas y realizar la misma operación entre el resultado obtenido y el valor de la oferta económica más alta de la Oferta valida.

- Se asignará el máximo puntaje (600 puntos) al proponente que presente la oferta económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media aritmética alta.

- Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media aritmética alta y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje de 600, en orden hasta llegar a la última de estas, obtendrán una diferencia de treinta (30) puntos menor con el puntaje asignado en su respectivo orden.

- En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética alta de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima obtendrá 560 puntos, y las superiores a esta habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje asignado, respetando el orden hasta llegar a la última.

A continuación, se registra la fórmula de la media aritmética alta:

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

Donde:

MAA =Media aritmética alta
MA =Media aritmética del valor consolidado de cada una de las Ofertas válidas.
PA =Valor consolidado de la Oferta válida más alta

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

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

Número de Ofertas (N)	Número de Veces que se Incluye el Presupuesto Oficial (NV)
1 – 3	1
4 – 6	2
7 – 9	3
10 – 12	4
13 – o más	5

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

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

- Se asignará el máximo puntaje (600 puntos) al proponente que presente la oferta económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media geométrica.

- Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media geométrica y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje de 600, en orden hasta llegar a la última de éstas, obtendrán una diferencia de 30 puntos menor con el puntaje asignado en su respectivo orden.

- En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media geométrica de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima obtendrá 660 puntos, y las superiores a esta habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje asignado, respetando el orden hasta llegar a la última.

A continuación, se registra la fórmula de la media geométrica:

$$G_{PO} = \sqrt[(nv+n)]{PO * PO * \dots * PO_{nv} * P_1 * P_{2*} \dots * P_n}$$

Donde:

Gpo = Media geométrica con presupuesto oficial.
nv = Número de veces que se incluye el presupuesto oficial (PO)
n = Número de ofertas económicas válidas.

PO = Presupuesto oficial del proceso.
P1...Pn = Valor consolidado de cada una de las Ofertas

Menor valor. Consiste en establecer la Oferta de menor valor y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha de menor valor. Se asigna el mayor puntaje a la oferta de menor valor a las demás, en orden ascendente obtendrán una diferencia de treinta (30) puntos entre cada una de ellas, es decir, la segunda oferta obtendrá 570 puntos y así sucesivamente, de forma tal que entre dos ofertas económicas consecutivas habrá treinta (30) puntos de diferencia en el puntaje asignado.

6.3. Apoyo a la Industria Nacional

Dando cumplimiento al artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se asignarán hasta un máximo de cien (100) puntos al proponente que cuente con el mayor porcentaje de personal nacional (colombiano), de la siguiente manera:

CARACTERÍSTICA	MÁXIMO PUNTAJE
100% del personal exigido para la ejecución del contrato es colombiano	100
Si el personal colombiano exigido para la ejecución del contrato colombiano es menor al 100%	0

El Oferente deberá registrar su oferta diligenciando el **Formato No. 4 - Apoyo a la industria nacional.**

7. OFERTA.

7.1. Presentación.

7.1.1 Los proponentes deben presentar sus ofertas por escrito, acompañadas de los formatos que se relacionan a continuación, en la Oficina de Correspondencia- Unidad Atención al Ciudadano (Avenida Calle 26 No. 69-76, piso 15), sin perjuicio del cumplimiento que los oferentes deben dar a la Circular No. 21 de 2017, expedida por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente, en la fecha establecida en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados del presente documento:

Formato No. 1 - Carta de Presentación de la Oferta
Formato No. 2 - Experiencia General
Formato No. 3 - Oferta Económica
Formato No. 4 - Apoyo a la industria nacional
Formato No. 5 – Oferta técnica Ofrecimiento Intrusión En Tiempo Real
Formato No. 6 – Oferta técnica Agentes Adicionales

Cualquier alteración o no presentación de los formatos indicados por el ICFES para la presentación de las ofertas, será causal de rechazo. En caso que el oferente no se

encuentre interesado en ofertar factores técnicos adicionales deberá firmar los formatos y remitirlos sin diligenciar.

7.1.2. Las ofertas estarán vigentes por el término de noventa (90) días calendario, contados desde la fecha de presentación de ofertas establecida en el cronograma.

Los documentos de la oferta se presentarán en dos (02) sobres: (i) El Sobre No. 1 contentivo de los documentos que acreditan la capacidad jurídica, financiera y técnica en original y dos (2) copias; y (ii) El sobre No. 2 contentivo de la oferta económica y la documentación que acredita los factores técnicos objeto de calificación, en original y una (01) copia. La documentación de estar debidamente foliada de forma consecutiva y la numeración debe iniciar con el número uno (1).

7.1.3. Los proponentes deben presentar la oferta y los formatos indicados en este documento de condiciones, en medio físico, debidamente suscritos por el representante legal o apoderado, adicionalmente, deberá entregar una copia en medio magnético (en Formatos PDF que permita reconocimiento de texto y los cuadros en Excel). Cuando se llegaren a presentar diferencias entre la información consignada en los medios magnéticos y físicos, primará la consignada en estos últimos. Así mismo, cualquier diferencia entre la información consignada entre el original y copia de cada sobre, primará la información denominada como original.

7.1.4. En la fecha y hora fecha prevista para el cierre del proceso de conformidad con el cronograma de actividades del mismo, el ICFES dará apertura a los sobres. Surtida la diligencia de cierre, el ICFES publicará el acta de cierre.

7.2. Empate

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

a. Se escogerá la oferta que logre el mayor puntaje en el factor técnico.

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

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

7.3. Oferta económica

El Proponente deberá diligenciar el formato que corresponde a la oferta del factor económico, identificado con el número 3. La modificación de este formato será causal de rechazo de la oferta.

7.4. Oferta técnica

El Proponente podrá diligenciar los formatos que corresponden a la oferta del factor técnico, identificados con los números**, 5 y 6**, sin que le sea dable modificarlos de manera alguna, so pena de rechazo de la oferta.

Si el Proponente decide no ofertar alguno o todos los factores de ponderación técnica, deberá presentar los formatos sin diligenciar debidamente firmados por su representante legal.

7.5. Apoyo a la industria nacional.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 816 de 2003, se otorgará puntaje al oferente que apoye la industria nacional, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3 del presente pliego de condiciones, para lo cual se deberá diligenciar el **Formato No. 4 - Apoyo a la Industria Nacional**.

7.6. Ofertas alternativas o parciales

No se aceptará la presentación de ofertas alternativas técnicas y/o económicas ni se realizarán adjudicaciones parciales.

7.7. Retiro de la oferta

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

8. DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN.

8.1. Revisión de los requisitos habilitantes

La Entidad revisará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de que trata el numeral 4 del presente documento. Los proponentes pueden subsanar la forma como acreditaron los requisitos habilitantes dentro del término señalado por la Entidad.

8.2. Informe de Evaluación Preliminar

Dentro del término previsto en el cronograma del proceso, el ICFES publicará el informe preliminar de verificación de requisitos habilitantes, en el cual se señalarán los oferentes habilitados y no habilitados y las observaciones correspondientes, con el fin de que los proponentes subsanen los documentos requeridos dentro del término referido en el cronograma.

8.3. Evaluación de las ofertas

Los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata el numeral 5 serán evaluados, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6, 7 y 8.

8.4. Informe de Evaluación Definitivo.

Dentro del término previsto en el cronograma del proceso, el ICFES publicará el informe de evaluación definitivo, en el que se indicará la calificación de las ofertas y el orden de elegibilidad.

8.5. Orden de Elegibilidad y Adjudicación

El contrato se adjudicará según el orden de elegibilidad establecido en el informe de evaluación definitivo. El ordenador del gasto adjudicará el proceso al proponente ubicado en el primer puesto del orden de elegibilidad o procederá a la declaratoria de desierta del proceso, si a ello hubiere lugar.

La adjudicación tendrá lugar en la fecha y hora establecida en el cronograma de la convocatoria.

En el evento que el ordenador del gasto no acoja la recomendación del Comité Evaluador, deberá justificarlo en el acto administrativo de adjudicación o declaratoria de desierta.

8.6. Causales de Rechazo

E ICFES rechazará las ofertas presentadas en los siguientes casos:

a. Cuando las ofertas sean presentadas después de vencido el plazo establecido para el efecto en el Cronograma.

b. Cuando el respectivo proponente individual o cualquier integrante de proponente plural se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad, en prohibición para contratar con la Entidad, o en conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y en la ley, en especial, en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, 1º al 4º, 27, 84 y 90 de la Ley 1474 de 2011 y en el artículo 221 del Decreto Ley 19 de 2012, que modificó el artículo 6º de la Ley 1150 de 2007.

c. Cuando el proponente individual o cualquiera de los integrantes de proponentes plurales no reúnan los requisitos habilitantes y no hubieran enmendado o subsanado oportunamente el defecto conforme a lo previsto en este pliego de condiciones

d. Cuando en desarrollo de la convocatoria se presente más de una (1) oferta por el mismo proponente, individualmente o en consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, directamente o por interpuesta persona, o por socios de la misma persona jurídica, salvo las sociedades anónimas abiertas o inscritas en bolsas de valores.

e. Cuando se compruebe que los documentos presentados contienen información inexacta o que de cualquier manera no corresponda a la realidad, caso en el cual se iniciarán las acciones penales correspondientes, si a ello hubiere lugar, sin perjuicio de los efectos previstos en este documento de condiciones con arreglo a la ley.

f. Cuando el proponente ha influido o presionado en el estudio, evaluación y/o calificación de las ofertas.

g. Cuando el proponente no haya sido invitado, de conformidad con el Manual de Contratación del ICFES (Acuerdo No. 006 de 2015).

h. Cuando el proponente formule su oferta con algún tipo de condicionamiento, o lo imponga en cualquiera de los documentos que la conforman.

i. Cuando el valor de la oferta exceda el presupuesto oficial.

j. Cuando la oferta no comprenda todos los servicios y prestaciones relacionados en los anexos correspondientes, es decir, cuando formule una oferta parcial.

k. Cuando el proponente individual o los integrantes de proponentes plurales no tengan previsto en su objeto social actividades exigidas en este pliego, respecto de los servicios de impresión y empaque en el Certificado de Existencia y Representación Legal o documento equivalente

l. Cuando la Oferta no incluya información o cualquier documento exigido en el Documento de Condiciones, necesario para la comparación objetiva de las propuestas presentadas y, por consiguiente, no Subsanables.

m. Cuando el proponente no presente todos los formatos exigidos en el presente documento o realice alguna modificación a éstos.

n. Cuando el proponente modifique la oferta económica y técnica, mejorándola, desmejorándola o adicionándola.

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

8.7. Declaratoria de Fallido

El ICFES declarará fallido el presente proceso de selección cuando: (a) No se presenten ofertas; (b) Ninguna de las ofertas resulte admisible en los factores jurídicos, técnicos, financieros y de experiencia previstos en el presente documento; (c) Existan causas o motivos que impidan la escogencia objetiva del proponente; (d) El representante legal de

ICFES o su delegado no acoja la recomendación del comité evaluador y opte por la declaratoria de fallido del proceso, caso en el cual deberá motivar su decisión.

8.8. Devolución de las Ofertas

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

9. CRONOGRAMA

El presente proceso de selección tendrá el siguiente cronograma:

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Envío de invitación y condiciones de la contratación	31/08/2018	contratacion2018@ICFES.gov.co
Observaciones a las condiciones de contratación	3/09/2018 al 5/09/2018	contratacion2018@ICFES.gov.co
Respuesta a las observaciones presentadas por parte de los proponentes y envío de adendas	6/09/2018	contratacion2018@ICFES.gov.co
Cierre y recepción de Ofertas	10/09/2018 a las 09:00 a.m.	Oficina de Correspondencia- Unidad Atención al Ciudadano (Avenida Calle 26 No. 69-76, piso 15).
Publicación evaluación	11/09/2018	Página web www.ICFES.gov.co y Plataforma de Colombia Compra Eficiente
Presentación de observaciones al informe de evaluación.	12/09/2018	Contratacion2018@ICFES.gov.co y/o Plataforma de Colombia Compra Eficiente
Informe final, Selección y Adjudicación	13/09/2018	Página web www.ICFES.gov.co y Plataforma de Colombia Compra Eficiente
Suscripción de contrato	17/09/2018	Instalaciones del ICFES

Proyectó: Nelson Javier Rojas Goyes – Abogado Subdirección Abastecimiento y Servicios Generales.
Revisó: Celia Inés Hernández Palomino – Abogada. Secretaría General.

FORMATO No. 1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y Fecha

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES
Bogotá, DC.

Referencia: INVITACIÓN CERRADA ICFES IC -026- 2018

Respetados señores:

El suscrito: (*nombre del proponente*), identificado con cedula de ciudadanía No. (*Número*) expedida en (*ciudad),* actuando (en nombre propio o) (como representante legal de (*nombre de la empresa o de la unión temporal o consorcio*), con NIT. (*número*), de acuerdo con los requisitos exigidos en los términos de referencia, presentamos la siguiente propuesta técnico-económica y en caso de que nos sea aceptada por LA ENTIDAD, nos comprometemos en suscribir el respectivo contrato para ejecutar en su totalidad las actividades de acuerdo a las condiciones exigidas, por lo cual declaramos:

a. Que esta oferta y el contrato que llegare a celebrarse, compromete a los firmantes de ésta carta en las calidades presentadas, y que nos declaramos idóneos jurídica, técnica y financieramente para ejecutar el objeto de la presente Selección.

b. Que hemos leído y estudiado el manual de contratación del ICFES, los términos de referencia, los anexos, y formatos, por lo cual aceptamos todas las condiciones contenidas en ellos, tanto para la presentación de la propuesta como para la ejecución del contrato.

c. Que no nos encontramos incursos en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, prohibición o conflicto de intereses para ofertar y/o contratar, consagradas en las disposiciones contenidas en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, como el Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002) y el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y en las demás disposiciones constitucionales y legales vigentes sobre la materia.

d. Que ninguna sociedad ni persona distintas a los abajo firmantes, tiene interés comercial en esta oferta ni el probable contrato que se celebre.

e. Que sus directivos y las personas que ejecutarán los servicios contratados, no se encuentran incursos en conflicto de interés, y en el evento en que se presente

cualquier circunstancia de ese tipo, solicitarán al ordenador del gasto o su delegado, que se decida si puede continuar con en el proceso de selección.

f. Que el término de validez de la oferta es de noventa (90) días, contados a partir del cierre de la presente Invitación.

g. Que en todas las actuaciones obraré con la transparencia y buena fe que la Constitución Política y las leyes consagran.

h. Que autorizamos a LA ENTIDAD para verificar toda la información incluida en esta propuesta.

i. Que, con la presentación y suscripción de este documento, acepto expresamente lo establecido en los numerales 1.1 a 1.12 del presente documento del proceso IC-026-2018.

Atentamente,

Nombre o Razón Social del Proponente	
NIT	
Nombre del Representante Legal	
C.C	
Dirección	
Nombre de la persona contacto durante el proceso de selección	
Teléfonos	
Fax	
Ciudad	
Email	

_____

(Firma del proponente o de su Representante Legal)

GOBIERNO DE COLOMBIA

FORMATO No. 2: EXPERIENCIA GENERAL

NOMBRE DEL OFERENTE:

Contrato	Folios Oferta	Entidad contratante	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Valor Antes de IVA EN SMLV
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Nombre Persona Natural o Rep. Legal Persona Jurídica	
Firma Persona Natural o Rep. Legal Persona Jurídica	
Cédula Persona Natural o Rep. Legal Persona Jurídica	

1

FORMATO No. 3: OFERTA ECONOMICA

	REPÚBLICA DE COLOMBIA **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES** **SERVICIO DE CONTACT CENTER** **FORMATO ECONÓMICO**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE: _____

El proponente debe diligenciar las celdas grises, correspondientes al ítem solicitado. Solo se aceptan números enteros, no se deben incluir decimales

Los valores unitarios ofertados se deben mantener para solicitudes por encima o por debajo de la cantidad de agentes solicitada.

ÍTEM	CANTIDAD DE AGENTES	PRECIO UNITARIO POR AGENTE SIN IMPUESTOS DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO	IVA	PRECIO TOTAL POR EL SERVICIO DURANTE EL TIEMPO DEL CONTRATO
Prestar el servicio de Contact Center para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.	5		$ -	$ -

Nombre y firma del representante legal

2

FORMATO No. 4 - APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL

Señores
Instituto Colombiano para la Evaluación De la Educación ICFES
Ciudad

Referencia: Proceso de Contratación - [Insertar información]

Estimados señores:

[Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de representante legal de] [nombre del Proponente], presento ofrecimiento sobre el personal que ejecutará el Contrato, en caso de resultar adjudicatario, así:

CARACTERÍSTICA	MÁXIMO PUNTAJE
100% del personal exigido para la ejecución del contrato es colombiano	100
Si el personal colombiano exigido para la ejecución del contrato colombiano es menor al 100%	0

Indicar con una (X), el ofrecimiento a realizar.

Atentamente

Firma representante legal del Proponente
Nombre:

FORMATO No. 5 - OFRECIMIENTO INTRUSION EN TIEMPO REAL

Señores
Instituto Colombiano para la Evaluación De la Educación ICFES
Ciudad

Referencia: Proceso de Contratación - [Insertar información]

Estimados señores:

[Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de representante legal de] [nombre del Proponente], presento ofrecimiento sobre INTRUSION EN TIEMPO REAL, en caso de resultar adjudicatario, así:

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES
FORMATO No. 05
OFRECIMIENTO INTRUSION EN TIEMPO REAL

SISTEMAS DE SEGURIDAD	Ofrecimiento	Puntaje
Intrusiones en tiempo real		200

Se otorgará puntaje al proponente que ofrezca la posibilidad de realizar intrusiones en tiempo real

Si el proponente no diligencia el **Formato No. 5 intrusión** se entenderá que el oferente no realiza dicho ofrecimiento por lo cual tendrá asignación de 0 puntos.

NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

FORMATO No. 6 AGENTES ADICIONALES

Señores
Instituto Colombiano para la Evaluación De la Educación ICFES
Ciudad

Referencia: Proceso de Contratación - [Insertar información]

Estimados señores:

[Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de representante legal de] [nombre del Proponente], presento ofrecimiento sobre **AGENTES ADICIONALES**, en caso de resultar adjudicatario, así:

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES **FORMATO No. 06** **AGENTES ADICIONALES**		
PORCENTAJE	**OFRECIMIENTO**	**PUNTAJE**
Tres (3) agentes adicionales		100
Dos (2) agentes adicionales		50
Un (1) agente adicional		30
Se otorgará puntaje al proponente que ofrezca agentes adicionales al mínimo requerido para lo cual deberá marcar con una "X" el ofrecimiento.		
Si el proponente no diligencia el **Formato No. 06 puntaje por agentes adicionales** se entenderá que el oferente no realiza dicho ofrecimiento por lo cual tendrá asignación de 0 puntos.		

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL