

INFORME FINAL Y RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACION DEL PROCESO DE CONVOCATORIA PÚBLICA CP-002-2015

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, publicó el 15 de abril de 2015 el Pliego de Condiciones Definitivo, correspondiente al Proceso de Convocatoria Pública CP-002-2015, para la selección del contratista en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) de la Operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager (CRM) colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de los ciudadanos con el ICFES en los cuatro canales existentes para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las interacciones a través de los canales de outbound.

1. PROPUESTAS RECIBIDAS

De acuerdo con el registro de cierre de la convocatoria pública, realizada el día 29 de abril de 2015 se recibieron las propuestas de los siguientes oferentes:

No	PROPONENTE	INTEGRANTES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
1	EMTELCO	N/A	100%
2	AMERICAN BPS	N/A	100%
3	OUTSOURCING S.A	N/A	100%
4	UT B&C BPO	BPM CONSULTING LTDA	50%
		CONALCREDITOS-CONALCENTER BPO	50%
5	UT CADENA-INFINITY INFOMEDIACION 2015	CADENA S.A	60%
		EFICIENCIA Y SERVICIOS S.A	40%

2. INFORME DE EVALUACIÓN

Que por su parte el Comité Evaluador, realizó la evaluación correspondiente de las cinco (5) propuestas presentadas y su resultado, fue publicado en la página web de la entidad, de conformidad con el cronograma del proceso.

3. OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACION

Dentro del plazo de traslado del informe de evaluación, los proponentes allegaron las siguientes observaciones, según consta en los documentos transcritos a continuación.



3.1. AMÉRICAS BPS (14-05-2015)

3.1.1. Respuesta Observación No 1

De acuerdo con las consideraciones presentadas por el proponente y teniendo en cuenta que lo solicitado es la declaratoria de fallido del proceso por presuntas irregularidades en el proceso desde un punto de vista deontológico y en especial de los principios de transparencia, imparcialidad y selección objetiva, a continuación se procederá a presentar los argumentos precisos que permitan responder a cada una de las consideraciones propuestas:

El ICFES es una empresa estatal de carácter social del sector educación nacional, descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, que en virtud de su régimen especial desarrolla su contratación a través del Manual contenido en el Acuerdo 014 de 2011, modificado por el Acuerdo 16 de 2012, en concordancia con el artículo 12 de la Ley 1324 de 2009 que prevé que *"Los contratos que deba celebrar y otorgar el ICFES como entidad de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto, se sujetarán a las disposiciones del derecho privado."*¹, siendo aplicables los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que trata los artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia.

En el anterior sentido, y teniendo en cuenta que el ICFES debe desarrollar su función a través de principios de la función administrativa, es preciso recordar que el **principio de eficacia administrativa y de los procedimientos administrativos impone a la administración el deber de adelantar el conjunto de actividades en pro de evitar decisiones inhibitorias y declaratorias de fallido o desierto, esto teniendo en cuenta que las autoridades dentro de su desempeño deben propender por que los procedimientos logren su finalidad** y, para el efecto, de acuerdo con lo prescrito por el Código Contencioso Administrativo y de Procedimiento Administrativo *"removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa."*

En este punto, es importante considerar que el **Instituto cuenta con diferentes mecanismos de corrección de los inconvenientes presentados, que impiden para el caso específico, que se decrete fallido el proceso**, pues es posible, por ejemplo, volver a realizar la evaluación económica, garantizando con ello la igualdad en las condiciones de participación, lo cual adicionalmente permite la aplicación de otros principio administrativos de legalidad y auto tutela administrativa².

Así mismo, es de anotar que el proceso de convocatoria abierta por el ICFES identificada con el número CP-02-2015, es una proceso participativo y sobre el se disponen etapas de contradicción,

¹ Código Contencioso Administrativo y de procedimiento Administrativo, Cap. Principios

² Principio de autotutela administrativa y por virtud del cual debe brindarse a los entes públicos la oportunidad de pronunciarse sobre sus propios actos antes de que las controversias que hayan surgido en torno a ellos sean planteadas ante los tribunales

en concordancia con lo estipulado en el artículo 29 de la Constitución Política, principios que son aplicables a todos los participantes del proceso, incluido por supuesto la administración. Situación que hace posible que en el caso preciso se corrijan las situaciones que generen inconsistencias y que permite el desarrollo recto y exitoso de las etapas del proceso.

Lo anterior, con mayor razón si se tiene presente la **naturaleza preliminar de la evaluación publicada el día 11 de mayo de 2015** y las consecuentes etapas de observaciones y respuestas comprendidas entre el 11 al 21 de mayo, que para el caso específico permiten la corrección de los errores que los proponentes identifiquen, pues sería ineficaz el conjunto de etapas previstas, si frente a cualquier irregularidad o inconsistencia saneable, se privilegiara la terminación del procedimiento de contratación, cuando el interés del Instituto, es la de adquirir los servicios que requiere y cumplir con ello las finalidades del proceso de selección que para ello desarrolló.

Las correcciones de este tipo son posibles, si se revisa la praxis legal³ y los diferentes pronunciamientos del Consejo de Estado que frente a la situación ha dicho:

"Una vez que se efectúa la comparación objetiva de las propuestas presentadas en el proceso licitatorio y de que los proponentes hayan presentado sus observaciones a la calificación allí asignada, en el traslado de los informes que debe conceder la entidad contratante (numerales 7 y 8 art. 30 ley 80 de 1993), ésta debe determinar cuál es el ofrecimiento más favorable para la entidad. Para ello, debe tener en cuenta las normas legales sobre la materia, los criterios de evaluación y de ponderación contenidos en los pliegos de condiciones, así como el informe de evaluación y las observaciones del comité a quien encargó del estudio de la licitación. Si bien la ley no estableció cual es la oportunidad para corregir los informes de evaluación y tampoco señaló que éstos corregidos, deban ponerse nuevamente a consideración de los oferentes, es claro que esta etapa de publicidad y contradicción del estudio y comparación de las ofertas debe agotarse antes de la adjudicación, o, por lo menos, ser concomitante con ella"⁴

Para concluir, no se acepta la solicitud de decretar fallido el proceso. Sin embargo en aplicación de los principios administrativos de eficacia y debido proceso, el Instituto procederá de nuevo a realizar la evaluación financiera acatando la TRM del día 8 de mayo esto es, 2.369.23 y el método de media aritmética.

³ Entre las entidades públicas que ha realizado correcciones al informe de evaluación podemos citar:

1. Corrección Evaluación Técnica. Proceso Selección Abreviada de menor cuantía 06 de 2011. Objeto: Contratar Programa de prevención de adicciones
<https://www.supernotariado.gov.co/supernotariado/images/smlirs/Contratacion2011/ProcesoSeleccionAbreviadadeMenorCuantia/MejorCuantia06/informecorreccionetecnicasamcf.pdf>
2. ACTA DE CORRECCIÓN A LA EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA PROCESO NO. SDM-10% - 080/2010
http://www.movilidadbogota.gov.co/hwwebx_archivos/ideofllo/acta-correccion-evaluacion-proceso-080-de-2010-009.pdf

⁴ CONSEJO DE ESTADO. SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN TERCERA. Consejero ponente: RICARDO HOYOS DUQUE Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de junio de dos mil cuatro (2004). Radicación número: 73001-23-31-000-1997-5365-01(15705)DM



3.1.2. Respuesta Observación No 2

De acuerdo con la observación presentada por el proponente AMERICAS BUSINESS OPROCESS SERVICES S.A, donde considera en términos generales que las modificaciones realizadas mediante adendas 1 y 2 expedidas dentro del proceso de convocatoria pública 002 de 2015, contradicen el deber de planeación que radica en cabeza de la entidad, el ICFES considera:

El Proceso de CP-002-2015, como se estableció en los documentos previos, los cuales son de conocimiento de los proponentes, responde a las necesidades de la entidad dentro del desarrollo de su objeto social y más exactamente la intercomunicación de la entidad con los ciudadanos y terceros, actividades que se han venido cumpliendo de forma eficiente razón por la cual resulta alejado de la realidad afirmar que el ICFES ha venido adelantando un proceso de selección, establecido en su normatividad contractual, si bien especial, desconociendo las normas generales que rigen la función administrativa.

De acuerdo con los diferentes pronunciamientos del Alto Tribunal de lo Contencioso Administrativo, el proyecto de pliego o pre-pliego no obliga a la entidad. Así mismo, de jurídica y técnicamente, el proyecto de pliego está previsto precisamente para que sea cambiante, toda vez que sobre él se buscan introducir los cambios pertinentes y necesarios para la correcta ejecución contractual, cambios que pueden ser consecuencia de las observaciones que sean recibidas de terceros que pueden estar interesados en el proceso de contratación. El proyecto de pliego tiene como fin esencial su discusión por los interesados, por lo tanto se elaboran de acuerdo con las necesidades y exigencias contractuales de la entidad, no pensando en las consideraciones o conveniencias específicas de los proponentes

Ahora bien como es sabido el principio de planeación consiste en el deber de las entidades de estructurar sus necesidades partiendo de estudios previos, estudios de mercado y/o análisis del sector, elementos que se encuentran claramente sustentados en el proceso y que tuvieron en su momento como primera muestra el proyecto de pliego de la convocatoria pública, que una vez publicado y abierto formalmente el proceso en el pliego de condiciones presentó modificaciones como lo dejan ver las adendas 1 y 2, modificaciones que contrario a lo que afirma el proponente están lejos de desvirtuar la naturaleza del objeto a contratar y que por el contrario no son otra cosa que el resultado de la interacción de la entidad con los posibles oferentes, quienes conocen más claramente el sector y las condiciones materiales de prestación del servicio a contratar, revistiendo el proceso de evidencias claras del principio de libre competencia.

Es así como el ICFES rechaza las apreciaciones del oferente en cuanto a la supuesta discrecionalidad e improvisación de la entidad en el proceso que nos ocupa, toda vez que el mismo obedece a necesidades claramente justificadas y con las condiciones técnicas propias de un servicio que de suyo es utilizado de manera generalizada. El proceso que se viene adelantando está reglado en el Manual de Contratación de la entidad y garantiza los principios de selección objetiva, imparcialidad, libre competencia y transparencia.

11

Así las cosas, no existe norma alguna que prohíba las modificaciones de los pliegos de condiciones, por el contrario las mismas están reglamentadas tanto bajo el amparo del estatuto de Contratación Estatal como en los manuales de contratación de régimen privados de contratación como el nuestro. Las etapas del proceso de selección que nos ocupa están claramente definidas en el cronograma y tiene como fin que los interesados sepan de primera mano los tiempos y momentos para presentar sus observaciones y ejercer su derecho de contradicción.

Es preciso tener en cuenta que de acuerdo con el cronograma previsto por el ICFES, este momento está previsto para la presentación de observaciones al informe de evaluación, no se entiende entonces porque el proponente presenta, habiéndose dispuesto para ello en etapas previas, observaciones formales al pliego de condiciones definitivo. Sin haberlas presentado oportunamente dentro de los términos previstos para ello.

Finalmente, es importante considerar que con la presentación de la propuesta, el proponente manifiesta que estudió el proyecto de pliego de condiciones, el pliego de condiciones, sus anexos, formatos, adendas, comunicaciones y todos los documentos del proceso de selección, que obtuvo las aclaraciones solicitadas, que conoce la naturaleza de los servicios objeto de la convocatoria, sus costos y tiempo de ejecución, que formuló su propuesta de manera libre, seria, precisa y coherente, y que además, se acoge a lo establecido en el Manual de Contratación del ICFES. Situación que ahora contradice con la presentación de este tipo de observaciones, fuera del plazo dispuesto para ello.

Para terminar no se acepta la observación, toda vez que la expedición de adendas y la modificación del pliego en ningún momento denotan falta de planeación por parte de la entidad.

3.1.3. Respuesta Observación No 3

Teniendo en cuenta la observación de AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A, respecto a la inconformidad con el rechazo de la oferta por no cumplir con el formato modificado mediante adenda No 2, la entidad considera:

De acuerdo con la normativa del Estatuto General de Contratación Pública *"la Entidad Estatal puede modificar los pliegos de condiciones a través de adendas expedidas antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas"*. Es decir, que se da la oportunidad a la Administración, una vez abierta la licitación, de corregir el pliego de condiciones, en el evento en que el mismo contenga disposiciones confusas, ambiguas, poco claras, etc., cuando así lo hayan advertido y solicitado los mismos participantes, debiendo la entidad hacer tales correcciones o aclaraciones, mediante la expedición de adendas, que no son más que actos suscritos por el funcionario competente, que deben ser públicos a todos los participantes en el proceso de selección, para que se enteren de esas correcciones o aclaraciones.

Esto significa que la modificación del pliego de condiciones en esa etapa del proceso de selección, no puede producirse de cualquier manera, sino mediante el cumplimiento de las formalidades exigidas por la ley, y dando la debida antelación a los posibles oferentes de conocer el contenido de los ajustes realizados y hacer su oferta con el lleno de los requisitos establecidos, para el caso

M

que nos ocupa las adendas solo pueden realizarse con hasta dos días de antelación al cierre, tal y como ocurrió en el presente proceso de selección. La adenda al pliego de condiciones se publicó el día 27 de abril de 2015.

Y tal y como lo señala el proponente en su escrito el Consejo de estado en sentencia de 21 de noviembre de 2013, radicado:25397, consideró: "...En consecuencia para, para rechazar descalificar una propuesta, la entidad pública debe sujetarse a determinadas reglas consistentes en que las causales que dan lugar a ellos se encuentren **previamente** establecidas en la ley, deriven del incumplimiento de requisitos de la propuesta o de la omisión de documentos referentes a la futura contratación que sean necesarios para la comparación de las propuestas...".

Así las cosas, es claro que la entidad estableció previamente las condiciones de rechazo y los formatos de oferta técnica requeridos con la presentación de la oferta por cada proponente en el pliego de condiciones y sus adendas, razón por la cual en el caso que nos ocupa el oferente AMERICAS BUSINESS OPROCESS SERVICES S.A, no presentó la versión final del formato 5.3 "formato de eficacia", condición que hace imposible valorar las ofertas en condiciones de igualdad, por tanto ratificando la aplicación del literal K del numeral 8.4 "causales de rechazo" que establece, "Cuando la Oferta no incluya información o cualquier documento exigido en el Pliego de Condiciones, necesario para la comparación objetiva de las propuestas presentadas y, por consiguiente, no subsanables", lo anterior en concordancia con lo establecido en el artículo 5 de la ley 1150 de 2007 que establece la condiciones de selección objetiva en los proceso de contratación administrativa y la obligatoriedad de establecerlos con claridad en los documentos del proceso, atendiendo a razones puramente objetivas como son aspectos técnicos, financieros y jurídicos.

En el caso específico es imposible realizar la comparación de las ofertas, toda vez que el oferente presentó el formato 5.3 no acorde con lo establecido en la adenda No 2 y esto pone evidentemente en desigualdad de condiciones las propuestas, imposibilitando la evaluación objetiva de las mismas.

Así mismos como se observa esta regla no fue aplica de manera caprichosa ni diferencial, pues el rechazo de la oferta por esta causal ha sido aplicada a otros proponentes que incurrieron en las mismas condiciones fácticas.

Finalmente, la entidad NO acepta la observación presentada pues sería desventajoso para los proponentes participantes que si acataron lo establecido en la adenda, máxime cuando el proponente con la presentación de la oferta acepta y conoce los términos y documentos integrales que conforman el proceso de selección.

No se acepta la observación y se ratifica el rechazo de la oferta en virtud de la causal invocada, toda vez que la propuesta no puede ser objetivamente comparada con las demás propuestas presentadas.

M

3.2. OUTSOURCING S.A. (13-05-2015)

3.2.1. Respuesta observación no 1

Remitirse a la respuesta No 1 entregada a Américas BPS

3.2.2. Respuesta observación no 2

Remitirse a la respuesta No 3 entregada a Américas BPS

3.3. UNION TEMPORAL B&C BPO (14-05-2015)

3.3.1. Observaciones a la evaluación de la propuesta presentada por "Emtelco"

3.3.1.1. Respuesta Observación No. 1: Después de revisar la calificación entregada al proponente Emtelco por concepto de personal de apoyo adicional, la Entidad encuentra que efectivamente se cometió un error involuntario en la sumatoria y procederá a modificar la calificación.

3.3.1.2. Respuesta Observación No. 2: La Entidad solicitará al Oferente Emtelco aclaración respecto de la información requerida por Unión Temporal B&C BPO, sin embargo, se aclara que la información consignada corresponde a un requisito habilitante, pues se trata del cumplimiento del anexo técnico de los pliegos de condiciones, no a la oferta técnica o económica.

3.3.1.3. Respuesta Observación No. 3: Remitirse a la respuesta a la observación No. 3.1.2.

3.3.1.4. Respuesta Observación No. 4: Se acepta la aclaración presentada por Emtelco, pero la entidad se permite aclarar que el Anexo Informativo No. 7, publicado el 15 de abril de 2015, se debe entender como su nombre lo indica, como un documento informativo, una información de referencia para los interesados en participar en el proceso de selección.

3.3.1.5. Respuesta Observación No. 5: Independientemente de que un oferente haya aportado certificaciones de más de cinco contratos, la Entidad sólo tuvo en cuenta, cinco (5) contratos para la verificación de la experiencia, situación que claramente se ver reflejada en la evaluación correspondiente. Sin embargo, al revisar el folio 273 de la oferta presentada por Emtelco, donde consta la certificación expedida por Comfama, se encuentra un error de transcripción, pues se tomó el valor correspondiente al contrato 15400 de 2012 y no el del contrato 13239 de 2010, que fue el que se tomó para la verificación de la experiencia. La Entidad procede a ajustar la evaluación de requisitos habilitantes.

3.3.1.6. Respuesta observación No. 5.2: Favor remitirse a la respuesta entregada al numeral anterior.

3.3.1.7. Respuesta observación No. 5.3: Teniendo en cuenta que la entidad que tiene la potestad de solicitar aclaraciones sobre las observaciones presentadas al informe de evaluación se solicitó aclaración sobre la certificación objeto de la observación, y EMTELCO, presenta las certificaciones por separado y aclarando el valor de la misma, se debe dejar en claro que la entidad no tiene en



cuenta las dos (2) certificaciones que presenta, tal y como se manifiesta en la respuesta a la observación No 5 .

3.3.1.8. Respuesta observación No. 5.4: Se solicitó aclaración de la certificación, la cual fue allegada en tiempo, pero esta no va a ser tomada en cuenta dentro del proceso de evaluación.

3.3.1.9. Respuesta observación No. 5.5: Teniendo en cuenta que la entidad que tiene la potestad de solicitar aclaraciones sobre las observaciones presentadas al informe de evaluación se solicitó aclaración sobre la certificación objeto de la observación, y EMTELCO, presenta la certificación subsanando la misma y la entidad la acepta, la cual se verá reflejado en el informe de evaluación técnico.

3.3.1.10. Respuesta observación No. 5.6: La Entidad no tuvo en cuenta esta certificación en el proceso de evaluación de requisitos habilitantes de experiencia del oferente.

3.2. Observaciones a la evaluación de la propuesta presentada por "OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.":

3.3.2.1. Respuesta Observación No. 6.1: La Entidad mantiene la evaluación realizada respecto de la propuesta presentada por el Oferente OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.

3.3. Observaciones con relación a la evaluación de la propuesta presentada por "AMÉRICAS BPS":

3.3.3.1. Respuesta observación No. 7.1: La Entidad mantiene la evaluación realizada a la Propuesta presentada por el oferente AMÉRICAS BPS.

3.4. Observaciones con relación a la evaluación de la propuesta presentada por "UNIÓN TEMPORAL CADENA – INFINITY INFOMEDIACIÓN 2.015":

3.3.4.1. Respuesta observación No. 8.1: La Entidad mantiene la Evaluación realizada respecto de la propuesta presentada por el oferente UNIÓN TEMPORAL CADENA – INFINITY INFOMEDIACIÓN 2.015.

4. EVALUACION TECNICA HABILITANTE

Teniendo en cuenta que en el numeral 5.2.1 "experiencia" manifiesta que "Para acreditar la experiencia técnica en la prestación de servicios de operación del centro de gestión del servicios, a través, de un customer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) en los cuatro canales inbound (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial), acepta **Certificaciones de hasta cinco (5) contratos ejecutados** exitosamente o a satisfacción del contratante, ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública, que tenga por objeto la prestación de servicios de operación del centro de gestión del servicios, a través, de un Customer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) en los cuatro canales inbound (atención telefónica, atención)"

11

La entidad acepta tres (3) de las siete (7) certificaciones de experiencia, las cuales fueron entregadas dentro del proceso de la referencia y fueron tomadas en el informe de evaluación preliminar publicado el día 11 de mayo de 2015 y aclaradas de acuerdo a la solicitud realizada por la entidad, cumpliendo con los requisitos técnicos habilitantes y de conformidad con los diferentes pronunciamientos del consejo de estado, en especial la sentencia 13001-23-31-000-1999-00113-01 (25.804) del magistrado Enrique Gil Botero, la cual nos manifiesta que "...las entidades estatales tienen la carga de buscar claridad a los aspectos dudosos que surjan durante la evaluación de las ofertas. Por tanto, si no comprende algo, si existe contradicción, si un requisito fue omitido, etc., la entidad solicitará a los proponentes las aclaraciones y explicaciones que se estimen indispensables, comportamiento que realiza el principio de economía vertido en el art. 25.15, de manera que la entidad no puede rechazar de plano la propuesta sin solicitar previamente que se aclare. De esta manera, cabe advertirle a la administración que la posibilidad de aclarar y corregir la oferta no es un derecho que tiene la entidad, sino un derecho que tiene el contratista; así que para aquéllas se trata de un deber, de una obligación, para que los oferentes logren participar con efectividad en los procesos de selección, para bien del interés general. Por tanto, si las entidades no conceden a los proponentes la oportunidad de corregir la oferta incompleta o que no se comprende –sólo en aquellos aspectos susceptibles de corregirse- violan el derecho del oferente a hacerlo, e incumplirán la obligación que les asigna la ley..."

"...A partir de la Ley 1150 de 2007 resulta sencillo concluir, por ejemplo: que la falta de certificado de existencia y representación legal, de RUP, de firma de la oferta, de un certificado de experiencia, la copia de la oferta, la ausencia y errores en la garantía de seriedad, de autorización al representante legal por parte de la junta directiva, etc., son requisitos subsanables, porque no otorgan puntaje en la evaluación..."

En razón a lo anterior la compañía EMETELCO, se encuentra habilitada Técnicamente.

5. EVALUACIÓN ECONOMICA DE LAS PROPUESTA

La TRM para el día 08 de mayo de 2015 es de \$2.369.23, teniendo como resultado la media aritmética como método de evaluación de la oferta económica.

Media aritmética.

Consiste en la determinación del promedio aritmético de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicho promedio aritmético.

Se asignara el máximo puntaje (300 puntos) al proponente que presente la oferta económica con el precio más cercano por debajo o igual del valor de la media aritmética.

Para las demás ofertas económicas que estén por debajo de la media aritmética y por debajo de la oferta que obtiene el máximo puntaje, en orden hasta llegar a la última de estas, obtendrán una diferencia de 20 puntos menor con el puntaje asignado en su respectivo orden.



En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética de forma ascendente tendrá la siguiente asignación: La más próxima por encima obtendrá 270 puntos, y así sucesivamente respetando el orden hasta llegar a la última de éstas, es decir, entre dos ofertas económicas consecutivas habrá 30 puntos de diferencia en el puntaje asignado. A continuación se registra la fórmula de la media aritmética:

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

Donde:

MA = Media aritmética

P1... Pn = Valor consolidado de cada una de las Ofertas validas

N = Número de Ofertas

La media aritmética consiste en sumar los valores consolidados de las ofertas económicas de las Ofertas válidas y dividir el resultado entre el número total de Ofertas.

Proponente	Propuesta	Valor antes de IVA	Valor Total	Puntaje
EMTELCO	P1	\$ 10.518.826.910,00	\$ 12.201.839.215,60	300
UT B & C BPO	P4	\$ 10.862.277.142,00	\$ 12.600.241.484,72	270
Media Aritmética	MA	\$ 10.690.552.026,00		

6. RESUMEN DE LA EVALUACION

Proponente	Evaluación Jurídica	Evaluación Financiera	Evaluación Técnica	oferta económica	valor agregado en telecomunicaciones	valor agregado en tecnología	valor agregado en eficiencia	personal de apoyo	apoyo a la industria nacional	TOTAL
EMTELCO	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO	300	150	100	250	65	100	965
AMERICAN BPS	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO
OUTSOURCING S.A.	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO	RECHAZADO
UT B&C BPO	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO	270	150	100	250	50	100	920

7. ORDEN DE ELIGIBILIDAD

El orden de elegibilidad para el presente proceso de selección es:

ORDEN	PROPONENTE
PRIMER LUGAR	EMTELCO
SEGUNDO LUGAR	UT B&C BPO

8. RECOMENDACIONES AL ORDENADOR DEL GASTO.

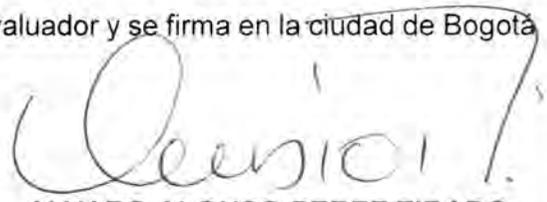
Del análisis, verificación y evaluación de las ofertas presentadas por **EMTELCO, AMERICAN BPS, OUTSOURCING S.A y UT B&C BPO**, se concluye que el ofrecimiento de **EMTELCO** es el más favorable para la entidad y los fines buscados por la misma.

9. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA.

Una vez leída se aprueba por los miembros del Comité Evaluador y se firma en la ciudad de Bogotá D.C., a los 22 días del mes de mayo de 2015.


KAREN DUARTE MAYORGA

Subdirección Abastecimiento y Servicios Generales


ALVARO ALONSO PEREZ TIRADO

Subdirección Financiera y Contable.


RICARDO CUESTA GARNICA

Unidad de Atención al Ciudadano

Folios Oferta	Entidad contratante	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Canales de Atención Incluidos en el contrato	Valor Antes de IVA	Valor del contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)	Cantidad de transacciones inbound	Cantidad de transacciones Outbound	Calificación del Contratista
265	Edatei	Eritelco S.A.S	Eritelco se obliga a prestar a Edatei por sus propios medios, o con los de terceros se obliga a prestar los servicios de CONTACT CENTER Y BUSINESS PROCESS OUTSOURCING en favor de EDATEL, con la finalidad, entre otras de operar y/o suministrar servicios en desarrollo de su objeto social, conforme a lo estipulado en las definiciones, anexos, otros si y demás documentos que se generan en desarrollo de este acuerdo, los cuales hace parte integral del contrato.	12/11/2003	31/12/2013	Atención telefónica y electrónica	\$ 17.727.214.259	27.511,78	1.514.687	171.838	Excelente
267	UNE EPM	Eritelco S.A.S	Prestación de los servicios de atención y ejecución de las llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de back office de apoyo a la operación para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemarketing, cobranza, encuesta de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por EPM TELECOMUNICACIONES, incluyendo la participación de recurso humano de agentes y supervisores debidamente calificados y eventualmente sólo la plataforma tecnológica	15/09/2008	14/09/2010	Atención telefónica	\$ 101.019.998.964	150.778,15	17.973.125	2.079.948	Excelente
269	Comfama	Eritelco S.A.S	Proveer a Comfama mediante la modalidad de Outsourcing el servicio de atención de sus clientes conforme a los acuerdos pactados asegurando la satisfacción de nuestros clientes.	31/07/2010	30/07/2012	Atención telefónica, presencial y electrónica escrita en los procesos de atención de estos canales son soportados a través del Customer Relation Manager (CRM), suministrado por Eritelco para COMFAMA.	\$ 11.509.500.058	22.348,54	3.600.000	510.307	Excelente
							\$ 130.256.713.281	206.638,47	23.087.812	2.762.093	


Ricardo Cuesta - Asesor Dirección General para Servicio al Ciudadano