



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO

6999

13 NOV 2013

Por la cual se decide la Licitación Pública No. 04 de 2013 cuyo objeto es la "AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERÍA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAC".

EL SECRETARIO GENERAL ENCARGADO 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 80 de 1993, artículo 2 numeral 1 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 3.1.3 del Decreto 734 de 2012, el Decreto 2483 del 12 de noviembre de 2013, y la Resolución de Delegación No. 5393 del 13 de diciembre de 2010 del Ministerio de Relaciones, modificada por la Resolución No. 7046 del 23 de noviembre de 2012,

CONSIDERANDO

Que el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores, requiere contratar la "AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERÍA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAC".

Que presupuesto oficial para la presente contratación es de QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$534.434.559), incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos.

Que presente proceso de selección está respaldado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal-CDP- No. 196513 del 31 de julio de 2013 por valor de QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$534.434.559), expedido por el funcionario encargado de las operaciones presupuestales del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que previos los estudios, documentos y disponibilidad presupuestal respectivos, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007 y el Decreto 734 de 2012, se realizó la publicación de tres avisos, la convocatoria pública, el proyecto de pliego de condiciones con los respectivos estudios previos y documentos, en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad, desde el 28 de Agosto de 2013.

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 día 02 de Septiembre de 2013, a la cual NO asistió ningún interesado; como consta en el acta, la cual fue publicada en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Continuación de la Resolución por la cual se decide el proceso de la Licitación Pública No. 04 de 2013.

Que el día 02 de Septiembre de 2013, se realizó la visita técnica, a la cual asistió el señor JOSE IGNACIO NAVIA GARZÓN en representación de la firma GRUPO GT INVERCOL S.A.S. , como consta en el acta, la cual fue publicada en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Que mediante Resolución No. 5521 del 11 de Septiembre de 2013, se ordenó la apertura de la Licitación Pública No. 04/2013, cuyo objeto es la "AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERÍA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC".

Que la precitada Resolución señaló como fecha de Apertura del Proceso de Selección el día 11 de Septiembre de 2013 y su cierre el día 21 de Octubre de 2013, a las 10:00 a. m.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 734 de 2012 y al cronograma del proceso, la publicidad del pliego de condiciones definitivo se surtió en el Portal Único de Contratación Pública SECOP desde el día 11 de Septiembre de 2013.

Que mediante formulario de preguntas y respuestas N° 1, del día 13 de Septiembre de 2013, se dio contestación a las observaciones presentadas al proyecto de pliego de condiciones por LUZ SANDRA QUINTERO, Account manager de DESCA GRUPO AMPER, el cual fue publicado en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Que con el fin de precisar el contenido del Pliego de Condiciones Definitivo, el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores convocó el día 16 de Septiembre de 2013, a la Audiencia de Aclaraciones al Pliego de Condiciones y la presentación de la Asignación, Tipificación y Estimación de Riesgos contenidos en los estudios previos y en el Pliego de Condiciones involucrados en la presente contratación, evento al cual asistieron en representación de la firma BELLTECH, las señoras ROCIO BARRERA y NANEY FERNÁNDEZ, y el señor MICHAEL EVERARD, tal como consta en el acta, la cual fue publicada en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Que el día 25 de septiembre de 2013, se expidió la Adenda No. 1, mediante la cual se modificó el numeral 2.2.1.4 CLASIFICACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP), DE LA CÁMARA DE COMERCIO; y el numeral 2.3.1.2. EXPERIENCIA EXIGIDA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN del Pliego de Condiciones, la cual fue publicada en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Que mediante formulario de preguntas y respuestas N° 2, del día 26 de Septiembre de 2013, se dio contestación a las observaciones presentadas por: 1) La señora ROCIO BARRERA TÉLLEZ, Gerente de Cuentas- División Comercial Comunicaciones BELLTECH; 2) El señor EDGAR PARRA, e-mail edgar.parra@datatools.com, 3) El señor RUBEN ALFREDO CAVIERES, Representante Legal BELLTECH COLOMBIA S.A. WORLD SERVICE GROUP S.A., 4) El señor CARLOS GUSTAVO ARRIETA D., Gerente de Cuenta COMWARE S.A., el cual fue publicado en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Que mediante formulario de preguntas y respuestas N° 3, del día 17 de Octubre de 2013, se dio contestación a las observaciones presentadas por: 1) la señora SANDRA QUINTERO, Account Manager de

Continuación de la Resolución por la cual se decide el proceso de la Licitación Pública No. 04 de 2013.

DESCA GRUPOAMPER, 2) la señora ROCIO BARRERA TÉLLEZ- gerente de cuentas-División Comercial Comunicaciones de BELLTECH, 3) El señor CARLOS GUSTAVO ARRIETA, Gerente de Cuenta-COMWARE S.A., el cual fue publicado en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Que mediante formulario de preguntas y respuestas N° 4, del día 18 de Octubre de 2013, se dio contestación a las observaciones presentadas por la señora ROCIO BARRERA TÉLLEZ- gerente de cuentas-Division Comercial Comunicaciones de BELLTECH, el cual fue publicado en el Portal Único de Contratación Pública SECOP y en la página Web de la Entidad.

Que el día 21 de Octubre de 2013 a las 10:00 a.m. se efectuó el cierre de la Licitación Pública No. 04 de 2013, presentándose las ofertas de los proponentes que se relacionan a continuación, de lo cual se dejó constancia mediante acta:

1. CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, conformado por:

- WORLD SERVICE GROUP S.A.S. con NIT: 830.039.727-6
- BELLTECH PERÚ S.A.C.

Representante Legal RUBEN ALFREDO CAVIERES OLIVARES
C.E. 354.189.

2. DESCA COLOMBIA S.A. con N.I.T. 830117106-7.

Que mediante memorando I-GCL-13-036045 del día 21 de Octubre de 2013, la Secretaria General designó al Comité Evaluador del proceso.

Que el día 25 de octubre de 2013, sesionó el Comité Asesor de Contratación del Ministerio de Relaciones Exteriores, donde los comités evaluadores jurídico, técnico y financiero-económico, presentaron sus evaluaciones iniciales, recomendando realizar los requerimientos jurídicos y financieros propuestos por los comités al oferente CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, toda vez que se encuentra jurídicamente y financieramente por habilitar y técnicamente habilitado.

Que en cuanto al proponente DESCA COLOMBIA S.A. el Comité Asesor de Contratación del Ministerio de Relaciones Exteriores aceptó que se encuentra jurídicamente por habilitar, técnicamente habilitado y financieramente rechazado, ya que se encuentra incurso en la causal de rechazo No. 16 del numeral 1.26 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS- del Pliego de Condiciones Definitivo, el cual establece: "Cuando la oferta haya sido evaluada como no hábil en los términos establecidos en el presente pliego de condiciones." Por lo anterior, no se le hacen requerimientos al proponente.

Que mediante oficio del día 28 de Octubre de 2013, la Entidad solicitó al proponente CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, aportar los documentos subsanables y necesarios para realizar las evaluaciones técnica, financiera y jurídica.

Que entre los días 31 de octubre al 7 de noviembre de 2013, la Entidad puso a disposición de los proponentes los informes de evaluación y el consolidado de las mismas, con el fin de que presentaran las observaciones pertinentes, los cuales fueron publicados en el Portal Único de Contratación - SECOP, de acuerdo con lo establecido en el numeral 14 del artículo 2.2.5 y el artículo 3.3.4.4. del Decreto 734 de 2012, y que los comités evaluadores establecieron de la siguiente manera:

Continuación de la Resolución por la cual se decide el proceso de la Licitación Pública No. 04 de 2013.

OFERENTE	EVALUACIÓN JURÍDICA	EVALUACIÓN TÉCNICA	EVALUACIÓN FINANCIERA	PONDERACIÓN ECONOMICA	PONDERACIÓN TÉCNICA	PONDERACIÓN TOTAL
<u>1. CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ</u>	POR HABILITAR	POR HABILITAR	HABILITADO	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR NO ENCONTRARSE HABILITADO JURÍDICA Y FINANCIERAMENTE	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR NO ENCONTRARSE HABILITADO JURÍDICA Y FINANCIERAMENTE	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR NO ENCONTRARSE HABILITADO JURÍDICA Y FINANCIERAMENTE
<u>2. DESCA COLOMBIA S.A.</u>	POR HABILITAR	HABILITADO	RECHAZADO	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR ENCONTRARSE INCURSO EN CAUSAL DE RECHAZO FINANCIERA	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR ENCONTRARSE INCURSO EN CAUSAL DE RECHAZO FINANCIERA	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR ENCONTRARSE INCURSO EN CAUSAL DE RECHAZO FINANCIERA

JURÍDICAMENTE POR HABILITAR:

- Del folio 14 a 17 el proponente allego el Anexo N°1- carta de presentación de la propuesta- firmada en original por el Representante Legal del Consorcio en la cual se omiten las Notas 1, 2 y 3 que se encuentran al final del documento.
- Folio 72, el proponente allega certificación original suscrita por el revisor fiscal de WORLD SERVICE GROUP S.A.S. en donde certifica los pagos al sistema de salud, pensiones, riesgos profesionales, caja de compensación familiar, ICBF y Sena.
- Del folio 74 al 75, el proponente allega- Póliza de Cumplimiento Seguros del Estado S.A. N° 11-44-101047604 – la cual contiene los requerimientos del literal a) y sus 4 numerales, pero omite los literales b), c) y d).
- En folios 113 y 114, el proponente allega el ANEXO No. 12 FORMATO INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y PROHIBICIONES PARA CONTRATAR, suscrito en original por el Representante Legal del Consorcio con fecha del 18 de Octubre de 2013. Pero en el Anexo N° 12 del Pliego de Condiciones se exige que si el proponente es plural todos los integrantes deberán firmar el mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante oficio con fecha de 28 de Octubre de 2013, dirigido al señor RUBEN ALFREDO CAVIERES OLIVARES- Representante Legal CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, se le requirió jurídicamente al proponente lo siguiente:

- ✓ Presentar el Anexo N°1 incluyendo las Notas 1, 2 y 3, firmada en original por el Representante Legal del Consorcio.
- ✓ Presentar certificación original suscrita por el revisor fiscal o el representante legal según corresponda, donde indique que la sociedad **NO** se encuentra en mora en sus aportes al Sistema General de Riesgos Laborales, tal como se establece en el numeral "2.1.2.6 CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES Y CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES" del Pliego de Condiciones Definitivo.

Continuación de la Resolución por la cual se decide el proceso de la Licitación Pública No. 04 de 2013.

- ✓ *Modificar la póliza incluyendo dentro de su contenido lo señalado en los literales b), c) y d) del numeral 2.1.2.7.3 del Pliego de Condiciones Definitivo.*
- ✓ *Diligenciar y suscribir el Anexo N°12 del Pliego de Condiciones suscrito por todos los integrantes del CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ.*

FINANCIERAMENTE POR HABILITAR

El proponente NO allega documento alguno en el cual se pueda verificar la capacidad organizacional del BELLTECH PERÚ SAC.

Por lo anterior y de conformidad con el numeral 2.2.1.2. del Pliego de Condiciones Definitivo y artículo 6.4.5. del Decreto 734 de 2012, mediante oficio con fecha de 28 de Octubre de 2013, dirigido al señor RUBEN ALFREDO CAVIERES OLIVARES- Representante Legal CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, se le requirió financieramente al proponente lo siguiente:

- ✓ *Allegar certificación de la capacidad de organización operacional como proveedor de BELLTECH PERÚ SAC suscrita por el Representante Legal o contador o el revisor fiscal de la sociedad extranjera. Dicha certificación debe estar expresada en pesos colombianos a la tasa representativa del mercado certificada a 31 de diciembre de 2012, y debidamente legalizado o apostillado, según el caso, de conformidad con el numeral 2.2.1.2. del Pliego de Condiciones Definitivo y artículo 6.4.5. del Decreto 734 de 2012.*

Que el 6 de Noviembre de 2013, el proponente CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, dio respuesta a los requerimientos, allegando lo siguiente:

1. Certificación de la capacidad de organización operacional como proveedor de BELLTECH PERÚ SAC suscrita por el Representante Legal o contador o el revisor fiscal de la sociedad extranjera, expresada en pesos colombianos a la tasa representativa del mercado certificada a 31 de diciembre de 2012, y debidamente apostillada.
2. El ANEXO No. 12 FORMATO INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y PROHIBICIONES PARA CONTRATAR, firmado en original por todos los integrantes del CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ.
3. La póliza incluyendo dentro de su contenido lo señalado en los literales b), c) y d) del numeral 2.1.2.7.3. del Pliego de Condiciones Definitivo.
4. Certificación original suscrita por el revisor fiscal, donde indica que la sociedad **NO** se encuentra en mora en sus aportes al Sistema General de Riesgos Laborales, tal como se exigía en el Pliego de Condiciones Definitivo.
5. El Anexo N°1 carta de presentación de la propuesta firmada en original por el Representante Legal del Consorcio en la cual se incluyen las Notas 1, 2 y 3, tal como se exigía en el Pliego de Condiciones Definitivo.

Que una vez revisados los documentos aportados por el proponente CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, los comités evaluadores establecen como consolidado final el siguiente:

Continuación de la Resolución por la cual se decide el proceso de la Licitación Pública No. 04 de 2013.

OFERENTE	EVALUACIÓN JURÍDICA	EVALUACIÓN TÉCNICA	EVALUACIÓN FINANCIERA	PONDERACIÓN ECONOMICA	PONDERACIÓN TÉCNICA	PONDERACIÓN TOTAL
<u>1. CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ</u>	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO	550 PUNTOS	450 PUNTOS	1000 PUNTOS
<u>2. DESCA COLOMBIA S.A.</u>	POR HABILITAR	HABILITADO	RECHAZADO	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR ENCONTRARSE INCURSO EN CAUSAL DE RECHAZO FINANCIERA	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR ENCONTRARSE INCURSO EN CAUSAL DE RECHAZO FINANCIERA	NO SE ASIGNA PUNTAJE POR ENCONTRARSE INCURSO EN CAUSAL DE RECHAZO FINANCIERA

Que durante el traslado y exhibición del informe de evaluación, no se presentaron observaciones por parte del proponente.

Que se citó a Audiencia Pública a los representantes Legales del CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ y de la sociedad DESCA COLOMBIA S.A., mediante oficio del día 12 de Noviembre de 2013, el cual fue enviado por correo electrónico, fax y mensajería, quedando debidamente publicados en el Portal Único de Contratación SECOP y en la página Web de la Entidad el día 12 de Noviembre de 2013.

Que el proceso de selección se decide en Audiencia Pública de conformidad con el artículo 3.1.3 del decreto 734 de 2013, de la cual se levantara Acta, la cual hace parte integral de la presente Resolución.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ADJUDICAR la Licitación Pública No. 04 de 2013, cuyo objeto es la "AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERÍA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAC.", al CONSORCIO WSG-BELLTECH PERÚ, conformado por WORLD SERVICE GROUP S.A.S. con NIT: 830.039.727-6 y BELLTECH PERÚ S.A.C., cuyo representante legal es el señor RUBEN ALFREDO CAVIERES OLIVARES, identificado con cédula de extranjería No. 354.189 de Bogotá, hasta por la suma de **QUINIENTOS NUEVE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS VEINTE PESOS M/CTE**, (\$509.785.520.00) I.V.A. INCLUIDO, de conformidad con la propuesta presentada y de acuerdo con lo expresado en la parte motiva de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución se entiende notificada al Representante Legal y/o apoderado del adjudicatario en la Audiencia de Adjudicación acorde con el artículo 9 de la Ley 1150 de 2007. Los proponentes no favorecidos quedan igualmente notificados por estrados, de conformidad con el artículo 202 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Continuación de la Resolución por la cual se decide el proceso de la Licitación Pública No. 04 de 2013.

ARTICULO TERCERO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su notificación y contra el mismo no procede recurso alguno en la vía gubernativa, de conformidad con lo establecido en el parágrafo primero del artículo 77 de la Ley 80 de 1993.

ARTÍCULO CUARTO: Publíquese en el Portal Único de Contratación – Sistema Electrónico de la Contratación Pública – SECOP y en la página Web de la Entidad.

Dada en Bogotá, D.C., a los

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


ELÍAS ANIZAR SILVA ROBAYO
Secretario General (E)