

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

---

**ACTA DE INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS**

**COMITÉ EVALUADOR SELECCIÓN PÚBLICA No. 004 DE 2012**

**OBJETO:**

**CONTRATAR POR OUTSOURCING LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS  
PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE ICETEX A NIVEL NACIONAL.**

Con el propósito de presentar el informe final de evaluación del proceso de Selección Pública No. 004 de 2012, se informa a la Secretaría General de ICETEX, el resultado de la evaluación, en la cual participaron los siguientes proponentes:

- **CALL CENTER S.A.**
- **MILLENIUM PHONE CENTER S.A.**
- **SERLEFIN BPO & O**
- **INTERACTIVO CONTACT CENTER**
- **CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**
- **VENTAS Y SERVICIOS S.A.**

De acuerdo con los requisitos de orden Jurídico, Financiero y Técnico, estipulados en el Pliego de Condiciones del presente Proceso de Selección, cada miembro del Comité Evaluador, designado por la Presidenta de ICETEX, procedió a efectuar la respectiva evaluación, así:

**1. VERIFICACIÓN CAUSALES DE RECHAZO**

De conformidad con lo establecido en el Capítulo III *Requisitos Mínimos de Participación* y Capítulo IV *Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio* y lo consagrado expresamente los numerales 5.9.4 *Requisitos de Orden Económico* y 5.10 *Rechazo de las Propuestas*; se realizó la verificación de los ítems allí consignados obteniendo los siguientes resultados:

- **MILLENIUM PHONE CENTER S.A.**

El Proponente MILLENIUM PHONE CENTER S.A., quien al tenor de lo dispuesto en la letra d) del numeral 5.10 del Pliego de Condiciones incurre en causal de rechazo al no acreditar su Representante Legal que ha sido facultado para presentar la propuesta y firmar el contrato, mediante documento expedido por el órgano social competente, en caso que tenga limitaciones, veamos: En el Certificado de Existencia y Representación Legal de MILLENIUM PHONE CENTER S.A. expedido el 6 de noviembre de 2012 por la Cámara de Comercio de Bogotá en su sede norte, que obra a folio 0015 a 0017 de la propuesta presentada, establece en cuanto a las facultades del Representante Legal que: "B)....Celebrar todos los actos y contratos necesarios o convenientes para el cumplimiento del desarrollo del objeto social, obteniendo previamente la autorización de la Junta Directiva en los



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

casos de que la cuantía de tales actos o contratos exceda la cuantía de 20.000 salarios mínimos mensuales legales.” (Subraya nuestra).

- **INTERACTIVO CONTACT CENTER**

El Proponente INTERACTIVO CONTACT CENTER, quien al tenor de lo dispuesto en el numeral 5.9.4 *Requisitos de Orden Económico*: “...En caso de presentarse errores aritméticos en la determinación del valor total de la propuesta económica que superen el 1% del valor de la propuesta, ésta será rechazada.”, incurre en causal de rechazo considerando que se encontró un error aritmético del 2,6% del valor total de la propuesta en la Tabla No. 8 del Anexo No. 10 del Pliego de Condiciones; este error supera el 1% del valor total de la propuesta presentada por el oferente; en este sentido, la propuesta queda rechazada.

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

El Proponente VENTAS Y SERVICIOS S.A. al tenor de lo dispuesto en el numeral 5.9.4 *Requisitos de Orden Económico* y en la letra u) del numeral 5.10 *Rechazo de las Propuestas* del Pliego de Condiciones “u) Cuando no se presente la propuesta económica o esta supere el presupuesto total asignado para este proceso de selección o el dispuesto para cada una de las vigencias 2013, 2014 y 2015 que contempla esta contratación.”, incurre en causal de rechazo, considerando que el valor de su propuesta económica supera el presupuesto total asignado (\$18.998.815.948.00) por ICETEX para este Proceso de Selección, así como el asignado para cada una de las vigencias.

Así mismo, al tenor de lo dispuesto en la letra v) del numeral 5.10 *Rechazo de las Propuestas* del Pliego de Condiciones “v) Cuando no diligencia en su totalidad el formato No. 17 *Verificación Requisitos Técnicos y Tecnológicos*.”, incurre en causal de rechazo, considerando que la propuesta NO contiene el Anexo No. 17 *Verificación Requisitos Técnicos y Tecnológicos* de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.2 del Pliego de Condiciones.

De igual forma, al tenor de lo dispuesto en la letra y) del numeral 5.10 *Rechazo de las Propuestas* del Pliego de Condiciones “y) Cuando el Proponente no incluya dentro de su propuesta el plan tanto de capacitación como de empalme de las actividades preoperativas.”, incurre en causal de rechazo, considerando que la propuesta NO incluye el plan de capacitación (numeral 4.1.4.1) y el plan de empalme de las actividades preoperativas (numeral 4.1.2).

A continuación se presenta el resumen de la verificación de causales de rechazo:

PROP. N°	PROPONENTE	VERIFICACIÓN CAUSALES DE RECHAZO
1	MILLENIUM PHONE CENTER S.A.	RECHAZADO
2	INTERACTIVO CONTACT CENTER	RECHAZADO
3	VENTAS Y SERVICIOS S.A.	RECHAZADO



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

**2. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN**

Una vez verificadas las causales de rechazo contenidas en el Pliego de Condiciones y en particular en el numeral 5.9.4 *Requisitos de Orden Económico* y 5.10 *Rechazo de las Propuestas* y definidas las propuestas que incurrir en ellas; se procede con la revisión de Requisitos de Orden Jurídico, Orden Financiero, Orden Técnico y Orden Económico de los Proponentes CALL CENTER S.A., SERLEFIN BPO & O y CONTACT CENTER AMERICAS S .A. quienes NO incurrir en causales de rechazo.

**2.1. VERIFICACIÓN DE 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*; los proponentes no rechazados cumplen con lo establecido en dichos numerales. Resulta importante señalar que de conformidad con lo establecido en las Reglas de Subsanción contenidas en el numeral 5.6 del Pliego de Condiciones, se requirió al proponente CONTACT CENTER AMERICAS allegar los siguientes documentos:

1. CONTACT CENTER AMERICAS: Anexar copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal tal y como lo ordena el numeral 5.9.1.1 del Pliego de Condiciones y Póliza de Seriedad de la Propuesta en formato particulares y no en formato Entidades Estatales como lo acreditó el Proponente; lo anterior, de conformidad con lo ordenado por el numeral 5.9.1.4 del Pliego de Condiciones. El proponente subsanó los requisitos dentro del término otorgado por la Entidad para el efecto. Se anexan diez (10) folios.

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, se requirió al Oficial de Cumplimiento a efectos que cruzara la información, dando como resultado que ninguno de los proponentes ni sus representantes legales se encuentran incluidos en dicha lista. Se anexa copia de los reportes.

A continuación se presenta el resumen de la verificación jurídica:

PROP. N°	PROPONENTE	VERIFICACIÓN JURÍDICA
1	CALL CENTER S.A.	HABILITADO
2	SERLEFIN BPO & O	HABILITADO
3	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	HABILITADO



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

Se anexa cuadro que contiene la verificación de carácter jurídico en 8 folios útiles.

### 2.2. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ORDEN FINANCIERO

De acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.9.2 del Pliego de Condiciones, a continuación se presenta la verificación del cumplimiento de los documentos y parámetros financieros requeridos a los proponentes.

#### 2.2.1. Documentos de Contenido Financiero

A continuación se presenta la verificación de los documentos financieros que deben presentar las propuestas CALL CENTER S.A., SERLEFIN BPO & O y CONTACT CENTER AMERICAS S.A., las cuales no incurrieron en causal de rechazo; de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.9.2 del Pliego de Condiciones:

- **Proponente: CALL CENTER S.A**

DOCUMENTO	CALL CENTER S.A.		FOLIO PROPUESTA
	2011	2010	
BALANCE GENERAL	SI	SI	100-102
ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI	103
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO	SI	SI	107
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	SI	SI	106
F.7.1 RESUMEN EE.FF BALANCE GENERAL	SI	SI	58-60
F.7.2 RESUMEN EE.FF ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI	59-61
TARJETA PROFESIONAL REVISOR FISCAL		SI	140
TARJETA PROFESIONAL CONTADOR		SI	143
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL		SI	142
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR		SI	145
CERTIFICADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI	139
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI	108
DICTAMEN A LOS ESTADOS FINANCIEROS	SI	SI	137
DECLARACION TRIBUTARIA DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS		SI	147

De acuerdo con la tabla anterior, el Proponente CALL CENTER S.A, CUMPLE con la totalidad de los documentos financieros exigidos.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

DOCUMENTO	SERLEFIN BPO&O		FOLIO PROPUESTA
	2011	2010	
BALANCE GENERAL	SI	SI	47
ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI	49
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO	SI	SI	50
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	SI	SI	52
F.7.1 RESUMEN EE.FF BALANCE GENERAL	SI	SI	65-67
F.7.2 RESUMEN EE.FF ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI	69-71
TARJETA PROFESIONAL REVISOR FISCAL		SI	75
TARJETA PROFESIONAL CONTADOR		SI	73
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL		SI	77
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR		SI	79
CERTIFICADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI	81
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI	53
DICTAMEN A LOS ESTADOS FINANCIEROS	SI	SI	45
DECLARACION TRIBUTARIA DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS		SI	83



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

De acuerdo con la tabla anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, CUMPLE con la totalidad de los documentos financieros exigidos.

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

DOCUMENTO	CONTACT CENTER AMERICAS		FOLIO PROPUESTA
	2011	2010	
BALANCE GENERAL	SI	SI	418
ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI	420
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO	SI	SI	421
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	SI	SI	424
F.7.1 RESUMEN EE.FF BALANCE GENERAL	SI	SI	309
F.7.2 RESUMEN EE.FF ESTADO DE RESULTADOS	SI	SI	311
TARJETA PROFESIONAL REVISOR FISCAL		SI	555
TARJETA PROFESIONAL CONTADOR		SI	556
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL		SI	560
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR		SI	561
CERTIFICADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI	425
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS		SI	426
DICTAMEN A LOS ESTADOS FINANCIEROS	SI	SI	416
DECLARACION TRIBUTARIA DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS		SI	563

De acuerdo con la tabla anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A, CUMPLE con la totalidad de los documentos financieros exigidos.

### 2.2.2. Requisitos Financieros

A continuación se presenta la verificación de los requisitos financieros estipulados en el numeral 5.9.2.8 del Pliego de Condiciones: **“Parámetros Financieros Exigidos.** El Proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros: Una razón corriente igual o mayor a una (1) vez, un capital de trabajo igual o superior al 10% del valor de la tercera parte del total de su propuesta económica (valor total de la propuesta económica dividida en tres); un nivel de endeudamiento total máximo del 70% y rentabilidad del patrimonio con resultado positivo.

Los anteriores indicadores deben cumplirse en los dos períodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011.

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación de cada integrante, previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal, con los cuales se determinarán los factores de verificación y se ubicarán en el rango respectivo.

Para verificar los indicadores financieros estipulados, se utilizarán las siguientes fórmulas:

- Para verificar la liquidez del Proponente se aplicará la siguiente fórmula:  
**RAZÓN CORRIENTE: ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE.**
- Para verificar el Capital de Trabajo se aplicará la siguiente fórmula:



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

*CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE.*

- Para verificar el nivel de endeudamiento se aplicará la siguiente fórmula:  
*NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100*
- Para verificar la rentabilidad del patrimonio se aplicará la siguiente fórmula:  
*RENTABILIDAD = UTILIDAD NETA / PATRIMONIO.”.*

- **Proponente: CALL CENTER S.A**

RAZONES FINANCIERAS	AÑO 2011		AÑO 2010	
	INDICADOR	CUMPLE	INDICADOR	CUMPLE
* CAPITAL DE TRABAJO (en miles de \$)	\$ 3.380.072,0	SI	\$ 7.728.511,0	SI
RAZON CORRIENTE O DE LIQUIDEZ	1,86	SI	3,55	SI
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	49,37%	SI	47,07%	SI
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	9,10%	SI	53,10%	SI
* Valor total de la Propuesta (en miles de \$)	\$ 18.764.672,21			
Tercera parte de la propuesta (en miles de \$)	\$ 6.254.890,74			
10% de la tercera parte de la propuesta (en miles de \$):	\$ 625.489,07			

Tal como se observa, el Proponente CALL CENTER S.A, CUMPLE con la totalidad de los requisitos financieros mínimos de participación exigidos.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

RAZONES FINANCIERAS	AÑO 2011		AÑO 2010	
	INDICADOR	CUMPLE	INDICADOR	CUMPLE
* CAPITAL DE TRABAJO (en miles de \$)	\$ 2.740.837,0	SI	\$ 2.128.584,0	SI
RAZON CORRIENTE O DE LIQUIDEZ	2,08	SI	1,94	SI
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	37,81%	SI	33,71%	SI
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	17,77%	SI	29,51%	SI
* Valor total de la Propuesta (en miles de \$)	\$ 18.314.286,31			
Tercera parte de la propuesta (en miles de \$)	\$ 6.104.762,10			
10% de la tercera parte de la propuesta (en miles de \$):	\$ 610.476,21			

Tal como se observa, el Proponente SERLEFIN BPO & O, CUMPLE con la totalidad de los requisitos financieros mínimos de participación exigidos.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

RAZONES FINANCIERAS	AÑO 2011		AÑO 2010	
	INDICADOR	CUMPLE	INDICADOR	CUMPLE
* CAPITAL DE TRABAJO (en miles de \$)	\$ 25.886.640,0	SI	\$ 14.976.729,0	SI
RAZON CORRIENTE O DE LIQUIDEZ	2,36	SI	1,67	SI
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	44,55%	SI	49,27%	SI
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	41,23%	SI	39,65%	SI
* Valor total de la Propuesta (en miles de \$)	\$ 18.179.985,01			
Tercera parte de la propuesta (en miles de \$)	\$ 6.059.995,00			
10% de la tercera parte de la propuesta (en miles de \$):	\$ 605.999,50			

Tal como se observa, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., CUMPLE con la totalidad de los requisitos financieros mínimos de participación exigidos.

A continuación se presenta el cuadro resumen con el resultado de la verificación financiera:

PROP. N°	PROPONENTE	VERIFICACIÓN FINANCIERA
1	CALL CENTER S.A.	HABILITADO
2	SERLEFIN BPO & O	HABILITADO
3	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	HABILITADO

### **2.3. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ORDEN TÉCNICO**

A continuación se presenta la verificación de los requisitos técnicos de acuerdo con lo establecido en los numerales 3.3 *Requisitos Mínimos de Orden Técnico* y 5.9.3 *Requisitos de Orden Técnico*, de las propuestas CALL CENTER S.A., SERLEFIN BPO & O y CONTACT CENTER AMERICAS S.A., las cuales no incurrieron en causal de rechazo; de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.9.2 del Pliego de Condiciones:

#### **2.3.1. EXPERIENCIA**

De acuerdo con lo establecido en los numerales 3.3.1 *Experiencia* y 5.9.3.2 *Certificaciones de Experiencia Especifica*, a continuación se presenta la verificación respectiva.

##### **I. Certificación de Experiencia General:**

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Presenta diez (10) certificaciones las cuales fueron verificadas; en este sentido, se procedió con la validación de la primera certificación que en orden ascendente de foliación cumple con lo establecido en el numeral 3.3.1, diferente de las utilizadas para validar experiencia específica.





## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

---

Dicha certificación (folios 159 y 160) fue suscrita por el señor Virgilio Hernandez Castellanos, Jefe de la Oficina Jurídica del Fondo Nacional del Ahorro, expedida el 16 de octubre de 2012, correspondiente al contrato No. 111.

El objeto del contrato es: *"Procesos de atención telefónica y personalizada (Front, correspondencia, e-mail, SMS, agente virtual y demás similares), especializada en labores comerciales de asesoría, afiliaciones, actualización de datos, captura de solicitudes de crédito, prorrogas, retiros, información sobre el estado de cuenta y de la cartera, quejas y reclamos, entre otros; en los contratos de ahorro voluntario, de cesantías y crédito educativo. B) Operación comercial de documentación de solicitudes de crédito educativo y crédito hipotecario para afiliados a través de AVC y cesantías. C) Proceso de seguimiento comercial a créditos aprobados no desembolsados e inicio del proceso de legalización. D) Proceso de legalización y preparación de desembolsos de créditos educativos y crédito hipotecario para afiliados a través de AVC y cesantías. E) Atención y asesoría comercial a los afiliados y clientes potenciales, sobre todos los servicios ofrecidos por el fondo."*

Contrato suscrito el 28 de enero de 2010 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A, CUMPLE con la experiencia general.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Presenta una (1) certificación (folio 901) suscrita por la señora Luz Doris Amado Duarte, Jefe de Servicio al Cliente de Credivalores, expedida el 29 de octubre de 2012.

El objeto del contrato es: *"Atención y Servicio al Cliente para los productos Crediservicios, Crediya, Credipóliza y Crediuno."*

Contrato suscrito el 1 de enero de 2008 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, CUMPLE con la experiencia general.

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Presenta una (1) certificación (folio 450) suscrita por la señora Francy Damaris Moreno, Gestora Técnica de Ecopetrol, expedida el 15 de mayo de 2012.

El objeto del contrato es: *"Prestación del Servicio de Contact Center para la atención de proveedores, accionistas, filiales, clientes internos y clientes externos de Ecopetrol."*





## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

Contrato suscrito el 1 de diciembre 2009 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., CUMPLE con la experiencia general.

### II. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA:

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Presenta diez (10) certificaciones las cuales fueron verificadas; en este sentido y de acuerdo con lo establecido en el último párrafo del numeral 5.9.3.2; se validaron las tres primeras certificaciones de experiencia específica en orden ascendente de foliación encontradas en la propuesta:

**Certificación No. 1 (folio 153):** suscrita por el señor Virgilio Hernandez Castellanos, Jefe de la Oficina Jurídica del Fondo Nacional del Ahorro, expedida el 16 de octubre de 2012 correspondiente al contrato No. 247.

El objeto del contrato es: *"Desarrollar de forma integral las actividades comerciales y operativas del fondo nacional del ahorro en los procesos que se indican a continuación: proceso de atención telefónica especializada en labores comerciales de asesoría, afiliaciones, actualización de datos, captura de solicitudes de crédito y prorrogas en los contratos de crédito y de ahorro voluntario, atención y asesoría comercial de crédito, cartera y demás procesos operativos a los afiliados."*

Contrato suscrito el 29 de julio de 2010 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso, su duración fue de 1,42 años y su ejecución es del 100%.

**Certificación No. 2 (folio 154):** suscrita por el señor Virgilio Hernandez Castellanos, Jefe de la Oficina Jurídica del Fondo Nacional del Ahorro, expedida el 16 de octubre de 2012 correspondiente al contrato No. 515.

El objeto del contrato es: *"Prestación de servicios de "Contact Center" para el apoyo a nivel nacional para normalización y extinción de obligaciones en mora, de acuerdo a las resoluciones internas 135 y 136 de 2009."*

Contrato suscrito el 28 de octubre de 2010 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso, su duración fue de 1 año y su ejecución es del 100%.

**Certificación No. 3 (folio 155):** suscrita por el señor Simonides Mauricio Vasco Monsalve, Jefe departamento Gestión Cartera de las Empresas Públicas de Medellín, expedida el 25 de octubre de 2012 correspondiente al contrato No. CT-2010 -0446.



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

El objeto del contrato es: *"Prestación de los servicios profesionales para cobro extrajudicial de las obligaciones a favor de EPM y la sustanciación de la documentación necesaria para el cobro por jurisdicción coactiva."*

Contrato suscrito el 19 de julio de 2010 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso, su duración es de 2,24 años y su ejecución es del 98,2%.

Con la sumatoria de los valores de los tres contratos (\$13.400.000.000) el Proponente cumple y excede el valor mínimo requerido correspondiente al 50% del valor del presupuesto del presente Proceso.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A, CUMPLE con la experiencia específica.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Presenta dos (2) certificaciones las cuales fueron verificadas:

**Certificación No. 1 (folios 904 y 905):** suscrita por el señor Andres Felipe Murillo Restrepo, Jefe Oficina Comercial y Mercadeo de ICETEX., expedida el 8 de noviembre de 2012 correspondiente al contrato No. 2009-0098.

El objeto del contrato es: *"Prestación de Servicios Especializados de Atención al Usuario a Nivel Nacional."*

Fue suscrito el 1 de octubre de 2009 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso, su duración es de 3,41 años y su ejecución es del 90,2%.

**Certificación No. 2 (folios 906 y 907):** suscrita por la señora Martha Lucia Mesa, Gerente Nacional de Cobranzas de Covinoc S.A., expedida el 29 de octubre de 2012 correspondiente al contrato No. 001-2007.

El objeto del contrato es: *"Gestión de Cobro y Atención a los Clientes del portafolio asignado, tramitando todas las propuestas, solicitudes y reclamos presentados a nivel nacional"*.

La adición de este contrato fue suscrita el 14 de septiembre de 2008 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso, su duración es de 5 años y su ejecución es del 88,9%.

Con la sumatoria de los valores de los dos contratos (\$19.603.506.648) el Proponente cumple y excede el valor mínimo requerido correspondiente al 50% del valor del presupuesto del presente Proceso.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, CUMPLE con la experiencia específica.



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Una vez consultado con la Oficina Asesora Jurídica de ICETEX, teniendo en cuenta lo solicitado en el Pliego de Condiciones en los numerales 3.3. *Requisitos Mínimos de Orden Técnico* y 5.9.3.2 *Certificaciones de Experiencia Específica* y de acuerdo con lo expresado en el folio 346 de la propuesta donde se indica "Contact Center Américas S.A. relaciona en los folios 347 al 352 las certificaciones específicas en el formato definido por ICETEX. Así mismo, relacionamos las certificaciones emitidas por nuestros clientes que aseguran la información registrada en estas certificaciones de Experiencia Específica."; se procede con la revisión de las certificaciones contenidas en los folios 347 al 352.

De acuerdo con lo anterior, presenta tres (3) certificaciones las cuales fueron verificadas:

**Certificación No. 1 (folios 347 y 348):** Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, expedida el 8 de noviembre de 2012, correspondiente al contrato No. 4600004738.

El objeto del contrato es: *"Prestar los servicios de atención y resolución personalizada de peticiones, quejas, reclamos, recursos, venta de productos y requerimientos de información a nivel nacional, presentados por clientes de ETB, en los canales dispuestos en las direcciones Grandes Clientes y Operaciones, Pymes, Hogares y Regiones, de acuerdo con lo establecido en las condiciones de invitación, la oferta y contraoferta aceptada y las actas de negociación. Recepción de requerimientos y soporte técnico de fallas presentadas de los usuarios finales con la responsabilidad de hacer escalamiento y seguimiento hasta dar solución definitiva sobre servicios de conectividad y voz. Hacer inclusión y actualización de la información del usuario final sobre sistemas de ETB, dando solución efectiva a requerimientos que no dependen de otras áreas de ETB."*

Contrato suscrito el 1 de agosto de 2006, su duración es de 6,67 años, el cual se encuentra vigente, evidencia experiencia dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso y su ejecución es del 74,23%.

**Certificación No. 2 (folio 452):** suscrita por la señora Yolanda Salcedo Bohórquez, Interventor Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, expedida el 25 de octubre de 2012, correspondiente al contrato No. 4600004756.

El objeto del contrato es: *"Prestar el servicio de atención de los centros de contacto telefónico y virtual para las operaciones de Servicio al Cliente y venta del segmento hogares descritos en el capítulo dos de las condiciones de invitación de conformidad con lo previsto en las condiciones de invitación de la oferta y contraoferta y actas de negociación."*

Contrato suscrito el 1 de agosto de 2006, su duración es de 6,67 años, el cual se encuentra vigente, evidencia experiencia dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso y su ejecución es del 91,2%.



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

**Certificación No. 3 (folio 453):** suscrita por la señora María Liliana Gutiérrez, Jefe del Departamento de Soporte de Operaciones de Codensa S.A. E.S.P., expedida el 12 de septiembre de 2012.

El objeto del contrato es: *"El suministro del servicio para la ejecución eficiente de: La solución de PQR recibidas por Codensa S.A. E.S.P.; la atención de antes de vigilancia y control y la respectiva ejecución de las resoluciones recibidas; la solución de los casos que no son solucionados por los canales de atención de Codensa; la ejecución y aprobación de ajustes a la facturación de los clientes de Codensa y el soporte operativo de procesos que afectan la atención de clientes."*

Contrato suscrito el 1 de marzo de 2011 estando dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso, su duración es de 4 años; sin embargo, no se evidencia el porcentaje de ejecución y de acuerdo con lo establecido en las Reglas de Subsanción contenidas en el numeral 5.6 del Pliego de Condiciones, se requirió a CONTACT CENTER AMERICAS allegar la aclaración del porcentaje de ejecución de este contrato.

En este sentido CONTACT CENTER AMERICAS allega las facturas desde marzo de 2011 hasta octubre de 2012 correspondientes al contrato con Codensa S.A. E.S.P.; una vez verificadas dichas facturas se encontró que la certificación No. 2 NO CUMPLE con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 del Pliego de Condiciones, en particular con lo señalado en el número tres (3) del párrafo tercero, dado que no acredita un avance mínimo de ejecución de por lo menos el 50%, con relación al valor total del contrato.

Con la sumatoria de los valores de los dos contratos de ETB que cumplen el lleno de los requisitos (\$323.646.188.519) e Proponente cumple y excede el valor mínimo requerido correspondiente al 50% del valor del presupuesto del presente Proceso.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., CUMPLE la experiencia específica con las certificaciones aportadas No. 1 y No. 2 de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.

### **2.3.2. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS MÍNIMAS**

De acuerdo con lo establecido en los numerales 3.3.2 *Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas* y 5.9.3.1 *Propuesta Técnica*, a continuación se presenta la verificación respectiva:

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Cumple con la totalidad de las especificaciones técnicas del servicio descritas en el Capítulo IV, mediante documentos adjuntos y anexos contenidos en la propuesta. Folios 263 al 347.



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

Presenta el Anexo No. 17 de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.2, diligenciado en su totalidad. Folios 258 al 262.

Anexa dentro de su propuesta el plan de capacitación (numeral 4.1.4.1). Folio 322 al 324.

Anexa dentro de su propuesta el plan de empalme de las actividades preoperativas (numeral 4.1.2). Folio 317 y 318.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A, CUMPLE con los Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Cumple con la totalidad de las especificaciones técnicas del servicio descritas en el Capítulo IV, responden punto a punto, anexan carta de compromiso para cada numeral del Capítulo IV y explican la forma como cumplirán cada requerimiento mediante documentos anexos. Folios 90 al 894.

Anexan carta de compromiso de cumplimiento de requerimientos técnicos y tecnológicos. Folio 89.

Presenta el Anexo No. 17 de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.2, diligenciado en su totalidad. Folios 898 y 899.

Anexa dentro de su propuesta el plan de capacitación (numeral 4.1.4.1). Folio 426 al 437.

Anexa dentro de su propuesta el plan de empalme de las actividades preoperativas (numeral 4.1.2). Folio 102 y 104.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, CUMPLE con los Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas.

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Cumple con la totalidad de las especificaciones técnicas del servicio descritas en el Capítulo IV, responden punto a punto, entienden, aceptan y explican la forma como cumplirán cada requerimiento mediante documentos anexos. Folios 56 al 219.

Anexan carta de compromiso de cumplimiento de requerimientos tecnológicos. Folio 544.

Presenta el Anexo No. 17 de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.2, diligenciado en su totalidad. Folios 367 al 371.

Anexa dentro de su propuesta el plan de capacitación (numeral 4.1.4.1). Folio 671 al 681.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

---

Anexa dentro de su propuesta el plan de empalme de las actividades preoperativas (numeral 4.1.2). Folio 458 al 463.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., CUMPLE con los Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas.

**2.3.3. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO**

De acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.3.3 *Personal Mínimo Requerido* y numeral 5.9.3.3 *Personal Mínimo del Servicio (Diligenciar Anexo No. 8)*, a continuación se presenta la verificación respectiva:

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Anexa formato No. 8 con el compromiso de cumplimiento de lo establecido en los numerales 4.1.3.2 y 4.1.3.3. Folios 165 al 167.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A, CUMPLE con el compromiso de suministrar Personal Mínimo Requerido.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Anexa formato No. 8 con el compromiso de cumplimiento de lo establecido en los numerales 4.1.3.2 y 4.1.3.3. Folio 910 al 918.

Además anexa carta de compromiso de suministrar el personal requerido. Folio 920.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, CUMPLE con el compromiso de suministrar Personal Mínimo Requerido.

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Anexa formato No. 8 con el compromiso de cumplimiento de lo establecido en los numerales 4.1.3.2 y 4.1.3.3. Folio 314 al 322.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., CUMPLE con el compromiso de suministrar Personal Mínimo Requerido.

A continuación se presenta el resumen de la verificación técnica:



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

PROP. N°	PROPONENTE	VERIFICACIÓN TÉCNICA
1	CALL CENTER S.A.	HABILITADO
2	SERLEFIN BPO & O	HABILITADO
3	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	HABILITADO

**2.4. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ORDEN ECONOMICO**

A continuación se presenta la verificación de los requisitos de orden económico de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.9.4 *Requisitos de Orden Económico*, de las propuestas CALL CENTER S.A., SERLEFIN BPO & O y CONTACT CENTER AMERICAS S.A., las cuales no incurrieron en causal de rechazo; de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.9.2 del Pliego de Condiciones:

Los Proponentes CALL CENTER S.A., SERLEFIN BPO & O y CONTACT CENTER AMERICAS S.A., cumplen con los requisitos de orden económico estipulados en el numeral 5.9.4 *Requisitos de Orden Económico*.

A continuación se presenta el resumen de la verificación económica:

PROP. N°	PROPONENTE	VERIFICACIÓN ECONÓMICA
1	CALL CENTER S.A.	HABILITADO
2	SERLEFIN BPO & O	HABILITADO
3	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	HABILITADO

**3. EVALUACION DE LAS PROPUESTAS**

Una vez verificadas las causales de rechazo establecidas en el numeral 5.10 del Pliego de Condiciones y el cumplimiento de los *Requisitos Habilitantes*, establecidos en el numeral 6.2 del Pliego de Condiciones, se procede con la evaluación de las propuestas en concordancia con el 2.11.1. *Comité Evaluador* y 6.3 *“Evaluación de las propuestas: Una vez el Comité Evaluador verifique el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos y financieros habilitantes procederá a la evaluación de las propuestas que cumplan con la totalidad de exigencias establecidas en el presente Pliego de Condiciones y asignará el puntaje que corresponda a cada propuesta habilitada, de acuerdo con lo señalado en el presente numeral y de acuerdo con la siguiente ponderación:*





**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

<i>Criterios de Evaluación</i>	<i>Puntuación</i>
<b>1. Criterios de Evaluación Técnica</b>	<b>60 Puntos</b>
a) <i>Años de Experiencia Específica.</i>	12 Puntos
b) <i>Sistema de información y/o aplicativo que permita virtualización del servicio.</i>	12 Puntos
c) <i>Satisfacción del cliente.</i>	12 Puntos
d) <i>Facturación mínima requerida.</i>	12 Puntos
e) <i>Histórico de niveles de servicio.</i>	12 Puntos
<b>2. Criterios de Evaluación Económica</b>	<b>30 Puntos</b>
<b>3. Apoyo a la Industria Nacional.</b>	<b>10 Puntos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>	<b>100 Puntos”</b>

**3.1. Criterios de Evaluación Técnica (60 Puntos)**

De acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.3.1 *Criterios de Evaluación Técnica*: “en este criterio se ponderará criterios de orden técnico que permita darle prioridad a la calidad del servicio de atención al usuario de acuerdo con los requerimientos de la Entidad. Para ello se otorgará el puntaje descrito bajo los parámetros señalados en el presente numeral”, a continuación se presenta la verificación respectiva.

**3.1.1. Años de Experiencia Específica (12 Puntos)**

Se realiza la verificación de las certificaciones aportadas de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.3.1.1 *Años de Experiencia Específica*, a continuación se presentan los resultados:

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Se verifican las certificaciones aportadas en el Anexo 12-1 (folios 152 al 155), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-1 (folio 153): corresponde a la certificación No. 1 Fondo Nacional del Ahorro contrato 247.

Anexo 12-1 (folio 154): corresponde a la certificación No. 2 Fondo Nacional del Ahorro contrato 515.

Anexo 12-1 (folio 155): corresponde a la certificación No. 3 Empresas Públicas de Medellín.

Estos anexos corresponden a las certificaciones aportadas para experiencia específica de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del numeral 6.3.1.1 *Años de Experiencia Específica*; además, se evidencia experiencia específica en los tres canales de atención, de acuerdo con el párrafo quinto del numeral 6.3.1.1.



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

1	<b>AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECIFICA (12 Puntos)</b>		
CERTIFICACIÓN 1			Puntuación
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS		
1	Atención Contact Center	1,42	12,98
2	Atención Personalizada	1,42	
3	Atención Escrita	1,42	
<b>TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 1</b>		<b>4,26</b>	
CERTIFICACIÓN 2			
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS		
1	Atención Contact Center	1,00	
2	Atención Personalizada	1,00	
3	Atención Escrita		
<b>TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 2</b>		<b>2,00</b>	
CERTIFICACIÓN 3			
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS		
1	Atención Contact Center	2,24	
2	Atención Personalizada	2,24	
3	Atención Escrita	2,24	
<b>TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 3</b>		<b>6,72</b>	
<b>TOTAL AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>			<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A., obtiene 12 (doce) puntos por la sumatoria de los años de experiencia.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Se verifican las certificaciones aportadas en el Anexo 12-1 (folios 937 al 945), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-1 (folios 938 al 941): corresponde a la certificación No. 1 ICETEX.

Anexo 12-1 (folios 942 al 945): corresponde a la certificación No. 2 Covinoc S.A.

Estos anexos corresponden a las certificaciones aportadas para experiencia específica de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del numeral 6.3.1.1 *Años de Experiencia Específica*; además, se evidencia experiencia específica en los tres canales de atención, de acuerdo con el párrafo quinto del numeral 6.3.1.1.

1	<b>AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECIFICA (12 Puntos)</b>		
CERTIFICACIÓN 1			Puntuación
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS		
1	Atención Contact Center	3,11	21,7
2	Atención Personalizada	3,11	
3	Atención Escrita	3,11	
<b>TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 1</b>		<b>9,33</b>	
CERTIFICACIÓN 2			
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS		
1	Atención Contact Center	4,11	
2	Atención Personalizada	4,11	
3	Atención Escrita	4,11	
<b>TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 2</b>		<b>12,33</b>	
<b>TOTAL AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>			<b>12</b>



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, obtiene 12 (doce) puntos por la sumatoria de los años de experiencia.

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Se verifican las certificaciones aportadas en el Anexo 12-1 (folios 347 y 352), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-1A (folios 347 y 348): corresponde a la certificación No. 1 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.

Anexo 12-1B (folios 349 y 350): corresponde a la certificación No. 2 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.

Estos anexos corresponden a las certificaciones aportadas para experiencia específica de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del numeral 6.3.1.1 *Años de Experiencia Específica*; además, se evidencia experiencia específica en los tres canales de atención, de acuerdo con el párrafo quinto del numeral 6.3.1.1.

1 AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECIFICA (12 Puntos)			
CERTIFICACIÓN 1		Puntuación	
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS		
1	Atención Contact Center	6,28	
2	Atención Personalizada	6,28	
3	Atención Escrita	6,28	
TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 1		18,84	
CERTIFICACIÓN 2		25,12	
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS		
1	Atención Contact Center		6,28
2	Atención Personalizada		
3	Atención Escrita		
TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 2			6,28
<b>TOTAL AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>		<b>12</b>	

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., obtiene 12 (doce) puntos por la sumatoria de los años de experiencia.

**3.1.2. Sistema de Información y/o Aplicativo que Permita Virtualización del Servicio (12 Puntos)**

Se realiza la verificación de las certificaciones aportadas de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.3.1.2 *Sistema de Información y/o Aplicativo que Permita Virtualización del Servicio*, a continuación se presentan los resultados:



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Se verifican los documentos aportados en el Anexo 12-2 (folios 179 al 183), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-2 (folio 179).

Documento descriptivo del sistema de información y/o aplicativo para virtualización del servicio.

Este anexo contempla los requerimientos solicitados en el numeral 6.3.1.2 *Sistema de Información y/o Aplicativo que Permita Virtualización del Servicio.*

2	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS QUE PERMITAN VIRTUALIZACIÓN DEL SERVICIO (12 Puntos)</b>	
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS (HARDWARE Y/O</b>		<b>Puntuación</b>
1	Compromiso de Implementación del Sistema de Información y/o Aplicativo.	SI
<b>TOTAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS</b>		<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A., obtiene 12 (doce) puntos por el compromiso de implementar el sistema de información y/o aplicativo para virtualización del servicio.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Se verifican los documentos aportados en el Anexo 12-2 (folios 947 al 959), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-2 (folio 947).

Carta de Compromiso (folio 948).

Documento descriptivo del sistema de información y/o aplicativo para virtualización del servicio.

Este anexo contempla los requerimientos solicitados en el numeral 6.3.1.2 *Sistema de Información y/o Aplicativo que Permita Virtualización del Servicio.*

2	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS QUE PERMITAN VIRTUALIZACIÓN DEL SERVICIO (12 Puntos)</b>	
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS (HARDWARE Y/O</b>		<b>Puntuación</b>
1	Compromiso de Implementación del Sistema de Información y/o Aplicativo.	SI
<b>TOTAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS</b>		<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, obtiene 12 (doce) puntos por el compromiso de implementar el sistema de información y/o aplicativo para virtualización del servicio.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Se verifican los documentos aportados en el Anexo 12-2 (folios 354 y 355), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-2 (folios 354 y 355) realiza compromiso y una breve descripción del sistema de información y/o aplicativo para virtualización del servicio.

Este anexo contempla los requerimientos solicitados en el numeral 6.3.1.2 *Sistema de Información y/o Aplicativo que Permita Virtualización del Servicio*.

2	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS QUE PERMITAN VIRTUALIZACIÓN DEL SERVICIO (12 Puntos)</b>	
	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS (HARDWARE Y/O</b>	<b>Puntuación</b>
1	Compromiso de Implementación del Sistema de Información y/o Aplicativo.	SI
	<b>TOTAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS</b>	<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., obtiene 12 (doce) puntos por el compromiso de implementar el sistema de información y/o aplicativo para virtualización del servicio.

**3.1.3. Satisfacción del Cliente (12 Puntos)**

Se realiza la verificación de las certificaciones aportadas de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.3.1.3 *Satisfacción del Cliente*, a continuación se presentan los resultados:

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Se verifican las certificaciones y documentos aportados en el Anexo 12-3 (folios 184 al 191), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-3 (folio 184) corresponde a la certificación No. 3 Empresas Públicas de Medellín. Canal de Atención Contact Center. Informe encuesta de Satisfacción del Cliente (folios 185 al 191).

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.1.3 *Satisfacción del Cliente*.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

3	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (12 Puntos)</b>		
	<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b> (Indicar el Canal: Contact Center o Personalizada)	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b> (sumatoria de los porcentajes de percepción del servicio considerados como excelente, muy bueno, bueno, satisfactorio u otras expresiones o acepciones similares)	<b>Puntuación</b>
1	Atención Contact Center	100%	<b>12</b>
	<b>TOTAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	100,0%	

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A., obtiene 12 (doce) puntos por evidenciar el nivel de satisfacción del cliente.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Se verifican las certificaciones y documentos aportados en el Anexo 12-3 (folios 961 al 964), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-3 (folios 961 y 962) corresponde a la certificación No. 1 ICETEX.

Canal de Atención Personalizada.

Tabla consolidada de encuesta de Satisfacción del Cliente (folios 963 y 964).

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.1.3 *Satisfacción del Cliente*.

3	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (12 Puntos)</b>		
	<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b> (Indicar el Canal: Contact Center o Personalizada)	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b> (sumatoria de los porcentajes de percepción del servicio considerados como excelente, muy bueno, bueno, satisfactorio u otras expresiones o acepciones similares)	<b>Puntuación</b>
1	Atención Personalizada	99,2%	<b>12</b>
	<b>TOTAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	99,2%	

De acuerdo lo con anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, obtiene 12 (doce) puntos por evidenciar el nivel de satisfacción del cliente.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Se verifican las certificaciones y documentos aportados en el Anexo 12-3 (folios 357 y 358), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-3 (folios 357 y 358) corresponde a la certificación No. 1 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.

Canal de Atención Contact Center.

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.1.3 *Satisfacción del Cliente*.

3	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (12 Puntos)</b>	
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO (Indicar el Canal: Contact Center o Personalizada)	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b> (sumatoria de los porcentajes de percepción del servicio considerados como excelente, muy bueno, bueno, satisfactorio u otras expresiones o acepciones similares)	<b>Puntuación</b>
	1 Atención Contact Center	
<b>TOTAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., obtiene 12 (doce) puntos por evidenciar el nivel de satisfacción del cliente.

**3.1.4. Facturación Mínima Requerida (12 Puntos)**

Se realiza la verificación de las certificaciones aportadas de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.3.1.4 *Facturación Mínima Requerida*, a continuación se presentan los resultados:

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Se verifica la certificación aportada en el Anexo 12-4 (folio 192), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-4 (folio 192)

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.1.4 *Facturación Mínima Requerida*.





**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

4	<b>FACTURACIÓN MINIMA (12 Puntos)</b>	
	<b>VENTAS OPERACIONALES ANUALES 2011 (VALOR FACTURADO \$)</b>	<b>Puntuación</b>
1	\$ 11.026.803.000	
	<b>TOTAL FACTURACIÓN MINIMA</b>	<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A., obtiene 12 (doce) puntos por evidenciar el nivel de Facturación Mínima Requerida.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Se verifica la certificación aportada en el Anexo 12-4 (folio 966), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-4 (folio 966)

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.1.4 *Facturación Mínima Requerida*.

4	<b>FACTURACIÓN MINIMA (12 Puntos)</b>	
	<b>VENTAS OPERACIONALES ANUALES 2011 (VALOR FACTURADO \$)</b>	<b>Puntuación</b>
1	\$ 9.051.133.000	
	<b>TOTAL FACTURACIÓN MINIMA</b>	<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, obtiene 12 (doce) puntos por evidenciar el nivel de Facturación Mínima Requerida.

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Se verifica la certificación aportada en el Anexo 12-4 (folios 360 y 361), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-4 (folios 360 y 361)

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.1.4 *Facturación Mínima Requerida*.

4	<b>FACTURACIÓN MINIMA (12 Puntos)</b>	
	<b>VENTAS OPERACIONALES ANUALES 2011 (VALOR FACTURADO \$)</b>	<b>Puntuación</b>
1	\$ 143.222.196.000	
	<b>TOTAL FACTURACIÓN MINIMA</b>	<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., obtiene 12 (doce) puntos por evidenciar el nivel de Facturación Mínima Requerida.



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

---

### 3.1.5. Histórico de Niveles de Servicio del Cliente (12 Puntos)

Se realiza la verificación de las certificaciones aportadas de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.3.1.5 *Histórico de Niveles de Servicio del Cliente*, a continuación se presentan los resultados:

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Se verifican las certificaciones aportadas en el Anexo 12-5 (folios 209 y 210), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-5 (folios 209 y 210): corresponde a las certificaciones No.1 Fondo Nacional del Ahorro contrato 247; No. 2 Fondo Nacional del Ahorro contrato 515 y No. 3 Empresas Públicas de Medellín, NO fue suscrito por cada entidad contratante.

Este anexo NO fue suscrito por cada entidad contratante, de acuerdo con lo establecido en el primer párrafo del numeral 6.3.1.5 *Histórico de Niveles de Servicio del Cliente*, siendo suscrito por la señora María Victoria Manjarres Betancour en calidad de Representante Legal de CALL CENTER S.A.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A., NO obtiene puntaje en este criterio.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Se verifican las certificaciones aportadas en el Anexo 12-5 (folios 968 y 969), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-5 (folio 968): corresponde a la certificación No. 1 ICETEX, suscrito por la entidad contratante.

Anexo 12-5 (folios 969): corresponde a la certificación No. 2 Covinoc S.A., suscrito por la entidad contratante.

Estos anexos fueron suscritos por las respectivas entidades contratantes, de acuerdo con lo establecido en el primer párrafo del numeral 6.3.1.5 *Histórico de Niveles de Servicio del Cliente* y en el encabezado del Anexo No 12-5 del Pliego de Condiciones, en las cuales se evidencia el cumplimiento de los tres (3) canales de atención verificadas las en conjunto.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

5	<b>HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO (12 Puntos)</b>		
	<b>NIVEL DE SERVICIO PACTADO CONTACT CENTER</b> (Nivel de Servicio %)	<b>PROMEDIO TOTAL OBTENIDO DEL NIVEL DE SERVICIO</b> (Nivel de Servicio %)	<b>Puntuación</b>
1	80%	86,6%	SI
<b>TOTAL NIVEL DE SERVICIO CONTACT CENTER</b>			<b>12</b>
	<b>NIVEL DE SERVICIO PACTADO PERSONALIZADA</b> (Tiempo Promedio de Espera en Sala)	<b>PROMEDIO TOTAL OBTENIDO DEL NIVEL DE SERVICIO</b> (Tiempo Promedio de Espera en Sala)	<b>Puntuación</b>
1	00:30:00	00:10:52	SI
<b>TOTAL NIVEL DE SERVICIO PERSONALIZADA</b>			<b>12</b>
	<b>NIVEL DE SERVICIO PACTADO ESCRITA</b> (Tiempo de Respuesta %)	<b>PROMEDIO TOTAL OBTENIDO DEL NIVEL DE SERVICIO</b> (Tiempo de Respuesta %)	<b>Puntuación</b>
1	100%	100%	SI
<b>TOTAL NIVEL DE SERVICIO ESCRITA</b>			<b>12</b>
<b>TOTAL HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO</b>			<b>12</b>

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, obtiene 12 (doce) puntos por evidenciar cumplimiento en el Histórico de Niveles de Servicio del Cliente.

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Se verifican las certificaciones aportadas en el Anexo 12-5 (folio 363), encontrando lo siguiente:

Anexo 12-5 (folio 363): corresponde a la certificación No. 1 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, NO fue suscrito por la entidad contratante.

Este anexo NO fue suscrito por la entidad contratante, de acuerdo con lo establecido en el primer párrafo del numeral 6.3.1.5 *Histórico de Niveles de Servicio del Cliente*, siendo suscrito por la señora María Victoria Gantivar en calidad de Representante Legal Suplente de Contact Center Américas.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., NO obtiene puntaje en este criterio.

A continuación se presenta el resumen de evaluación técnica de la propuesta:



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

PROP. N°	PROPONENTE	CALIFICACIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA
1	CALL CENTER S.A.	48
2	SERLEFIN BPO & O	60
3	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	48

**3.2. Criterios para la Evaluación Económica (30 Puntos)**

De acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.3.2 *Criterios para la Evaluación Económica*: “La evaluación económica se desarrollará con base en la media geométrica calculada a partir de la raíz  $n$ -ésima del producto de todos los costos totales estimados por los distintos Proponentes incluyendo dentro del cálculo el presupuesto oficial de la Entidad.

La fórmula es:

$$\text{Media Geométrica} = MG = \sqrt[n]{(a_1 * a_2 * \dots * a_n)} = (a_1 * a_2 * \dots * a_n)^{1/n}$$

La evaluación económica tendrá un máximo nivel de puntuación equivalente a 30 puntos del total de la calificación y se calificará de conformidad a la escala que se muestra a continuación:

<b>Porcentaje sobre costo total promedio</b>	<b>Ponderación</b>
Hasta 96% de MG	5
Desde 96,01% y hasta 97% de MG	10
Desde 97,01% y hasta 98% de MG	15
Desde 98,01% y hasta 99% de MG	25
Desde 99,01% y hasta 100% de MG	30
Desde 100,01% y hasta 101% de MG	10
Mayor a 101,01% de MG	5

Toda la información que reporte el Proponente, debe estar sustentada en documentos escritos, cuya autenticidad y precisión podrán ser verificadas”, a continuación se presenta la evaluación respectiva:

PROPONENTE	VR. OFERTA	% / MG	PUNTAJE
<b>PRESUPUESTO OFICIAL</b>	<b>18,889,815,948.00</b>		
SERLEFIN BPO&O	18,314,286,305.00	<b>98.81%</b>	<b>25.00</b>
CALL CENTER S.A.	18,764,672,213.00	<b>101.24%</b>	<b>5.00</b>
CONTACT CENTER AMERICAS	18,179,985,005.00	<b>98.09%</b>	<b>25.00</b>
<b>MEDIA GEOMÉTRICA</b>	<b>18,534,806,531.57</b>		



ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

**3.3. Criterios de Apoyo a la Industria Nacional (10 Puntos)**

Se procede a verificar este criterio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3.3 *Criterios de Apoyo a la Industria Nacional*: “En concordancia con lo ordenado mediante la Ley No 816 de 2003, ofertas nacionales o extranjeras que incorporen componente 100% colombiano en los servicios profesionales ofrecidos (Director y equipo de trabajo para la presente selección).

*Apoyo a la Industria Nacional (10 puntos de calificación): En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, ICETEX asignará el siguiente puntaje:*

<i>Procedencia del Personal</i>	<i>Puntuación</i>
<i>Proponente que oferte servicios con el 100% de personal nacional</i>	<i>10 Puntos</i>
<i>Proponente que oferte servicios con personal nacional y extranjero</i>	<i>7 Puntos</i>
<i>Proponente que oferte servicios con personal extranjero</i>	<i>3 Puntos</i>

*Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, ley 816 de 2003, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero (Anexo No. 11).”*

- **Proponente: CALL CENTER S.A.**

Anexo 11 (folios 211)

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.3 *Criterios de Apoyo a la Industria Nacional*.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CALL CENTER S.A., obtiene 10 (diez) puntos por evidenciar su apoyo Apoyo a la Industria Nacional con el porcentaje de personal de origen colombiano.

- **Proponente: SERLEFIN BPO & O**

Anexo 11 (folios 973)

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.3 *Criterios de Apoyo a la Industria Nacional*.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente SERLEFIN BPO & O, obtiene 10 (diez) puntos por evidenciar su apoyo Apoyo a la Industria Nacional con el porcentaje de personal de origen colombiano.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

- **Proponente: CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**

Anexo 11 (folios 345)

Este anexo contempla lo requerido en el numeral 6.3.3 *Criterios de Apoyo a la Industria Nacional*.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente CONTACT CENTER AMERICAS S.A., obtiene 10 (diez) puntos por evidenciar su apoyo Apoyo a la Industria Nacional con el porcentaje de personal de origen colombiano.

A continuación se presenta el resumen de la evaluación de Apoyo a la Industria Nacional de la propuesta:

PROP. N°	PROPONENTE	CALIFICACIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL
1	CALL CENTER S.A.	10
2	SERLEFIN BPO & O	10
3	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	10

### **3.4. Calificación Total**

Se procede con la calificación total de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3.4 *“La calificación total obtenida por cada uno de los Proponentes, será el resultado de la sumatoria de las calificaciones parciales en cada uno de los aspectos calificados es decir, la suma del puntaje obtenido por capacidad técnica, evaluación económica y apoyo a la industria nacional.”*

A continuación se presenta la Calificación Total de la Evaluación de las Propuestas:

PROP. N°	PROPONENTE	CALIFICACIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA	CALIFICACIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN ECONOMICA	CALIFICACIÓN CRITERIOS DE EVALUACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	CALIFICACIÓN TOTAL CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	CALL CENTER S.A.	48	5	10	63
2	SERLEFIN BPO & O	60	25	10	95
3	CONTACT CENTER AMERICAS S.A.	48	25	10	83



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

**4. OBSERVACIONES PRESENTADAS AL INFORME DE EVALUACIÓN Y A LAS PROPUESTAS.**

A continuación se presentan las observaciones realizadas por parte de los proponentes Serlefin BPO & O y Contact Center Américas.

**4.1. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR SERLEFIN BPO & O A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL, RADICADO EN LAS INSTALACIONES DE ICETEX EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2012 CON No. 2012047626-R.**

“1. – PROPUESTA PRESENTADA POR MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

*Ratificamos lo mencionado por el comité evaluador, donde este identifica la falta de facultades del Representante Legal de la firma para comprometerla en la ejecución del presente contrato, ya que dicho representante únicamente tiene facultades por 20.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes, es decir \$11.331.000.000, valor que equivale al 60.9% del valor de su propuesta.*

*Así mismo, este aspecto no es subsanable como lo reitera el pliego de condiciones en el numeral 5.6 REGLAS DE SUBSANABILIDAD página 123 donde menciona “pero no se permitirá que se subsanen asuntos relacionados con la falta de capacidad jurídica para presentar la propuesta, ni que se acrediten circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso” (subraya fuera de texto).*

2. – PROPUESTA PRESENTADA POR INTERACTIVO CONTACT CENTER

*Como lo mencionó el comité evaluador incurre en causal de rechazo este proponente ya que a folio 641 de la propuesta se evidencia un error en la propuesta económica por valor de \$491.419.003, lo cual equivale a un 2.6% del valor de su propuesta, toda vez que según lo dispuesto en el numeral 5.9.4 de los pliegos se señaló que “en caso de presentarse errores aritméticos en la determinación del valor total de la propuesta económica que superen el 1% del valor de la propuesta esta será rechazada”.*

3.- PROPUESTAS PRESENTADAS POR CONTACT CENTER AMÉRICAS Y CALL CENTER S.A.

*Nos permitimos reafirmar lo identificado por el comité evaluador sobre las ofertas de estos proponentes ya que para el caso de Contact Center Américas a folio 363 se encuentra certificación suscrita por la representante legal María Victoria Gantivar Suárez donde menciona que durante el contrato que sostuvo dicha firma con la ETB, se cumplió con los niveles de servicio en los 3 canales, siendo esta la única certificación que presentan para este ítem de calificación. Así mismo la firma Call Center S.A. presenta a folios 209 y 2010 la certificación del cumplimiento histórico de niveles de servicio para ocho contratos, seis del Fondo Nacional de Ahorro, uno de la firma Avon y uno de EPM, suscrita por la representante legal de la firma, señora María Victoria Manjarres Betancour.*





**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

Con respecto a lo anterior el pliego de condiciones menciona en el numeral 6.3.1.5 Histórico de Niveles de Servicio “Para la evaluación de este factor, el Proponente deberá presentar diligenciado en su totalidad y suscrito por la Entidad contratante el Anexo No. 12-5, por cada contrato certificado” (subraya fuera de texto) lo cual es ratificado en el anexo correspondiente como lo muestra la imagen A CONTINUACIÓN y por la entidad mediante respuesta a las observaciones al pliego de condiciones presentadas por los proponentes.



**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012**

**ANEXO No. 12-5 HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO**

**ESTA CERTIFICACIÓN DEBERÁ ESTAR SUSCRITA POR LA ENTIDAD CONTRATANTE QUE EMITIÓ LA CERTIFICACIÓN**

Yo \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, en mi calidad de \_\_\_\_\_ de la empresa \_\_\_\_\_ con NIT No. \_\_\_\_\_, bajo la gravedad del juramento manifiesto que la empresa \_\_\_\_\_ tuvo durante la duración del contrato en los canales de atención requeridos un nivel de servicio pactado contractualmente y el promedio total de cumplimiento fue:

CANAL DE SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO CONTRACTUAL (%)	DETALLE DE CUMPLIMIENTO (%)
Contact Center		
Personalizada		
Escrita		

\_\_\_\_\_  
Firma Autorizada por la Entidad Contratante

Identificación No. \_\_\_\_\_  
En calidad de: \_\_\_\_\_  
Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser ampliado por los PROPONENTES.

*Por lo anterior solicitamos se confirme en su totalidad el informe de evaluación, y se proceda a adjudicar el presente proceso de selección a nuestra firma Serlefin S.A. toda vez que se cumplió con la totalidad de los requisitos jurídicos, técnicos, financieros y de la propuesta económica, y por haber obtenido el mayor puntaje en la evaluación de las propuestas.”*

**RESPUESTA DE ICETEX**

El comité evaluador designado por la Presidenta de ICETEX, realizó la verificación de las causales de rechazo contenidas en el Pliego de Condiciones, el cumplimiento de los requisitos Jurídicos, Técnicos, Financieros y la Propuesta Económica, emitiendo su concepto sobre las propuestas entregadas para el proceso de Selección Pública No. 004 de 2012 y entregando el Acta de Informe de Evaluación de las Propuestas, el cual es el único pronunciamiento por parte de la Entidad; por tal razón no es de recibo las afirmaciones y/o comentarios efectuados por la firma Serlefin, dado que el informe de evaluación fue generado por el comité de evaluación dentro de la autonomía que le fue conferida para realizar dicha labor.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

---

**4.2. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR SERLEFIN BPO & O, RADICADO EN LAS  
INSTALACIONES DE ICETEX EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2012 CON No. 2012047804-R.**

*“1. – PROPUESTAS PRESENTADAS POR MILLENIUM PHONE CENTER S.A. E INTERACTIVO CONTACT CENTER.*

*Reiteramos la inhabilidad de los proponentes mencionados ya que los mismos no incluyeron en su propuesta el Esquema Funcional ni el Modelo de Servicio según los solicitaba el pliego de condiciones en el numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de Calidad. Por tanto las ofertas de los proponentes mencionados incurrir en causal de rechazo.*

*“2. – PROPUESTA PRESENTADA POR CALL CENTER S.A.*

*Solicitamos a la entidad se rechace la oferta de este proponente ya que esta no incluye el debido Plan de Calidad según lo solicitaba el pliego de condiciones en el numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de calidad.*

*Por lo anterior, solicitamos se confirme en su totalidad el informe de evaluación, y se proceda a adjudicar el presente proceso de selección a nuestra firma Serlefin S.A. toda vez que se cumplió con la totalidad de los requisitos jurídicos, técnicos, financieros y de la propuesta económica, y por haber obtenido el mayor puntaje en la evaluación de las propuestas.”*

**RESPUESTA DE ICETEX**

Las observaciones presentadas por Serlefin BPO & O se desestiman, toda vez que el documento radicado con número 2012047804-R el 30 de noviembre de 2012, no es firmado por el señor Juan Carlos Zabala Castillo, Representante Legal.

**4.3. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR CONTACT CENTER AMERICAS S.A. A TRAVÉS  
DE LA SEÑORA MARÍA VICTORIA GANTIVAR SUÁREZ EN CALIDAD DE  
REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE, RADICADO EN LAS INSTALACIONES DE  
ICETEX EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2012 CON No. 2012047797-R.**

*“Condicionamiento de la Propuesta de Serlefin BPO & O.*

*La propuesta de Serlefin BPO & O contiene un condicionamiento que, de acuerdo con el literal n. del numeral 5.10 del Pliego constituye una causal de rechazo. En efecto, el numeral 5.10 de los Pliegos señala que una causal es “cuando se presente la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad que represente un condicionamiento de la propuesta para la adjudicación del proceso de Selección”.*



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

Ahora bien, en el numeral 4 del Anexo 6 de la Propuesta de Serlefin BPO & O se indica que los cubrimientos se realizarán únicamente si es necesario para cumplir con los niveles de servicio, lo cual representa un condicionamiento al alcance de la propuesta.

En efecto, encontramos que tal observación realizada por SERLEFIN condiciona los términos iniciales del pliego de condiciones estructurado por ICETEX, si se tiene en cuenta que en las páginas 57 y 58 de dichos pliegos no se establece ningún tipo de condicionamiento para cumplir con el cubrimiento de vacantes y ausencias, es decir, de los pliegos no se desprende lo indicado por SERLEFIN en el sentido de que el cubrimiento de vacantes y ausencias se realizará, siempre y cuando, ello sea necesario para cumplir con los niveles de servicio. Este condicionamiento realizado por SERLEFIN va en detrimento de los intereses de ICETEX quien, de acuerdo con lo establecido en los pliegos de condiciones es claro en establecer que el cubrimiento de vacantes y ausencias se deben dar ante la simple materialización del supuesto indicado, sin importar si ello afecta o no los niveles de servicio.

Nos permitimos transcribir lo establecido en los pliegos de referencia por parte de ICETEX:

**“4.1.3.4 Plan de Contingencias Presentadas Dentro del Personal del Proponente Adjudicatario.** Los Proponentes Adjudicatarios deberán garantizar el cubrimiento y cumplimiento de la prestación del servicio contratado a través de todos los canales de servicio a nivel nacional por parte de sus empleados. Para tal propósito deberán presentar un plan de contingencias indicando los tiempos de respuesta, como mínimo, en los siguientes eventos:

- Incapacidades del personal.
- Licencias de maternidad.
- Permisos temporales.
- Ausencias temporales y/o definitivas.
- Licencias no remuneradas.
- Abandonos.”

La prestación del servicio contratado a la que hace referencia ICETEX, debe entenderse como el cumplimiento de lo exigido a lo largo de los pliegos, que trasciende el simple cumplimiento de los indicadores de niveles de servicio.”

### RESPUESTA DE ICETEX

Frente a la observación presentada por el proponente CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A. a la propuesta de SERLEFIN BPO & O, donde manifiesta que esta propuesta incurre en causal de rechazo al señalar en el numeral 4 del Anexo No. 6 del Plan de Contingencia Recursos Humanos – Cubrimiento Vacantes y Ausencias que: “los cubrimientos se realizarán únicamente si es necesario para cumplir con los niveles de servicio,” el Comité Evaluador luego de examinar detalladamente tanto la propuesta de SERLEFIN BPO & O como lo establecido en el Pliego de Condiciones sobre este requerimiento, considera que dicha manifestación no constituye causal de rechazo que imposibilite tener en cuenta esta propuesta, al no afectar aspectos habilitantes señalados en el Pliego de Condiciones para el talento humano que ofrece para la



## ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

prestación del servicio de atención al usuario, por cuanto el Plan de Contingencias requerido en el Pliego de Condiciones en el numeral 4.1.3.4 se constituye en una exigencia para el proponente adjudicatario y no para los proponentes; así las cosas, la Entidad velará por el cumplimiento del objeto del contrato, en el proceso de adjudicación, del cual el Pliego de Condiciones forma parte integral.

En ese sentido cualquier incumplimiento a los ofrecimientos referentes al talento humano, tales como los establecidos en los numerales 4.1.3.2 *Perfiles del Personal a Cargo del Contratista* y 4.1.3.3 *Perfiles de los Cargos de Estructura* del Pliego de Condiciones, sí constituyen causal de rechazo de la propuesta al ser requerimientos mínimos de participación de acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.3.3. *Personal Mínimo Requerido*.

Por lo anterior y como ha señalado la doctrina y la jurisprudencia del Consejo de Estado, el Pliego de Condiciones se convierte en ley del proceso y por ende objeto de cumplimiento tanto para la Entidad contratante como para los proponentes potenciales contratistas. Al respecto a manera simplemente enunciativa se citan sobre el particular, las Sentencias del Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Tercera, Consejero Ponente: Ricardo Hoyos Duque del 3 de febrero de 2000, Radicación número: 10399; Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo - Sección Tercera, Consejero Ponente: Alier Eduardo Hernández Enríquez del 19 de julio de 2001, Radicación número: 11001-03-26-000-1996-3771-01(12037); Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Tercera, Consejero Ponente: Daniel Suárez Hernández, Ref: Expediente No. 12.344.

Adicionalmente, téngase presente que, en cumplimiento de los derroteros constitucionales emanados del Consejo De Estado<sup>1</sup> y que sustentan la función administrativa, el ICETEX a lo largo del proceso de selección pública en comento, se ha preocupado por garantizar a todos los proponentes, su participación en condiciones de igualdad, postulado en virtud del cual, todos aquellos, tenían pleno conocimiento del sentido y alcance del requerimiento contenido en el capítulo IV del pliego de condiciones “*Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio*” acápite que en su numeral 4.1.3.4, que hace alusión al “*Plan de Contingencias Presentadas Dentro del Personal del Proponente Adjudicatario*” contempla que tal exigencia se predica exclusivamente del proponente adjudicatario, esto es, su observancia no se requirió para los proponentes.

Así las cosas, en consonancia con el derrotero jurisprudencial enunciado en el párrafo anterior, tenemos la obligación de la administración de respetar principios tales como el de la buena fe y publicidad en sus actuaciones a lo largo del proceso contractual, postulados que se observan en la actuación del ICETEX en el caso que nos ocupa, por lo que, el Comité Evaluador en esta etapa del proceso reitera que, esta exigencia es para el Proponente Adjudicatario, en consecuencia la observación presentada al Informe de Evaluación y a la propuesta presentada por el proponente SERLEFIN BPO & O no está llamada a prosperar y en ese sentido se mantiene en su integridad el Informe de Evaluación publicado en la página web de la Entidad.

---

<sup>1</sup> C.E. Sección Tercera. Rad. 1995-00867-01(17767. 31/01/2011. C.P. Olga Mélida Valle de la Hoz.



**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN  
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**

---

**5. CONCLUSION**

Por lo anterior, una vez verificadas las causales de rechazo contenidas en el Pliego de Condiciones, verificado el cumplimiento de los requisitos Jurídicos, Técnicos, Financieros, la Propuesta Económica y analizadas las observaciones realizadas al Acta de Evaluación de las Propuestas, las cuales fueron objeto de respuesta en este documento; el comité evaluador ratifica su recomendación de adjudicar el presente Proceso de Selección Pública al Proponente SERLEFIN BPO & O, por cumplir con todos los requisitos exigidos en el Pliego de Condiciones y haber obtenido el mayor puntaje en la evaluación de las propuestas: 95 puntos, por un valor de \$18.314.286.305 pesos m/cte.

**COMITÉ EVALUADOR:**

Bogotá, Diciembre 12 de 2012.

