



Fecha: 2012/11/30 9:22 AM

Bogotá D. C., Noviembre 30 de 2012

Señores

Comité Evaluador

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL  
EXTERIOR – ICETEX

Ciudad.

REF. SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012



Respetados señores:

JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO, identificado con cédula de ciudadanía N° 80.419.336 de Bogotá en calidad de Representante Legal de la firma SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS, Nit. 830.044.925-8, respetuosamente y dentro del término establecido en el cronograma, me permito presentar nuestras observaciones al Informe de Evaluación del proceso de la referencia.

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 \$11.334.000.000, 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 210 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 Maria Victoria Manjarres Betancour.

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 (%) | PROMEDIO 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.

Cordialmente,



**JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO**  
Representante legal SERLEFIN S.A.





Fecha: 2012/11/30 5:11 PM

Bogotá D.C., 30 de noviembre de 2012.

Señores:

**COMITÉ EVALUADOR DEL PROCESO No. 04 DE 2012.**

Secretaría General

ICETEX

Ciudad



Ref.: Observaciones al Acta de Informe de Evaluación de Propuestas dentro del Proceso de Selección Pública del Contratista No. 004 de 2012.

María Victoria Gantivar Suárez, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.916.266, actuando en mi calidad de representante legal suplente de **CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.**, me permito allegar observaciones al Acta de Informe de Evaluación de Propuestas (el "Acta") dentro del Proceso de Selección Pública del Contratista No. 004 de 2012 (el "Proceso"), dentro del plazo otorgado en el Cronograma consignado en el Anexo 6 de los Pliegos de Condiciones del Proceso (los "Pliegos").

#### I. 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 Pliego señala que una causal de rechazo 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".

Ahora bien, el en 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 el 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 cubrimientote 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 del ICETEX quien, de acuerdo a 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.

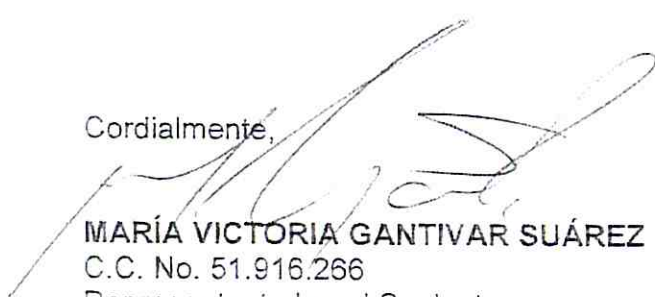
Nos permitimos transcribir lo establecido en los pliegos de referencia por parte del ICETEX:

**" 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.

Cordialmente,



**MARÍA VICTORIA GANTIVAR SUÁREZ**  
C.C. No. 51.916.266  
Representante Legal Suplente  
CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.,



AL CONTESTAR CITE ESTE NUMERO 2012047804-R  
Remitente: SERLEFIN S.A.  
Tipo Doc: OFICIO



Fecha: 2012/11/30 5:24 PM

Bogotá D. C., Noviembre 30 de 20

Señores  
Comité Evaluador  
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL  
EXTERIOR – ICETEX  
Ciudad.

REF. SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012



Respetados señores:

JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO, identificado con cédula de ciudadanía N° 80.419.336 de Bogotá en calidad de Representante Legal de la firma SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS, Nit. 830.044.925-8, respetuosamente y dentro del término establecido en el cronograma, me permito presentar observaciones al Informe de Evaluación del proceso de la referencia.

1.- PROPUESAS 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 lo 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.- PROPUESA 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.

Cordialmente,

  
JUAN CARLOS ZABALA-CASTILLO  
Representante legal SERLEFIN S.A.