

**ACTA DE REVISIÓN CONJUNTA:**

**EVALUACIÓN DE PROPUESTAS DE LA  
SELECCIÓN PÚBLICA No. 002 DE 2012**

**OBJETO:**

**CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN  
DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

En reunión sostenida el 3 de julio de 2012, El Comité Evaluador y la Secretaría General, realizan la revisión conjunta del informe final de Evaluación del Proceso de Selección Pública No. 002 de 2012, radicado por el Comité Evaluador el 3 de julio de 2012, quienes acuerdan publicar el informe final de la evaluación del proceso:

Previo a la evaluación del proceso de Selección Pública 002 - 2012 el Comité Evaluador manifiesta que ninguna de las propuestas económicas presentadas por los proponentes se ajustó al presupuesto destinado por ICETEX para la contratación objeto del presente proceso, incurriendo así en causal de no adjudicación de conformidad con lo estipulado en el segundo párrafo del numeral VII de la Adenda 1:

*"El ICETEX, no adjudicará el presente proceso de selección pública, en el evento en que la propuesta económica del proponente supere el valor dispuesto por ICETEX, para esta contratación, valor que se determinó de acuerdo con el sondeo de mercado y las diferentes variables aplicadas para este efecto y que fueron incluidas en el Anexo Económico No. 10."*

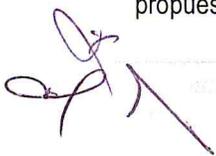
No obstante, se cumplió con la verificación de las causales de rechazo y los requisitos mínimos de participación de las propuestas según lo establecido en el Pliego de Condiciones como se muestra a continuación:

**1. VERIFICACIÓN CAUSALES DE RECHAZO:**

De conformidad con lo dispuesto en el capítulo IV Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio y el numeral 5.10. Rechazo de las Propuestas. Se realizó la verificación de los ítems allí consignados, para determinar cuáles de las propuestas se encuentran incursas en causal de rechazo, obteniendo los siguientes resultados:

• **CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

De acuerdo con el numeral 5.10. Rechazo de las Propuestas literal n): *"Cuando no presente propuesta técnica y tecnológica o no cumpla con todas las especificaciones técnicas y tecnológicas mínimas establecidas en el Pliego de Condiciones"*; y teniendo en cuenta que el proponente Contact Center Américas S.A. no cumplió con lo indicado en el numeral 4.2.5. Otros Requerimientos Tecnológicos, dado que no presentó la opción de compra requerida por el Sistema de Información según consta en los folios 179 y 181 de la propuesta, la propuesta del proponente incurre en esta causal de rechazo.



- **VENTAS Y SERVICIOS S.A.**

De acuerdo con el numeral 5.10. Rechazo de las Propuestas literales n): "Cuando no presente propuesta técnica y tecnológica o no cumpla con todas las especificaciones técnicas y tecnológicas mínimas establecidas en el Pliego de Condiciones"; y literal y): "Cuando el Proponente no incluya dentro de su propuesta el plan tanto de capacitación como de empalme de las actividades preoperativas.", el proponente Ventas y Servicios incurre en causal de rechazo, debido a que no presentó el plan de empalme de las actividades preoperativas solicitado en el numeral 4.1.2, Requerimientos de Inicio de Contrato.

- **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.**

Al tenor de lo dispuesto en la literal a) del numeral 5.10 del Pliego de Condiciones, el proponente incurre en causal de rechazo al no presentar firmada la carta de presentación de la propuesta, tal y como se observa en los folios 000172 a 000175 de la propuesta original presentada.

Adicionalmente y de acuerdo con el numeral 5.10. Rechazo de las Propuestas literal n) "Cuando no presente propuesta técnica y tecnológica o no cumpla con todas las especificaciones técnicas y tecnológicas mínimas establecidas en el Pliego de Condiciones"; teniendo en cuenta que el proponente Centro Interactivo de CRM S.A. no presentó el plan de empalme de las actividades preoperativas solicitado en el numeral 4.1.2, Requerimientos de Inicio de Contrato, incurre en causal de rechazo.

## 2. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS

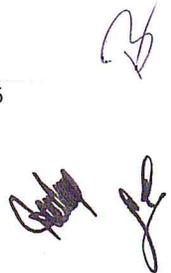
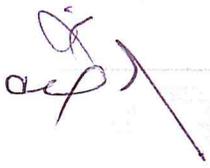
### 2.1 **Requisitos de orden jurídico**

De conformidad con lo exigido en el numeral 3.2.1 Requisitos Mínimos de orden jurídico; 5.9.1 Documentos de contenido jurídico; 5.9.1.1 Carta de presentación de la propuesta; 5.9.1.2 Certificado de Existencia y representación legal; 5.9.1.4 Cumplimiento del pago de aportes de ley en seguridad social; 5.9.1.5 Responsabilidad Fiscal; 5.9.1.6 Responsabilidad Disciplinaria; 5.9.1.7 Registro único Tributario y 5.9.1.8 Garantía de seriedad de la Propuesta., las propuestas de Call Center S.A. y Serlefin BPO las cuales no presentaron causales de rechazo, cumplen con lo establecido en dichos numerales.

Así mismo, y teniendo en cuenta que el Pliego de Condiciones establece que los proponentes no deben registrar en las listas de prevención de lavados de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), se requirió al Oficial de Cumplimiento a efectos de cruzar la información de los participantes en el proceso de selección en las mencionadas listas, dando como resultado que ninguno de los proponentes ni sus representantes legales se encuentran incluidos en dichas listas.

### 2.2 **Documentos de Contenido Financiero**

A continuación se presenta la verificación de los documentos financieros que deben presentar las propuestas SERLEFIN BPO&O Y CALL CENTER S.A. las cuales no presentaron causales de rechazo; de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.9.2.1 del Pliego de Condiciones para la Selección Pública No. 002 de 2012.



ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DE CONTRATISTA No. 002 DE 2012

• Proponente: SERLEFIN BPO&O

DOCUMENTO	SERLEFIN BPO&O	
	2011	2010
BALANCE GENERAL	SI	SI
ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO	SI	SI
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	SI	SI
F.7.1 RESUMEN EE.FF BALANCE GENERAL	SI	SI
F.7.2 RESUMEN EE.FF ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI
TARJETA PROFESIONAL REVISOR FISCAL		SI
TARJETA PROFESIONAL CONTADOR		SI
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REP. LEGAL		SI
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL		SI
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR		SI
CERTIFICADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI
DICTAMEN A LOS ESTADOS FIANACIEROS		SI
DECLARACION TRIBUTARIA DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS		SI

De lo anterior, se concluye que el proponente **SERLEFIN**, cumple con la totalidad de los documentos financieros exigidos.

• Proponente: CALL CENTER S.A.

DOCUMENTO	CALL CENTER S.A.	
	2011	2010
BALANCE GENERAL	SI	SI
ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO	SI	NO
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	SI	SI
F.7.1 RESUMEN EE.FF BALANCE GENERAL	NO	SI
F.7.2 RESUMEN EE.FF ESTADO DE RESULTADOS	SI	NO
TARJETA PROFESIONAL REVISOR FISCAL		SI
TARJETA PROFESIONAL CONTADOR		SI
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REP. LEGAL		SI
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL		SI
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR		SI
CERTIFICADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI
DICTAMEN A LOS ESTADOS FIANACIEROS		SI
DECLARACION TRIBUTARIA DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS		SI

De lo anterior, se concluye que el proponente **CALL CENTER S.A.**, no cumple con la totalidad de los documentos financieros exigidos; no obstante el Comité Evaluador, no procede con la solicitud de subsanación de documentos, dado que no adjudicará este proceso debido a que la propuesta económica del proponente supera el valor dispuesto por ICETEX para esta contratación. Lo anterior, en cumplimiento de lo estipulado en el segundo párrafo del numeral VII de la Adenda 1:

*"El ICETEX, no adjudicará el presente proceso de selección pública, en el evento en que la propuesta económica del proponente supere el valor dispuesto por ICETEX, para esta contratación,..."*




ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DE CONTRATISTA No. 002 DE 2012

### 2.3 Parámetros Financieros Exigidos

A continuación se presenta la verificación de los parámetros financieros que deben cumplir los proponentes, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.9.2.8 del pliego de condiciones y la Adenda No. 01, de la Selección Pública No. 002 de 2012. Es de aclarar, que se presenta esta verificación para las propuestas que cumplieron con la totalidad de los documentos financieros, tal como lo estipula el pliego de condiciones en su numeral 5.9.2:

PARAMETROS DE CUMPLIMIENTO
Capital de Trabajo $\geq$ 10% de las 2 (dos), terceras partes de la propuesta total
Razón corriente $> o =$ a 1 vez, para los 2 años (Dic. 2011 y Dic. 2010)
Nivel de Endeudamiento total máximo del 70%, para los 2 años (Dic. 2011 y Dic. 2010)
Rentabilidad del patrimonio con resultado positivo, para los 2 años (Dic. 2011 y Dic. 2010)

- Proponente: SERLEFIN BPO&O

RAZONES FINANCIERAS	AÑO 2011	AÑO 2010
	CUMPLE	CUMPLE
CAPITAL DE TRABAJO	SI	SI
RAZON CORRIENTE O DE LIQUIDEZ	SI	SI
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	SI	SI
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	SI	SI

Tal como se observa, los resultados permiten concluir que el proponente **SERLEFIN BPO&O**, cumple con los parámetros financieros exigidos.

### 2.4 Verificación de Requisitos de Orden Técnico

De conformidad con los requisitos mínimos técnicos y tecnológicos que deben cumplir los proponentes que no incurrieron en causal de rechazo, de acuerdo con lo estipulado en los numerales 3.3 y 5.9.3 del pliego de condiciones para la Selección Pública No. 002 de 2012, una vez realizadas las respectivas verificaciones, se evidenció lo siguiente:

- **Experiencia General**

A continuación se presenta la verificación de experiencia general que deben cumplir los proponentes de acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.3.1 del pliego de condiciones para la Selección Pública No. 002 de 2012.

- **SERLEFIN BPO&O**

Anexa certificado de existencia y representación legal expedido por la correspondiente Cámara de Comercio, donde se verifica que la fecha de constitución fue el día 7 de mayo de 1998 cumpliendo con el tiempo mínimo solicitado de cinco años de experiencia general; así mismo, se verificó que en su objeto social se indique la prestación de los servicios objeto de la Selección Pública No. 002 de 2012; lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.1 del Pliego de Condiciones.




ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DE CONTRATISTA No. 002 DE 2012

- **CALL CENTER S.A.**

Anexa certificado de existencia y representación legal expedido por la correspondiente Cámara de Comercio, donde se verifica que la fecha de constitución fue el día 3 de febrero de 2000 cumpliendo con el tiempo mínimo solicitado de cinco años de experiencia general; así mismo, se verificó que en su objeto social se indique la prestación de los servicios objeto de la Selección Pública No. 002 de 2012; lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.1 del Pliego de Condiciones.

- **Experiencia Especifica**

A continuación se presenta la verificación de experiencia específica que deben cumplir los proponentes de acuerdo con lo estipulado en los numerales 3.3.1 y 5.9.3.2 del pliego de condiciones para la Selección Pública No. 002 de 2012.

- **SERLEFIN BPO&O**

Anexa tres certificaciones, cuyos valores suman más de ONCE MIL MILLONES DE PESOS (\$11.000.000.000.00) M/CTE. Se verificó que las tres certificaciones indicaran que el objeto del contrato correspondiera a la prestación de servicios de atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior; y se evidenció que cumple con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 del Pliego de Condiciones.

- **CALL CENTER S.A.**

Al verificar las certificaciones, se evidenció que tres certificaciones cumplen con el objeto solicitado, el cual corresponde a la prestación de servicios de atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior. Dos de ellas, no cumplen con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 del Pliego de Condiciones, dado que el plazo de ejecución total del contrato, es inferior a doce (12) meses.

La certificación restante cumple con el valor superior a la suma de ONCE MIL MILLONES DE PESOS (\$11.000.000.000.00) M/CTE, con el objeto de prestación de servicios de atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior; y con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 del Pliego de Condiciones.

- **Personal Mínimo Requerido**

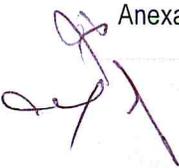
A continuación se presenta la verificación de personal mínimo requerido que deben cumplir los proponentes de acuerdo con lo estipulado en los numerales 3.3.3 y 5.9.3.3 del pliego de condiciones para la Selección Pública No. 002 de 2012.

- **SERLEFIN BPO&O**

Anexa el compromiso de cumplimiento solicitado bajo el formato denominado Anexo No. 8.

- **CALL CENTER S.A.**

Anexa el compromiso de cumplimiento solicitado bajo el formato denominado Anexo No. 8.



ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DE CONTRATISTA No. 002 DE 2012

**3. CONCLUSION DEL COMITÉ EVALUADOR:**

Teniendo en cuenta las verificaciones realizadas de las causales de rechazo y de los requisitos mínimos de participación, y de conformidad con lo expresado en el pliego de condiciones del presente proceso de Selección Pública: " El ICETEX, no adjudicará el presente proceso de selección pública, en el evento en que la propuesta económica del proponente supere el valor dispuesto por ICETEX, para esta contratación, valor que se determinó de acuerdo con el sondeo de mercado y las diferentes variables aplicadas para este efecto y que fueron incluidas en el Anexo Económico No. 10.", el Comité Evaluador recomienda:

NO adjudicar el presente proceso de Selección Pública No. 002 de 2012, toda vez que revisadas las propuestas económicas de cada uno de los proponentes se observa que todas superan el presupuesto estimado con base en el sondeo de mercado contemplado en el Estudio de Conveniencia y Oportunidad elaborado por la Entidad para este proceso.

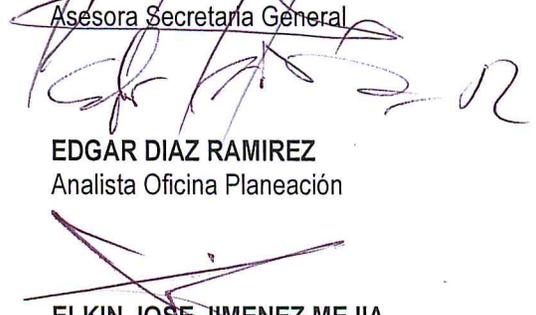
**COMITÉ EVALUADOR:**

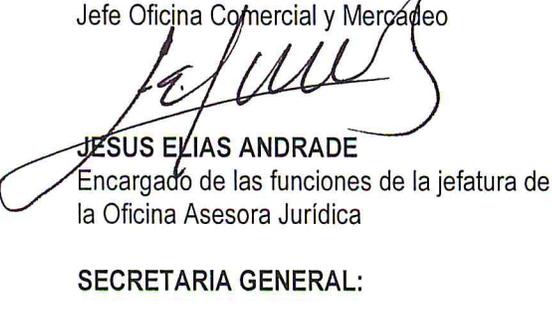
*Nota:* el Director de Tecnología FRANCISCO PULIDO FAJARDO miembro del Comité Evaluador, no asistió a la presente reunión por encontrarse en vacaciones.

  
**SANDRA NARVAEZ CASTILLO**  
Vicepresidenta Financiera

  
**GLORIA MENDEZ IBÁÑEZ**  
Asesora Secretaria General

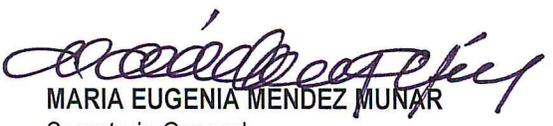
  
**ANDRES FELIPE MURILLO RESTREPO**  
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo

  
**EDGAR DIAZ RAMIREZ**  
Analista Oficina Planeación

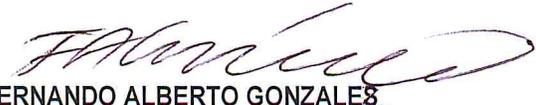
  
**JESUS ELIAS ANDRADE**  
Encargado de las funciones de la jefatura de la Oficina Asesora Jurídica

  
**ELKIN JOSE JIMENEZ MEJIA**  
Asesor de Presidencia

**SECRETARIA GENERAL:**

  
**MARIA EUGENIA MENDEZ MUNAR**  
Secretaria General

  
**INGRID MARCELA GARAVITO**  
Coordinadora de Contratos

  
**FERNANDO ALBERTO GONZALES**  
Abogado Área de Contratos

Bogotá, Julio 3 de 2012.

Página 6 de 6