

RESOLUCIÓN 2796 DE 2012

(Mayo 16)

<Fuente: Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores>

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Por la cual se decide la licitación pública no. 01 de 2012 cuyo objeto es: "Ampliación, Implementación y puesta en funcionamiento de la solución tecnológica de contact center para soportar los servicios del centro de atención al ciudadano - CIAC"

LA SECRETARIA GENERAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

en uso de sus facultades legales y en especial, de las que le confieren los artículos [11](#) y [12](#) de la ley numeral 1 de la ley 1150 de 2007, el artículo [15](#) del decreto 2474 de 2008, la resolución de delegación de diciembre de 2010 del ministerio de relaciones exteriores y demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO:

Que el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, requiere contratar la Ampliación, Implementación y puesta en funcionamiento de la solución tecnológica de contact center para soportar los servicios de atención al ciudadano - CIAC.

Que de acuerdo a lo anterior, se dio cumplimiento a los documentos y requisitos previos establecidos en los estudios y documentos previos, el certificado de disponibilidad presupuestal No. 83512 del 05 de marzo de 2012 por un valor de QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE (\$598.478.220), incluido IVA y demás impuestos, tasas, derechos directos e indirectos, a los que haya lugar, expedido por el Funcionario Encargado de las Operaciones del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que previos los estudios, y documentos y disponibilidad presupuestal respectiva, en cumplimiento del artículo [80](#) de 1993 y la ley [1150](#) de 2007, la publicación del Aviso de Convocatoria Pública y el proyecto de pliego de condiciones, se surtió en el Portal Único de Contratación desde el 14 de marzo de 2012 y los días 15 y 16 de marzo de 2012 publicó el aviso en la página web de la Entidad www.cancilleria.gov.co de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012.

Que con el fin de precisar el contenido del proyecto de pliego de condiciones, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores convocó a una audiencia informativa preliminar, para el 16 de marzo de 2012 a las 11:00 a.m., a la cual no asistió ningún interesado, según consta en el acta respectiva.

Que así mismo, el 16 de marzo del 2012 a las 11:00 a.m., se tenía prevista la visita técnica voluntaria al sitio de trabajo con cronograma a la cual no asistió ningún interesado, según consta en el acta.

Que mediante Resolución No. [1950](#) del 29 de marzo de 2012, se ordenó la apertura de la Licitación Pública cuyo objeto es la "AMPLIACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER PARA SOPORTAR LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAC".

Que la precitada Resolución señaló como fecha de apertura del proceso de selección el 29 de marzo de 2012 a las 10:00 a. m.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley [80](#) de 1993, la Ley [1150](#) de 2007 y al cronograma de publicidad del pliego de condiciones definitivo se surtió en el Portal Único de Contratación desde el 20 de febrero de 2012.

Que con el fin de precisar el contenido del pliego de condiciones definitivo y revisar la tipificación, asignación de riesgos contenidos en los estudios previos y en el pliego de condiciones involucrados en la contratación, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores convocó a una audiencia pública de aclaración y revisión y asignación de riesgos, en los términos a que se refiere el numeral 4 del artículo [30](#) de la Ley [1150](#) de 2007 y el artículo [220](#) del Decreto Ley 019 de 2012 la cual se celebró el 09 de abril de 2012 asistiendo representantes de las sociedades GRUPO ASD S.A. y CONTACT CENTER AMÉRICA S.A. y se firmó el acta.

Que en atención a las diferentes observaciones, se dio respuesta mediante formularios de preguntas y respuestas de fechas 02, 19 y 23 de abril, respectivamente, publicados los mismos días en el Secop, atendiendo las solicitudes de los interesados en el proceso de licitación pública No. 01 de 2012.

Que atendiendo algunas de las solicitudes efectuadas por los interesados, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, el día 16 de abril de 2012, expidió la Adenda No. 1 al pliego de condiciones, publicada en el Secop, modificando los numerales 1.21 "PLAZO DE LA LICITACIÓN (ENTREGA DE LAS PROPUESTAS Y PROCESO)" Y 1.30 "CRONOGRAMA DEL PROCESO" del pliego de condiciones, estableciendo el cierre del proceso el día 25 de abril de 2012 a las 10:00 a.m.

Igualmente en atención a solicitudes efectuadas por los interesados, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, expidió la adenda No. 2, el 19 de abril de 2012, igualmente publicada en el Secop, modificando los numerales 1.6 "PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN", 2.1.2.5 "CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE EMPRESAS PROPONENTES (RUP) DE LA CÁMARA DE COMERCIO", 2.3.1.2 "EXPERIENCIA EXIGIDA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN", 2.3.1.2.1 "EXPERIENCIA DEL PROPONENTE", Y SE MODIFICÓ EL ANEXO TÉCNICO DEL PLIEGO DE CONDICIONES EN ALGUNOS DE SUS NUMERALES.

Que el día 25 de abril de 2012 a las 10:00 a.m, se llevó a cabo el cierre de la Licitación Pública No. 01 de 2012, en la cual recibió la única propuesta de la Unión Temporal BELLTECH-WSG, como consta en el acta, la cual fue registrada en el Secop el mismo día.

Que mediante Oficio GLC No. 32436 del 26 de abril de 2012, la Secretaria General designó al Comité de Selección para la oferta presentada.

Que surtida la evaluación jurídica, técnica y financiera - económica, se efectuó el traslado del informe de evaluación de ofertas por cinco (5) días hábiles, conforme lo dispuesto en el pliego de condiciones, término que terminó el día 11 de mayo de 2012, cuyo consolidado se estableció así:

				PONDER.	
OFERENTE	EVALUACIÓN JURÍDICA	EVALUACIÓN TÉCNICA	EVALUACION FINANCIERA - ECONÓMICA	TÉCNICA (MÁXIMO 400 PUNTOS)	ECONÓMICA (MÁXIMO 600 PUNTOS)
				NO SE	
				ASIGNA	N
				PUNTAJE	P
UNION			POR		EN
TEMPORAL BELLTECH	RECHAZADO *(1)	RECHAZADO*(2)	RECHAZADO(13)	ENCONTRAR SE INCURSO	INCURSO
WSG			EN CAUSAL DE RECHAZO JURÍDICO, TECNICO Y ECONOMICO		RECI TECNICO

***(1) EVALUACION JURIDICA:** De conformidad con el resultado de la evaluación jurídica, el o incurso en causal de rechazo **No. 15" Cuando la oferta haya sido evaluada como no hábil en los en el presente pliego de condiciones"**, teniendo en cuenta que los integrantes de la Unión Temporal no tienen capacidad jurídica, por cuanto no se encuentran inscritos en la especialidad 23 en el grupo 21 ó 37, como requisito habilitante exigido en el numeral 2.1.2.5 del pliego de Condiciones, el cual fue modificado mediante adenda No. 2 el día, 19 de abril de 2012, y de conformidad con el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 consagra "...La capacidad Jurídica y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en la selección y no otorgarán puntaje...", determinándose así como **no hábil**.

De conformidad con el resultado de la evaluación jurídica, las siguientes son las observaciones a la oferta del oferente:

- a. BELLTECH COLOMBIA S.A., integrante de la Unión Temporal, no aportó estatutos para verificar la capacidad del representante legal para ejecutar actos u operaciones, conforme a lo indicado en los mismos.
- b. WORLD SERVICE GROUP S.A.S, integrante de la Unión Temporal, no aportó estatutos para verificar la capacidad del representante legal para celebrar, ejecutar, y realizar todos los actos y contratos que demande el interés social de la sociedad.
- c. En el contrato de Unión Temporal No se hace el nombramiento del Suplente del Representante Legal.
- d. BELLTECH COLOMBIA S.A, integrante de la Unión Temporal, no se encuentra inscrito en el grupo 21 ó 37, requerida como requisito habilitante en el numeral 2.1.2.5 del pliego de Condiciones, el cual fue modificado mediante adenda No. 2 el día, 19 de abril de 2012, determinándose así como **no hábil**.
- e. WORLD SERVICE GROUP S.A.S, integrante de la Unión Temporal, no se encuentra inscrito en el grupo 21 ó 37, requerida como requisito habilitante en el numeral 2.1.2.5 del pliego de Condiciones, el cual fue modificado mediante adenda No. 2 el día, 19 de abril de 2012, determinándose así como **no hábil**.
- f. BELLTECH COLOMBIA S.A., integrante de la Unión Temporal, aporta constancia de aportes por la cual debe ser aportada en original.

g. WORDL SERVICE GROUP S.A.S., integrante de la Unión Temporal, aporta constancia de copia en fotocopia, la cual debe ser aportada en original.

h. En la Garantía de seriedad de la Oferta aportada por el proponente no se incluye que será exigible el incumplimiento en que incurra cualquiera de los integrantes del grupo proponente, de conformidad con el literal d) del numeral 2.1.2.7.2 del Pliego de Condiciones.

i. La póliza no incluye los literales a (i, ii, iii, iv y v), literal b, c y d, tal como lo señala el numeral 2 de las condiciones.

j. El proponente no incluyó los numerales 15, 16 y 17 en el Anexo No. 12 aportado en la oferta presentada, fue aportado el anexo mencionado por cada uno de los integrantes de la Unión Temporal suscrito por el respectivo.

No obstante, no es procedente solicitar al proponente las aclaraciones a las observaciones de carácter técnico que la oferta se encuentra rechazada.

*(2) EVALUACION TECNICA: De conformidad con el resultado de la evaluación técnica, el oferente incurrió en causal de rechazo No. 4 "Cuando la propuesta esté incompleta en cuanto omita la inclusión de información considerada en el pliego de condiciones como excluyente o de alguno de los documentos necesarios para la comparación objetiva. Así mismo, se procederá cuando se modifique el contenido y/o no se comprometa el proponente con las especificaciones técnicas mínimas excluyentes y No. 10 "Cuando no se ofrezca la totalidad del objeto de la oferta, cuando el proponente en el anexo técnico No.2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" c

a. El proponente omitió "del plazo de ejecución" en el numeral 1.1. del anexo técnico. (Incurso en causal de rechazo No. 4 del numeral 1.25 del pliego de condiciones).

b. El proponente omitió " entre otros" en el numeral 13.1. del anexo técnico. (Incurso en causal de rechazo No. 4 del numeral 1.25 del pliego de condiciones)

c. Igualmente se encuentra incurso en causal de rechazo No. 4 "Cuando la propuesta esté incompleta en cuanto omita la inclusión de información considerada en el pliego de condiciones como excluyente o de alguno de los documentos necesarios para la comparación objetiva. Así mismo, se procederá cuando se modifique el contenido y/o no se comprometa el proponente con las especificaciones técnicas mínimas excluyentes. y No. 16, "Si el oferente presenta una oferta condicionada sin formular simultáneamente oferta básica, o condiciona la oferta básica o cuando la propuesta básica no cumple con el pliego de condiciones", por cuanto en el anexo técnico No. 2 "Especificaciones Técnicas Mínimas Excluyentes" el proponente condiciona la oferta presentada así:

a. El proponente condicionó el ofrecimiento del numeral 6.4, del Anexo Técnico del pliego de Condiciones.

b. El proponente condicionó el ofrecimiento del numeral 6.5, del Anexo Técnico del pliego de Condiciones.

c. El proponente condicionó el ofrecimiento del numeral 11.4, del Anexo Técnico del pliego de Condiciones.

d. El proponente condicionó el ofrecimiento del numeral 13.2.2, del Anexo Técnico del pliego de Condiciones.

e. El proponente condicionó el literal c del numeral 14.1, del Anexo Técnico del pliego de Condiciones.

De conformidad con el resultado de la evaluación técnica, las siguientes son las observaciones a la oferta del oferente:

a. Certificaciones de Experiencia: La certificación de Red Assist no indica la fecha de inicio y el mes de terminación del Contrato, para determinar el tiempo de experiencia que debe acreditar el oferente.

licitación.

b. Certificaciones de Experiencia: La certificación de Alpina no discrimina los valores de IP frente lo cual no es posible verificar la cuantía requerida para la sumatoria del valor de los contratos a cert proceso de Licitación.

c. Certificaciones de Experiencia: La certificación de Avanza no discrimina los valores correspond por lo cual no es posible verificar la cuantía requerida para la sumatoria del valor de los contratos a proceso de Licitación.

d. De conformidad con el numeral 2.3.1.2.2. EXPERIENCIA DEL PERSONAL PROPUESTO PA DEL CONTRATO, el proponente no adjuntó el anexo 3A, por lo tanto no es posible verificar a que hojas de vida allegadas de los folios 137 al 141 de la propuesta presentada.

e. No se aportaron los soportes requeridos para cada perfil descrito en los literales a, b, y c, del num de condiciones.

f. Dentro de la ponderación técnica, se observó el que proponente ofrece la opción No. 1 del numer OFRECIMIENTO ADICIONAL: MANTENIMIENTO PREVENTIVO ADICIONAL, del pliego d obstante, no se otorgará puntaje al proponente, teniendo en cuenta que se encuentra incurso en caus técnica y económica.

No obstante, no es procedente solicitar al proponente las aclaraciones a las observaciones de carácter en cuenta que la oferta se encuentra rechazada.

*(3) EVALUACION FINANCIERA Y ECONÓMICA:

EVALUACION ECONÓMICA: De conformidad con el resultado de la evaluación económica, e incurso en causal de rechazo **No. 16**, "Si el oferente presenta oferta alternativa, sin formular simult **o condiciona la oferta básica** o cuando la propuesta básica no se haya ajustado al pliego de condic oferente condicionó su oferta económica así: "Los entrenamientos serán impartidos por la firma TE compañía con mayor experiencia en consultoría en América Latina. "Se oferta el soporte o manteni sin embargo, para continuar con la garantía se debe renovar el contrato de soporte y mantenimiento renovarse el contrato de soporte y mantenimiento aplica la garantía base otorgada por fábrica ASPF acuerdo a la certificación adjunta en la sección de garantías y no se podrán garantizar condiciones r similares a las otorgadas en los 24 meses que están cubiertos por la oferta"; en consecuencia de lo a económicamente la propuesta económica presentada por el oferente.

EVALUACION FINANCIERA: De acuerdo con el resultado de la evaluación financiera, las sigue observaciones a la Oferta presentada por el oferente:

a. De conformidad con el numeral 2.2.1.1 del pliego de condiciones, los integrantes de la Unión Te Anexo No.10, para su respectiva verificación financiera.

b. De conformidad con el numeral 2.2.1.1 del pliego de condiciones, el Representante Legal de la U aportó el Anexo No.10, diligenciado y firmado por el Revisor Fiscal/y/o Contador, para su respecti financiera.

No obstante, no es procedente solicitar al proponente las aclaraciones a las observaciones de carácter en cuenta que la oferta se encuentra rechazada.

Que el día 02 de mayo de 2012 a las 3:00 p.m., sesionó el Comité Asesor de Contratación del Mini:

Exteriores, donde los evaluadores jurídico, técnico y financiero - económico, presentaron sus evaluaciones, las cuales fueron acogidas por los miembros de dicho Comité, quienes recomendaron al competente contractante el presente proceso de selección.

Que dentro del término de exhibición y publicación de los informes de evaluación, de que trata el artículo 80 de la ley 80 de 1993, se recibió mediante correo electrónico una observación por parte de la UNION TEMPORAL BELLTECH - WSG, frente a la cual la Entidad se manifiesta en el cuadernillo de respuesta a la observación del oferente, el cual hace parte de la presente Resolución.

Que mediante oficio GLC No. 38004 de fecha 14 de mayo de 2012, publicado en el Secop en la misma forma que el representante legal de la UNION TEMPORAL BELLTECH - WSG a audiencia que resuelve el presente proceso licitatorio.

Que en mérito de lo expuesto, la Secretaria General del Ministerio de Relaciones Exteriores,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. De conformidad con lo estipulado en el numeral 18 del artículo 25 de la ley 1150 de 2007, y conforme al resultado de los informes de evaluación, declarar de interés público No. 01 de 2012, cuyo objeto es la "AMPLIACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER PARA SOPORTAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAC":



ARTÍCULO SEGUNDO. Notifíquese personalmente la presente resolución al Representante Legal de la UNION TEMPORAL BELLTECH - WSG, o al apoderado constituido para el efecto, en los términos del artículo 77 del Código Contencioso Administrativo, y si ello no fuere posible, se notificará por edicto de conformidad con el artículo 77 del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su ejecutoria y contra el presente Recurso de Reposición, conforme al artículo 77 de la ley 80 de 1993.



ARTÍCULO CUARTO. Publíquese en el Portal Único de Contratación - SECOP www.contrato.gov.co

Dada en Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes de Mayo de 2012,

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARÍA MARGARITA SALAS MEJÍA

Secretaria General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 15 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.621 - 27 de diciembre de 2023)

