



Bogotá D.C., 14 de Mayo de 2.015.

**SEÑORES**  
**INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES**  
**E-MAIL: VGARCIA@ICFES.GOV.CO**  
**BOGOTÁ D.C.**

*Referencia: Observaciones al resultado de la verificación preliminar de requisitos habilitantes y a la calificación preliminar de las propuestas en el Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015.*

Yo, **NORBERTO DUARTE MONSALVE**, identificado como aparece al pie mi firma, en mi calidad de Representante Legal de la **UNIÓN TEMPORAL B&C BPO**, proponente en la Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015 cuyo objeto es "contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) 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", estando dentro del término previsto en el Cronograma del Pliego de Condiciones Definitivo, a través de la presente me permito allegar las siguientes Observaciones al resultado de la verificación preliminar de requisitos habilitantes y a la calificación preliminar realizada sobre las Propuestas.

Las Observaciones se realizan al contenido de los siguientes documentos:

- Evaluación Financiera Preliminar, publicado el 04/05/2.015.
- Evaluación Jurídica Preliminar, publicado el 04/05/2.015.
- Evaluación Técnica Preliminar, publicado el 04/05/2.015.
- Acta Informe de Evaluación, publicado el 11/05/2.015.

**OBSERVACIONES CON RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PRESENTADA POR "EMTELCO":**

**OBSERVACIÓN No. 1:** A Folio 000006 del Sobre 2 de la Propuesta de Emtelco, el Proponente ofrece como Personal de Apoyo Adicional: dos (2) Agentes Master, tres (3) Agentes Senior y ocho (8) Agentes Junior, lo cual le permite tener la siguiente asignación de puntaje, según el Formato 5 "Factores de Ponderación Técnica":

Tipo de Agente	Cantidad ofrecida por Emtelco	Puntos que debe obtener
Agentes Master	2	15
Agentes Senior	3	20
Agentes Junior	8	30
Total de puntos que debe obtener		65

No obstante lo anterior, en la Evaluación realizada por el ICFES se le otorgaron equivocadamente al Proponente setenta y cinco (75) puntos, por lo que solicitamos respetuosamente a la Entidad corregir la puntuación dada al Proponente por la correcta de sesenta y cinco (65) puntos.

**OBSERVACIÓN No. 2:** En el Numeral 3.2.3. "Indicadores", ubicado a Folios 73 y 74 de la Propuesta de Emtelco, en el cual se precisa el requerimiento del ICFES de un Indicador de Oportunidad del 95%, el Proponente condiciona su ofrecimiento al manifestar que: ***"en el cálculo de este indicador no se incluyen las solicitudes que su solución se encuentre por fuera del alcance definido para Emtelco"***.

Con la anterior manifestación, Emtelco está claramente condicionando el cumplimiento del Indicador de Oportunidad requerido por el ICFES, ya que éste es una responsabilidad directa del contratista frente a todas las solicitudes que lleguen por los diferentes canales.

Por lo anterior, solicitamos que la Propuesta del Proponente Emtelco sea rechazada, debido a que incurrió en la Causal de Rechazo "g": "cuando el Proponente formule su oferta con algún tipo de condicionamiento, o lo imponga en cualquiera de los documentos que la conforman".

**OBSERVACIÓN No. 3:** En el Numeral 7.1. "Equipo base de la operación", ubicado a Folios 121, 122, 123 y 124 de la Propuesta de Emtelco, el Proponente condiciona su oferta al manifestar que: ***"en cuanto a la capacitación de nuevo personal para un nuevo proveedor, la misma se limitará a los procesos y procedimientos de ICFES y no incluirá procesos y procedimientos propios del know how de Emtelco"***. (Subraya fuera de texto).

Con la anterior manifestación, Emtelco pone como condición para la capacitación del nuevo personal, que *"no incluirá sus procesos y procedimientos"* sino que por el contrario *"se limitará a los procesos y procedimientos del ICFES"*. Esta es una condición contraria a los objetivos del ICFES.

Por lo anterior, solicitamos que la Propuesta del Proponente Emtelco sea rechazada, debido a que incurrió en la Causal de Rechazo "g": "cuando el Proponente formule su oferta con algún tipo de condicionamiento, o lo imponga en cualquiera de los documentos que la conforman".

**OBSERVACIÓN No. 4:** En el Numeral 4.1.1. "Canal de Atención Telefónica", a Folios 79, 80 y 81 de la Propuesta de Emtelco, el Proponente condiciona su oferta al manifestar con relación a la atención de este canal que: ***"Emtelco presentará el dimensionamiento requerido para cumplir con los indicadores establecidos"***.

Asimismo, en el Numeral 4.1.2. "Canal de Atención Electrónica", a Folios 81, 82 y 83 de la Propuesta de Emtelco, el Proponente condiciona su oferta al manifestar con relación a la atención de esta canal que: ***"Emtelco presentará el dimensionamiento requerido para cumplir con los indicadores establecidos"***, lo cual de hecho declara tres (3) veces con respecto al mencionado canal.

En este mismo sentido, en el Numeral 4.1.4. "Canal de Atención Presencial", a Folios 87, 88 y 89 de la Propuesta de Emtelco, el Proponente condiciona su oferta al manifestar con relación a la atención de esta canal que: ***"Emtelco presentará el dimensionamiento requerido para cumplir con los indicadores establecidos"***, lo cual de hecho declara dos (2) veces con respecto al mencionado canal.

Este condicionamiento que Emtelco realizó para tres (3) de los cuatro (4) canales de atención que está contratando el ICFES, evidencia que *"para cumplir con los indicadores establecidos"* el Proponente en caso de resultar adjudicatario *"presentará"* un *"dimensionamiento"* de recursos, del cual dependerá el cumplimiento o incumplimiento de los indicadores, lo cual bien podría incluso generar costos adicionales para el ICFES.

Es decir que el Proponente sobrepone sus condiciones a las ya definidas por el Pliego de Condiciones Definitivo y demás documentos del proceso, incurriendo en contravía del principio de que *"el Pliego de Condiciones es ley para las partes"*, para lo cual me permito reseñar un extracto de la Sentencia del 3 de Mayo de 2007, Radicado 16209, proferida por el Consejo de Estado, Sección Tercera, Consejero Ponente: Ramiro Saavedra Becerra, en la cual se indica lo siguiente:

*"(...) es pues evidente, que el pliego de condiciones, elaborado por la Administración unilateralmente, contiene una serie de disposiciones que, una vez abierta la licitación y entregado el pliego a los participantes en la misma, se tornan obligatorias e inmodificables (...). Cuando se dice que el pliego de condiciones es ley del proceso de selección y del futuro contrato, debe entenderse que lo es, para todos los intervinientes en el primero, y para las partes del segundo."*

No es posible que el cumplimiento de los indicadores de gestión esté condicionado por el Proponente a que éste realice un dimensionamiento de recursos, ya que las cantidades de recursos (humanos y técnicos) ya están claramente definidas por el ICFES.

Dichos condicionamientos en los que ha incurrido Emtelco en su Propuesta va en contravía de los requerimientos del ICFES y están tipificados en las dos (2) siguientes Causales de Rechazo:

- a) *"g) Cuando el Proponente formule su oferta con algún tipo de condicionamiento, o lo imponga en cualquiera de los documentos que la conforman"*.
- b) *"i) Cuando la Oferta no comprenda todos los servicios y prestaciones, relacionados en los anexos correspondientes, es decir, cuando formule una Oferta parcial"*.

Por lo anterior, solicitamos que la Propuesta del Proponente Emtelco sea rechazada.

**OBSERVACIÓN No. 5:** Con relación la experiencia acreditada por el Proponente Emtelco, tenemos las siguientes observaciones:

**OBSERVACIÓN No. 5.1:** Pese a que el Pliego de Condiciones exige claramente la presentación de *"hasta cinco (5) contratos"* (Ver Adenda 1 – Numeral 6.2.1. "Experiencia"), el Proponente Emtelco presentó seis (6) certificaciones acreditando siete (7) contratos, así:

Certif. No.	Entidad contratante	Contratista	Contrato	Valor sin IVA	Cantidad Transacciones Inbound Anuales	Cantidad Transacciones Outbound Anuales	Folio(s) de la Propuesta
1	Edatel S.A. E.S.P.	Emtelco S.A.	7706	\$17.727.214.259	1.514.687	171.838	265
2	UNE EPM Telecomunicaciones	Emtelco S.A.	10010433985	\$101.019.998.964	17.973.125	2.079.948	267
3	Comfama	Emtelco S.A.	13239	\$11.509.500.058	3.600.000	510.307	269
	Comfama	Emtelco S.A.	15400	\$14.371.464.666	NO SE INDICA EN LA CERTIFICACIÓN	NO SE INDICA EN LA CERTIFICACIÓN	269
4	Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.	Emtelco S.A.	CN2012-0072	\$ 2.031.688.821	60.000	12.700	271
5	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	Emtelco S.A.	CT-2011-000543	\$27.853.472.279	3.000.000	288.000	273
6	Municipio de Medellín	Unión Temporal VCO Medellín / A&S	4600040099 de 2.012	\$1.383.975.234	NO SE INDICA EN LA CERTIFICACIÓN	NO SE INDICA EN LA CERTIFICACIÓN	275

Teniendo en cuenta que como hemos evidenciado el Proponente pretendió acreditar siete (7) contratos, en clara contravía de lo solicitado por el ICFES en el Pliego de Condiciones Definitivo, solicitamos respetuosamente a la Entidad tener en cuenta únicamente cinco (5).

**OBSERVACIÓN No. 5.2:** En la certificación de experiencia aportada por Emtelco a Folio 269 de su Propuesta, con Comfama, se acreditan dos (2) contratos diferentes, identificados con No. 13239 y No. 15400, y no un (1) solo contrato como pretende hacer ver el Proponente Emtelco, al registrarlos como uno (1) solo en el Formato 3 "Registro de Experiencia" (aportado a Folios 223 y 224 de su Propuesta), induciendo a error al evaluador.

El ICFES en la Evaluación realizada tuvo en cuenta equivocadamente el Contrato No. 15400, pero teniendo en cuenta los volúmenes de transacciones inbound y outbound correspondientes al Contrato No. 13239.

Solicitamos respetuosamente a la Entidad modificar su evaluación, teniendo en cuenta cada uno (1) de los contratos por separado.

**OBSERVACIÓN No. 5.3:** La certificación de experiencia aportada a Folio 269, con Comfama, firmada por William Fernando Giraldo Zapata, Jefe de Área Análisis y Seguimiento, indica que el Contrato No. 13239 tuvo un valor de \$11.509.500.058; sin embargo, dicho contrato No. 13239 (con el mismo objeto y la misma duración) también fue acreditado por Emtelco en otro proceso de contratación pública, específicamente en la Licitación Pública No. ICBF-LP-009-2013 realizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), proceso en el que fue presentada por Emtelco una certificación que, también firmada por William Fernando Giraldo Zapata, acredita un valor totalmente diferente, el cual es de \$8.809.582.410.

Lo anterior evidencia que para una misma experiencia el Proponente Emtelco ha acreditado en procesos de contratación pública distintos valores de contrato, evidenciando que la certificación aportada contiene información inexacta, lo cual está definido como la Causal de Rechazo "e", así: "cuando se compruebe que los documentos presentados contienen información inexacta o que de cualquier manera no corresponda a la realidad". Por lo anterior solicitamos respetuosamente al ICFES rechazar la Propuesta de Emtelco, puesto que se puede corroborar una falta de veracidad, inconsistencia e inexactitud en la información y documentación suministrada por el proponente, de tal manera que es dable el rechazo *in limine* de la propuesta.

Por otra parte, teniendo en cuenta que se trata de un proceso de contratación con recursos de un establecimiento público del orden nacional (adscrito al Ministerio de Educación Nacional), resulta importante traer a colación un pronunciamiento del máximo tribunal de lo contencioso administrativo<sup>1</sup>, cuando se refiere a la inexactitud de una información aportada con la oferta, toda vez que, en primer lugar, atenta contra el mandato constitucional de la Buena Fe, consistente en el deber de presentar información veraz y, en segundo lugar, reviste la entidad suficiente, pues con base en ello, la Entidad Contratante adoptará una evaluación y posterior decisión de considerar no susceptible de adjudicación o de selección la oferta en cuestión.

*\*Ver Anexo No. 1: Certificación Comfama aportada por Emtelco en el proceso ICBF-LP-009-2013.*

<sup>1</sup> Sentencia del 14 de marzo de 2.013, Radicación No. 44001-23-31-000-1999-00827-01(24059), CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SECCION TERCERA, SUBSECCION A, Consejero ponente: MAURICIO FAJARDO GOMEZ.

Al respecto, cabe agregar que la Sala del Consejo de Estado precisó que:

"(...) forman parte de los deberes de conducta exigibles a los proponentes y contratistas en desarrollo de la Buena Fe con la cual ellos también deben actuar, **incluso en el marco del Derecho Privado**, tal como lo ha puesto de presente la doctrina autorizada sobre la materia:

"La buena fe impone por principio un deber de transparencia y de veracidad que obliga a decirle al otro contratante lo que solo no podría descubrir o conocer. Este deber de información rige básicamente en la etapa precontractual, y se proyecta durante toda la vida del contrato.

(...) la buena fe constituye un **principio de interpretación y aplicación irrenunciable**, resulta importante establecer los límites internos y externos en su aplicación. Así, los límites externos están enmarcados por el respeto al orden público y las buenas costumbres, con lo cual se tiene que la Buena Fe no puede servir para justificar un comportamiento contrario a un **mandato de naturaleza imperativa** y en cuanto a los límites internos hay lugar a señalar que la Buena Fe no resulta compatible con conductas negligentes, torpes y ni siquiera imperitas cuando provienen de expertos que, por tanto, deben comportarse y proceder como tales y muchísimo menos podría armonizarse con maniobras o conductas dolosas o malintencionadas.

(...) el Código Civil establezca en su artículo 9º que "la ignorancia de la ley no sirve de excusa", lo cual no significa que la 'excusabilidad' del error no deba apreciarse según las circunstancias de cada caso.

(...) resulta inadmisibles la dualidad de la conducta de un mismo y único oferente particular, puesto que mientras a la Administración Pública, representada en este caso en la entidad estatal contratante del orden territorial, le presentaba una determinada información (...), al mismo tiempo y sobre los mismos conceptos, a la misma Administración Pública –pero por conducto de una entidad del orden nacional: DIAN– le presentaba otra información (...).

Así pues, la (...) decisión administrativa que adoptó la entidad estatal contratante en el sentido de no seleccionar la propuesta que formuló la sociedad (...), encuentra suficiente apoyo jurídico, como claramente lo expresó la transcrita motivación de la atacada Resolución (...), "... **en aplicación del principio de buena fe**", puesto que resulta evidente que con la información (...) que se incluyó en dicha propuesta se defraudó la confianza que, en virtud de la presunción de Buena Fe, se predica, se espera, se supone y se exige de todos los particulares en sus actuaciones (...).

(...) la entidad contratante (...) concluyó válidamente, (...), que respecto de esa propuesta no se cumplía el presupuesto, ineludible e indispensable, de ajustarse al Principio de la Buena Fe y, por ello mismo, **era palmario que no podía ser pasible de adjudicación**, independientemente del puntaje que pudiese acumular u obtener como resultado de la calificación aislada de cada uno de los criterios de selección establecidos en el pliego de condiciones y su respectiva ponderación.

*(...) Lo expuesto sirve para explicar la **función que le corresponde a la Buena Fe en el control de la coherencia de la conducta de los proponentes**, con el fin de evitar, en casos como el que aquí se examina, el nocivo impacto que en la contratación (...) podría representar la celebración de contratos con **contratistas que no proceden de manera recta, clara y transparente**, en cuanto (...) suministran simultáneamente informaciones diversas y por tanto inconsistentes, inexactas o erradas acerca de unos mismos conceptos con el fin de obtener tratamientos diversos a partir de cada información en beneficio de sus propios intereses, los cuales pretenden hacer prevalecer entonces sobre el interés general con cuya satisfacción, precisamente, deben comprometerse y colaborar decididamente los contratistas particulares en su condición de colaboradores de las entidades estatales. (...)"*  
Negrilla y subraya fuera de texto.

**OBSERVACIÓN No. 5.4:** La certificación de experiencia aportada por Emtelco a Folio 271 de su Propuesta, con la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda., firmada por Diana Lucía Palacio Martínez, Profesional 1 Área Gestión Social y de Servicio al Cliente, indica que el Contrato No. CN2012-0072 tuvo un valor de \$2.031.688.821; sin embargo, dicho contrato No. CN2012-0072 (con el mismo objeto y la misma duración) también fue acreditado por Emtelco en otro proceso de contratación pública, específicamente en Licitación Pública No. ICBF-LP-009-2013 realizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), proceso en el que fue presentada por Emtelco una certificación que, también firmada Diana Lucía Palacio Martínez, acredita un valor totalmente diferente, el cual es de \$2.516.669.547.

Lo anterior evidencia que para una misma experiencia el Proponente Emtelco ha acreditado en procesos de contratación pública distintos valores de contrato, evidenciando que la certificación aportada contiene información inexacta, lo cual está definido como la Causal de Rechazo "e", así: "cuando se compruebe que los documentos presentados contienen información inexacta o que de cualquier manera no corresponda a la realidad". Por lo anterior solicitamos respetuosamente al ICFES rechazar la Propuesta de Emtelco.

*\*Ver Anexo No. 2: Certificación Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá aportada por Emtelco en el proceso ICBF-LP-009-2013.*

**OBSERVACIÓN No. 5.5:** La certificación de experiencia aportada por Emtelco a Folio 267 de su Propuesta, con UNE EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P., indica que el Contrato de objeto *"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"* fue ejecutado del 15 de Septiembre de 2.008 al 14 de Septiembre de 2.010, con un valor de \$101.019.998.964, contrato identificado con el No. 10010433985.

Es pertinente señalar que el proponente EMTELCO acreditó esta misma experiencia en otro proceso de contratación pública, específicamente en Licitación Pública No. ICBF-LP-009-2013 realizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), con respecto de lo cual hemos encontrado inconsistencias en la información acreditada para dicho pasado proceso versus la información acreditada en el presente proceso (CP-002-2015), pese a que corresponde al mismo servicio, mismo objeto y mismas fechas de inicio y finalización.



Para corroborar lo anterior, hicimos un análisis del contenido de la información en la certificación aportada por el proponente EMTELCO tanto en la Licitación Pública No. ICBF-LP-009-2013 realizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) como en el Proceso por Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015 adelantada por el ICFES, el cual ponemos a su disposición:

Certificación aportada por Emtelco en ICBF-LP-009-2013	Certificación aportada por Emtelco en ICFES CP-002-2015	Observaciones
Objeto: "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".	Objeto: "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".	Es el mismo Objeto.
Fecha de inicio: 15/09/2.008	Fecha de inicio: 15/09/2.008	Es la misma fecha de inicio.
Fecha de Finalización: 14/09/2.010	Fecha de Finalización: 14/09/2.010	Es la misma fecha de finalización.
Valor: \$92.682.742.090	Valor: \$101.019.998.964	Es un valor diferente.
No. de Contrato: 058632	No. de Contrato: 10010433985	Es un No. de contrato diferente.

De esta forma evidenciamos que la Certificación de Experiencia aportada contiene información inexacta, lo cual está definido como la Causal de Rechazo "e", así: *"cuando se compruebe que los documentos presentados contienen información inexacta o que de cualquier manera no corresponda a la realidad"*. Por lo anterior solicitamos respetuosamente al ICFES rechazar la Propuesta de Emtelco.

\* Ver Anexo No. 3: Certificación UNE aportada por Emtelco en el proceso ICBF-LP-009-2013.

**OBSERVACIÓN No. 5.6:** En la certificación de experiencia aportada por Emtelco a Folio 275 de su Propuesta, con el Municipio de Medellín, se evidencia que el contratista fue la "Unión Temporal VCO Medellín / A&S" y no Emtelco, por lo cual solicitamos que si esta experiencia llegase a ser evaluada, sea teniendo en cuenta la participación de Emtelco dentro de la UT, tal como lo dispone el Pliego de Condiciones Definitivo (Ver Adenda 1 – Numeral 6.2.1. Experiencia).

Al respecto, advertimos que dicho porcentaje de participación no está evidenciado en la certificación aportada, requisito indispensable en las certificaciones que los Proponentes debían presentar, según el Numeral 5.2.1.1. del Pliego de Condiciones Definitivo, donde se indica que éstas *"debían contener como mínimo (...) para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de participación de cada uno de los miembros"*.

**OBSERVACIONES CON RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PRESENTADA POR "OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.":**

**OBSERVACIÓN No. 6:** Respetuosamente solicitamos al ICFES ratificarse en el rechazo de la Propuesta presentada por Outsourcing Servicios Informáticos S.A., debido a que el Proponente no presentó el "Formato



Oferta Técnica - Eficiencia" en debida forma, es decir sin alteración o modificación alguna sobre el Formato establecido por el ICFES.

Como bien advirtió el ICFES en su Evaluación, dicho Formato debía consignar el ofrecimiento del Proponente con relación a la Eficiencia, lo cual es ponderable y por tanto no subsanable, por lo que Outsourcing Servicios Informáticos S.A. incurrió en las Causales de Rechazo "k" e "i":

*"k) 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."*

*"l) En los demás casos expresamente establecidos en el presente documento."*

Al respecto de la Causal de Rechazo "i", el Pliego de Condiciones Definitivo indica expresamente en el Numeral 6:

*"Las Ofertas deben presentarse en los formatos establecidos en el presente Pliego de Condiciones, cualquier alteración a los formatos indicados por el ICFES para la presentación de las ofertas, será causal de rechazo". (Subraya fuera de texto)*

Esta situación *sub examine* vulnera flagrante y ostensiblemente la regla esgrimida por el ICFES, lo cual inexorablemente imposibilita una comparación objetiva de la propuesta presentada Emtelco.

### **OBSERVACIONES CON RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PRESENTADA POR "AMERICAS BPS":**

**OBSERVACIÓN No. 7:** Respetuosamente solicitamos al ICFES ratificarse en el rechazo de la Propuesta presentada por Americas BPS, debido a que el Proponente no presentó el "Formato Oferta Técnica - Eficiencia" en debida forma, es decir sin alteración o modificación alguna sobre el Formato establecido por el ICFES.

Como bien advirtió el ICFES en su Evaluación, dicho Formato debía consignar el ofrecimiento del Proponente con relación a la Eficiencia, lo cual es ponderable y por tanto no subsanable, por lo que Americas BPS incurrió en las Causales de Rechazo "k" e "i":

*"k) 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."*

*"l) En los demás casos expresamente establecidos en el presente documento."*

Al respecto de la Causal de Rechazo "i", el Pliego de Condiciones Definitivo indica expresamente en el Numeral 6:

*"Las Ofertas deben presentarse en los formatos establecidos en el presente Pliego de Condiciones, cualquier alteración a los formatos indicados por el ICFES para la presentación de las ofertas, será causal de rechazo". (Subraya fuera de texto)*





Esta situación *sub examine* vulnera flagrante y ostensiblemente la regla esgrimida por el ICFES, lo cual inexorablemente imposibilita una comparación objetiva de la propuesta presentada Emtelco.

**OBSERVACIONES CON RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PRESENTADA POR "UNIÓN TEMPORAL CADENA – INFINITY INFOMEDIACIÓN 2.015":**

**OBSERVACIÓN No. 8:** Respetuosamente solicitamos al ICFES ratificarse en el rechazo de la Propuesta presentada por la Unión Temporal Cadena – Infinity Infomediación 2.015, en razón a que el Objeto Social de sus integrantes (Cadena S.A y Eficiencia y Servicios S.A.), evidenciado en los Certificados de Existencia y Representación Legal allegados con la Propuesta, no tiene relación alguna con el objeto del presente proceso de contratación, por lo cual el Proponente incurrió en la Causal de Rechazo "j":

*"cuando el Proponente Individual o los integrantes de Proponentes Plurales no tengan previsto en su objeto social actividades exigidos en este Pliego, en el Certificado de Existencia y Representación Legal o documento equivalente".*

En esta misma perspectiva, el Artículo 99 del Código de Comercio consagran expresamente que:

*"(...) Artículo 99. La capacidad de la sociedad se circunscribe al desarrollo de la empresa o actividad prevista en su objeto. Se entenderán incluidos en el objeto social los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, legal o convencionalmente derivados de la existencia y actividad de la sociedad."*

De otro lado, la Superintendencia de Sociedades, en su intervención dentro del proceso constitucional C-190 del 27 de febrero de 2.008, señaló que la legislación colombiana acogió la teoría de la especialidad o determinación del objeto social de las sociedades, en el sentido de que se *"(...) limita la capacidad de la persona jurídica circunscribiéndola a lo prescrito en el objeto social, lo cual posibilita el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones. Esta delimitación permite conocer el objetivo con el que la empresa es creada y los fines que persigue (...).*

Cordialmente,

----- ORIGINAL FIRMADO -----

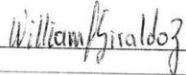
**NORBERTO DUARTE MONSALVE  
REPRESENTANTE LEGAL - UNIÓN TEMPORAL B&C BPO  
C.C. 91.278.784 DE BUCARAMANGA**

**CONTACTO AUTORIZADO PARA ESTE PROCESO:**

Miguel Ángel Morales Medina. Celular: 3166702090. Email: [miguel.morales@bpmconsulting.com.co](mailto:miguel.morales@bpmconsulting.com.co).

**Anexo 1 - Certificación Comfama aportada por Emtelco en el proceso ICBF-LP-009-2013**

comfama

CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	
Información solicitada	Descripción
Nombre de la empresa certificada	EMTELCO S.A
Nombre de la empresa que certifica	COMFAMA
NIT. de la empresa que certifica	890900841-9
Servicio que certifica	Atención de call center y atención presencial para orientar y brindar información a los afiliados y no afiliados a la caja de compensación sobre los diferentes programas sociales a los cuales pueden acceder, tales como: Subsidio al desempleo, subsidio de vivienda, cuota monetaria, programas educativos, recreativos y culturales
Funcionario que expide la certificación (Supervisor del contrato)	William Fernando Giraldo Zapata
Cargo	Jefe de Área de Análisis y Seguimiento
Dirección	Subdirección de Mercadeo
Ciudad	Cr 45 No 49A -16
Teléfono	Medellín
E-mail	5105472
Número Contrato	13239
Objeto del Contrato	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.
Cobertura	Todos los municipio del departamento de Antioquia
Fecha de Suscripción del contrato (dd/mm/aaaa)	07/30/2010
Fecha Inicio del Contrato (dd/mm/aaaa)	07/31/2010
Fecha de Terminación del Contrato (dd/mm/aaaa)	07/30/2012
Estado del Contrato	Terminado
Valor del contrato	\$ 8.809.582.410
Grado de satisfacción:	Excelente ( ) Bueno (X) Regular ( )
PARA CONSTANCIA SE FIRMA EL VEINTIOCHO (28) DE NOVIEMBRE (11) DE DOS MIL TRECE (2013)	
 _____	


 VIGILADO  
 Cadenusa

Carrera 45 N° 49 A-16  
Tel.: 251 61 55 - Medellín, Colombia

**Anexo 2 - Certificación Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá aportada por Emtelco en el proceso ICBF-LP-009-2013**

CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	
Información solicitada	Descripción
Nombre de la empresa certificada	EMTELCO S.A
Nombre de la empresa que certifica	EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRA LIMITADA
NIT. de la empresa que certifica	890923668-1
Servicio que certifica	Call Center para la atención de las llamadas de los ciudadanos que utilizan el servicio del Metro de Medellín, a través del cual se brinda información para el uso de los diferentes servicios de transporte, como son: Cable, Metro, Línea de Buses y Cuencas que llegan a los barrios de la ciudad y se suministra orientación a la comunidad sobre los beneficios que este les ofrece.
Funcionario que expide la certificación (Coordinador del contrato)	Diana Lucia Palacio Martinez
Cargo	Profesional 1 Área Gestión Social y de Servicio al Cliente
Dirección	Calle 44 46-001
Ciudad	Bello
Teléfono	4548888
E-mail	dipalacio@metrodemedellin.gov.co
Número Contrato	CN2012-0072
Objeto del Contrato	EL CONTRATISTA se obliga para con LA EMPRESA, a realizar la operación del proceso de Gestión de Servicio al Cliente, atendiendo las especificaciones técnicas contenidas en las condiciones para ofertar y sus anexos, las cuales hacen parte integral de este contrato.
Cobertura	Medellín y toda el área Metropolitana
Fecha de Suscripción del Contrato	17/04/2012
Fecha Inicio del Contrato	25/04/2012
Fecha de Terminación del Contrato	25/08/2013
Estado del contrato	Terminado
Valor del contrato	\$ 2.516.669.547
Grado de Satisfacción:	Excelente (X) Bueno ( ) Regular ( )
<p>PARA CONSTANCIA SE FIRMA EL VEINTISIETE (27) DE NOVIEMBRE (11) DE DOS MIL TRECE (2013)</p> <p><i>Diana Lucia Palacio Martinez</i> Firma</p>	



**Anexo 3 - Certificación UNE aportada por Emtelco en el proceso ICBF-LP-009-2013**

CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	
Información solicitada	Descripción
Nombre de la empresa certificada	EMTELCO S.A
Nombre de la empresa que certifica	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
NIT. de la empresa que certifica	900092385-9
Servicio que certifica	Call Center para la atención del servicio al cliente, ventas y soporte técnico para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de la empresa.
Supervisor del contrato	Hubber Arroyave Vasquez
Cargo	Supervisor Administrativo
Dirección	Calle 41 No. 52-28 Edif. Edatel Oficina 07-001
Ciudad	Medellin
Teléfono	3828300
E-mail	Hubber.Arroyave@une.com.co
Número Contrato	058632
Objeto del Contrato	Prestación de los servicios de atención y ejecución de 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, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por EPM TELECOMUNICACIONES, incluyendo la participación del recurso humano de agentes y supervisores debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica.
Cobertura	Prestamos el servicio de atención al cliente en los departamentos de: Antioquia (Medellin y el Área Metropolitana), Valle (Cali y Cartago), Cundinamarca (Bogotá), Caldas (Manizales y municipios aledaños), Atlántico (Barranquilla), Bolivar (Cartagena), Santander (Bucaramanga y Barrancabermeja), Magdalena (Santa Marta).
Fecha de Suscripción del contrato	15/09/2008
Fecha Inicio del Contrato	15/09/2008
Fecha de Terminación del Contrato	14/09/2010
Estado del Contrato	Terminado
Valor del contrato	\$ 92.682.742.090
Grado de satisfacción:	Excelente (X) Bueno ( ) Regular ( )
Para constancia se firma el 27 de noviembre de 2013	
	

061