

ACTA DE SELECCIÓN
INVITACIÓN ABIERTA No. 007-2020

LA PREVISORA S.A. decidió adelantar la invitación abierta No. 007-2020 cuyo objeto es: *“Contratar bajo la modalidad de Outsourcing con autonomía técnica y administrativa, los servicios de operación y administración del contact center, para la atención efectiva de clientes, aliados y grupos de interés de La Previsora S.A. a nivel nacional”*

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Manual Interno de Contratación, **LA PREVISORA S.A.** procedió a publicar el diecisiete (17) de julio de 2020, el pliego de condiciones correspondiente a la Invitación Abierta No. 007-2020, en su página web: <https://www.previsora.gov.co/previsora/content/invitaciones-abiertas-2020>

Los días veintitrés (23), veinticuatro (24) y veintisiete (27) de julio de 2020 las empresas **IQ OUTSOURCING S.A.S., GSS COLOMBIA, OIGAME CONSULTORES S.A.S, BPM CONSULTING, EMTELCO S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., TELEMAR, CONTEN TO BPS, SERLEFIN, AMERICAS BPS, TELEPERFORMANCE, IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA, OUTSOURCING S.A., FASTCO, NEXA BPO, ATENTO, COMWARE, EMERGIA, INTERACTIVO, UNO27, INDRA, KONECTA,** presentaron observaciones al pliego de condiciones, las cuales fueron resueltas por **LA PREVISORA S.A.** el día cinco (5) de agosto de 2020 mediante el documento publicado en la página web denominado “Respuesta a las observaciones presentadas al pliego de condiciones”; Así mismo, se realizaron dos (2) adendas al pliego de condiciones, una publicada el treinta y uno (31) de julio como “Adenda No 1”, y la otra publicada el cinco (5) de agosto de 2020 como “Adenda No. 2”, junto con el archivo Anexo No. 1; documentos publicados en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

Posterior a la recepción de las propuestas y de conformidad con el cronograma establecido en el pliego de condiciones, mediante un evento en vivo por la herramienta Microsoft Teams se celebró audiencia virtual de cierre de la Invitación Abierta No. 007-2020 a las 3:00 p.m. del 10 de agosto de 2020, **LA PREVISORA S.A.**

envió la invitación para participar de la audiencia a cada uno de los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las propuestas en término, a decir las empresas **EMTELCO S.A.S., OUTSOURCING S.A, TELEMARK SPAIN SL, MILLENIUM BPO S.A, y AMERICAS BPS S.A.** (Este último rechazado por presentar la propuesta fuera del término señalado) en donde se realizó una verificación del cumplimiento de las formalidades determinadas en el pliego de condiciones para la presentación de las propuestas. La información correspondiente a la audiencia de recepción de propuestas se encuentra debidamente descrita en el acta de cierre publicada en la página Web de La Previsora S.A.

Se dio inicio al término de evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas, el período de evaluaciones culminó el día catorce (14) de agosto de 2020. En razón al término señalado, se desarrolló por parte de los integrantes del Comité Evaluador, la evaluación de los requisitos mínimos obligatorios y habilitantes para cada uno de los proponentes y sus propuestas, en donde se rechazó de plano la propuesta presentada por **AMERICAS BPS S.A** por ser presentada fuera del término, de igual manera se rechazó de plano la propuesta presentada por **TELEMARK SPAIN SL** toda vez que no presentó la póliza de seriedad de la oferta.

Finalizado el término de evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas, el día dieciocho (18) de agosto de 2020, **LA PREVISORA S.A.** publicó en su página web los siguientes documentos: Evaluación Jurídica, Evaluación Financiera, Aspectos Ambientales, Evaluación Técnica y Calificación. Del resultado de las evaluaciones sólo **EMTELCO S.A.S.** cumplió con la totalidad de los requisitos habilitantes y sobre esta propuesta se realizó la calificación correspondiente.

Se presentaron en término observaciones a la evaluación técnica, y calificación por parte del proponente **MILLENIUM BPO S.A.** El desarrollo de esta etapa finalizó el día diecinueve (19) de agosto de 2020.

La respuesta a las observaciones planteadas (adjunta a esta acta) no generó ninguna modificación a la calificación publicada el dieciocho (18) de agosto de 2020, la cual se relaciona a continuación:

CALIFICACIÓN PROPUESTAS-INVITACIÓN ABIERTA No. 007-2020	
CAPÍTULO V-ASPECTOS CALIFICABLES	
ASPECTO EVALUADO	EMTELCO S.A.S
5.1 Oferta Economica	600
5.2 Plan de incentivos por calidad en el Servicio	100
5.3 Pago al Personal	100
5.4 Valores Agregados	0
5.5 Certificación COPC	25
5.6 Certificación ISO 9001	25
5.7 Gestión Ambiental	20
TOTAL PUNTAJE	870

De acuerdo con lo anterior, el Comité Evaluador conformado para efectuar la evaluación del proceso de Invitación Abierta **No. 007-2020** recomienda seleccionar la propuesta presentada por **EMTELCO S.A.S.** quien cumplió con todos los requisitos mínimos obligatorios y habilitantes contenidos en el pliego de condiciones y obtuvo el mayor puntaje de calificación.

Dada en Bogotá el veintiuno (21) de agosto de 2020.

CLARA INÉS MONTOYA RUIZ
Vicepresidente Comercial

Proyectó: Jhon Harold Cruz Novoa
 Revisó: Wendy Stephany Jiménez Rojas
 Juan David Sánchez Daza
 Siomara Lucía Barrera Correa
 Diana Paola Aragón Ramos

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA No. 007-2020

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS A LA EVALUACIÓN TÉCNICA Y CALIFICACIÓN

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA **MILLENIUM BPO S.A**

- 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Los Términos de Referencia son muy claros cuando dicen: "Para los contratos en ejecución, estos deberán haber sido ejecutados en actividades, tiempo y presupuesto en un porcentaje mayor al 50 % del contratado..."

Las certificaciones aportadas por el Oferente EMTELCO SAS y puestas en consideración durante la reunión virtual vía Teams, carecen de los elementos requeridos, puesto que no evidencian el cumplimiento de lo solicitado.

Respuesta:

Las certificaciones presentadas por el proponente Emtelco aportaron la información necesaria para determinar y comprobar a la fecha de evaluación el porcentaje (%) de ejecución de cada uno de los contratos, los cuales fueron calculados por el Comité Evaluador, determinado que cumplen con lo requerido en el Pliego de Condiciones.

De las 3 certificaciones aportadas por el proponente, tenemos que sus contratos presentan el 97%, 92% y 71% de ejecución respectivamente, así mismo, la integridad de la información fue previamente verificada con las empresas certificadoras.

- Adenda No. 2
5.1. Oferta Económica

PREVISORA SEGUROS solicito expresamente la presentación de la Oferta Económica en el formato que se detalla a continuación, el cual fue ratificado mediante la Adenda No, 2.

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Proveedor	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Previsora
Asesor Junior	10		
Asesor Senior	28		
Asesor Back office	9		
Total Mensual			

Adicionalmente se solicita un Total mensual en cada valor mencionado anteriormente.

La oferta presentada por el Oferente EMTELCO SAS no fue presentada en dicho formato, lo cual no permite una comparación objetiva con los totales presentados por los demás oferentes.

De otra parte, PREVISORA SEGUROS nunca solicito en los Términos de Referencia, ADENDA No. 2 y demás documentos, que se incluyera una simulación de la oferta económica, simulación que si presentó el oferente EMTELCO SAS, lo cual induce al error en el momento de tener un elemento para la comparación objetiva de las propuestas.

Tanto induce al error la situación comentada que en el Acta de cierre quedó la observación hecha por el señor Jhon Harold Cruz, Profesional de la Gerencia de Contratación que el valor de la oferta: "Valor Total que aparece en la oferta a decir la suma de \$301.788.400 "

El Valor citado, es la resultante de la simulación que presenta el Oferente EMTELCO y como dijimos anteriormente no fue solicitado por PREVISORA y claramente, ratificamos induce al error.

Adjuntamos acta de cierre donde se evidencia lo comentado

Respuesta:

El formato de presentación de la oferta económica no es causal de rechazo, toda vez que el proponente relacionó en su oferta el valor de cada posición conforme al requerimiento de La Previsora S.A. (Instalaciones proveedor, Instalaciones Previsora) por lo que se considera que la información aportada es clara para determinar el valor mensual a partir del cálculo aritmético.

Por otra parte, si bien no fue solicitada simulación alguna en la oferta económica, la misma no induce al error y denota un claro entendimiento por parte del oferente en el manejo de presupuesto, de conformidad a las aclaraciones realizadas en la Adenda No. 2, mediante la cual se detalló la disposición de asesores en cada instalación.