



ACTA DE RECOMENDACIÓN

COMITÉ EVALUADOR

LICITACIÓN PÚBLICA - ARTÍCULO 860 CÓDIGO DE COMERCIO
DAPRE - ACR No. 19 DE 2010

En la ciudad de Bogotá D.C. a los veintiocho (28) días del mes de mayo de 2010, se reunieron en el despacho del Consejero Auxiliar para el DAPRE – ACR, los integrantes del Comité Evaluador designados para la Licitación Pública DAPRE – ACR No. 19 de 2010, con el fin de consolidar la evaluación definitiva y recomendar la adjudicación del contrato.

1. ORDEN DEL DÍA

- Verificación del quórum.
- El proceso de selección en concreto.
- Recomendación del comité evaluador al ordenador del gasto.

2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM

Una vez verificado el quórum del comité designado para el presente proceso, se estableció que está en pleno y en consecuencia procede a sesionar.

3. EL PROCESO DE SELECCIÓN EN CONCRETO

3.1. JUSTIFICACIÓN

Que el Decreto 3041 del 7 de septiembre de 2006 por medio del cual se modificó la estructura del Ministerio del Interior y de Justicia, determinó que las funciones señaladas en el numeral 7 del artículo 2 y el numeral 19 del artículo 6 del Decreto 200 del 3 de febrero de 2003, serían cumplidas por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – **DAPRE**.

Que el Decreto 3043 del 7 de septiembre de 2006 creó en el **DAPRE** la Alta Consejería para la Reintegración Social y Económica de Personas y Grupos Alzados en Armas – **ACR**, a quien corresponde entre otras funciones diseñar, ejecutar y evaluar la política de Estado dirigida a la reintegración social y económica de personas y grupos alzados en armas al margen de la ley.

Que en concordancia con lo anterior y en desarrollo del mandato Constitucional que establece el derecho de “*Toda persona (...) a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”¹, se crea funcionalmente en el **DAPRE - ACR** la Unidad de Atención y Fidelización al participante, cuyo objetivo principal es brindar atención oportuna y eficiente a los participantes que hacen parte del programa de Reintegración Social y Económica de Personas y Grupos Alzados en Armas, así como sus familias y la comunidad que los acoge.

Que para el desarrollo de este objetivo se han establecido diferentes canales tales como: los centros de servicio (atención presencial), vía WEB, cartas y vía telefónica; siendo este último de vital importancia para el **DAPRE - ACR** pues por un lado, permite a los participantes dar solución a sus inquietudes sin necesidad de desplazarse y por otro lado permite al **DAPRE - ACR** brindar cobertura de atención en todo el territorio Nacional.

¹ Artículo 23



ACTA DE RECOMENDACIÓN

COMITÉ EVALUADOR

LICITACIÓN PÚBLICA - ARTÍCULO 860 CÓDIGO DE COMERCIO
DAPRE - ACR No. 19 DE 2010

Adicionalmente, este canal telefónico permite el desarrollo de toda la estrategia de fidelización, acercamiento y acompañamiento a los participantes mediante diferentes campañas de salida de llamada.

Que la prestación de este último servicio es posible gracias a la contratación de un centro de contacto con tecnología y personal idóneo para suministrar información oportuna y confiable sobre los procesos misionales del programa nacional de reintegración.

Que considerando que este servicio es de suma importancia para el proceso de Reintegración en cuanto se centra en la atención de los desmovilizados, la Gerencia Nacional de Atención y Fidelización del **DAPRE – ACR** quiso especializar el personal de contacto con el desmovilizado y ampliar la comunicación con éste, razón por la cual se adelantó la Licitación Pública DAPRE – ACR No. 19 de 2010 cuyo objeto consiste en seleccionar al contratista que preste los servicios de centro de recepción y salida de llamadas (*Call Center*), para atender la línea gratuita de atención al desmovilizado, con el fin de resolver las necesidades y problemas de los participantes, su familia y la comunidad que interviene directa ó indirectamente en el programa Nacional para la Reintegración Social y Económica de Personas y Grupos Alzados en Armas.

Que con el servicio de *Call Center* se pretende brindar una respuesta oportuna y eficiente a las necesidades de información que tengan tanto los participantes del programa de reintegración como sus familias y la comunidad, relacionadas con: Información general de la Alta Consejería y su normatividad, servicios y beneficios que se ofrecen, trámites y consulta del estado de solicitudes, quejas y reclamos (SQR's), inquietudes relacionadas con los desembolsos de su apoyo a la reintegración y las posibles reclamaciones que sobre éste se presenten, orientación a los participantes, sus familias y la comunidad en cuanto a trámites y procesos internos para acceder a los servicios y beneficios del programa y manejo de algunos casos que involucran la seguridad de los participantes.

Que este servicio resulta indispensable para el desarrollo del programa de reintegración social y económica del **DAPRE - ACR**, teniendo en cuenta la dispersión física de los participantes del programa en todo el territorio nacional; debido a que el *Call Center* cumple el rol de “centro de servicio virtual”; al facilitar la atención gratuita de los participantes, sus familias y la comunidad sin desplazarse y con la seguridad que las respuestas y soluciones son atendidas y tramitadas como si se presentaran en un “centro de servicio” físico.

3.2. RÉGIMEN JURÍDICO

Que el Decreto 716 de 1994, en su artículo 1º establece que “*De conformidad con lo previsto en los artículos 22, 95, numeral 6 y 13 transitorio de la Constitución Política, están excluidos de los reglamentos que se dicten en cumplimiento del segundo inciso del artículo 355 de la Constitución, así como de los requisitos establecidos en la Ley 80 de 1993, los convenios, contratos y pagos que se efectúen a personas naturales o jurídicas, en desarrollo de los acuerdos firmados o que se firmen con grupos guerrilleros desmovilizados, vinculados a un proceso de paz bajo la dirección del Gobierno Nacional. (...) Los contratos que se celebren para el cumplimiento de las obligaciones a que se refiere el inciso anterior, sólo se someterán a las normas que rigen la contratación entre particulares, sin perjuicio de que se puedan determinar la inclusión de las cláusulas excepcionales contempladas en la Ley 80 de 1993, o en las disposiciones que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen*”.

Que la Ley 368 de 1997, creó y constituyó el Fondo de Programas Especiales para la Paz – **FONDOPAZ**, como una cuenta especial del **DAPRE**, sin personería jurídica y administrada como un sistema separado de cuentas, cuyo objeto es la financiación de programas de paz, encaminadas a fomentar la reincorporación a la



ACTA DE RECOMENDACIÓN

COMITÉ EVALUADOR

LICITACIÓN PÚBLICA - ARTÍCULO 860 CÓDIGO DE COMERCIO
DAPRE - ACR No. 19 DE 2010

vida civil de grupos alzados en armas, que demuestren su voluntad de incorporarse a la vida civil, mediante su desmovilización y la dejación de armas.

Que el Decreto 2429 de 1997 reglamentó el funcionamiento de FONDOPAZ y en su artículo 3º determino que *“Los actos, operaciones, contratos y convenios que celebre el Director del Fondo de Programas Especiales para la Paz, en virtud de la delegación conferida por el Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República; de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 716 de 1994, así como en desarrollo de su objeto, sólo se someterán a las normas que rigen la contratación entre particulares, sin perjuicio de la inclusión de las cláusulas excepcionales contempladas en la Ley 80 de 1993 y las que las modifiquen y adiciones”*.

Que la Ley 434 de 1998 en su artículo 15 señala que *“Para todos los efectos, los contratos celebrados, con cargo a la cuenta del Fondo de Programas Especiales para la Paz se registrarán por las reglas del derecho privado”*.

Que de conformidad con el citado Decreto 716 de 1994 artículo 1º, el Decreto 2429 de 1997 artículo 3º y la Ley 434 de 1998 artículo 15, los contratos que se celebren con cargo al Fondo de Programas Especiales para la Paz se rigen por las reglas del derecho privado.

Que sin perjuicio de lo anterior, la Ley 1150 de 2007 artículo 13, establece que: *“... Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal”*.

3.3. DESARROLLO DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El cinco (5) de mayo de 2010, se publicó en la página de la entidad del **DAPRE – ACR** (<http://www.reintegracion.gov.co/Es/ACR/Paginas/convocatoria.aspx>) el pliego de condiciones que rige la Licitación Pública DAPRE – ACR No. 19 de 2010.

El cronograma de la licitación se estableció en el pliego de condiciones, en el cual se indicó de manera expresa y detallada las fechas y lugares en los que se iban a llevar a cabo las diferentes etapas proyectadas. La consulta física del pliego de condiciones se podía efectuar en la Calle 13 # 8 - 38 Piso 3º, Unidad Administrativa y Financiera – Área de Contratación en Bogotá D.C.

Para atender la Licitación Pública DAPRE – ACR No. 19 de 2010, el **DAPRE – ACR** cuenta con la viabilidad de recursos No. 0019 de tres (3) de mayo de 2010, concepto: Soporte a la política de reintegración – fidelización – recursos corrientes, por un valor de CUATROCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS (\$429.698.978,00) M/CTE expedido por DAYRA MARCELA ALDANA DIAZ – Asesora Contratista Temas Financieros del **DAPRE - ARC**.

El siete (7) de mayo de 2010, se recibieron mediante correo electrónico observaciones al pliego de condiciones.

El diez (10) de mayo de 2010 se publicó en la página de la entidad del **DAPRE – ACR** (<http://www.reintegracion.gov.co/Es/ACR/Paginas/convocatoria.aspx>) la respuesta a las observaciones presentadas.



ACTA DE RECOMENDACIÓN

COMITÉ EVALUADOR

LICITACIÓN PÚBLICA - ARTÍCULO 860 CÓDIGO DE COMERCIO
DAPRE - ACR No. 19 DE 2010

El catorce (14) de mayo de 2010, fecha establecida en los numerales 2.4. y 2.5.4. del pliego de condiciones como cierre del proceso de selección, se presentó el siguiente proponente:

- Razón social: Atento Colombia S.A.
- Nit: 830.065.842 - 5
- Representante legal: Heitor Nacimiento Salvador
- Representante legal suplente: María Claudia Rey Castillo

Una vez surtido el término legal, los miembros del comité evaluador para la Licitación Pública DAPRE – ACR No. 19 de 2010 realizaron la verificación de los criterios de habilitación y remitieron el informe que da cuenta de ello, el cual se consolidó en un solo documento denominado “informe de evaluación” y se dio traslado del mismo por medio de la publicación en la página de la entidad del **DAPRE – ACR** (<http://www.reintegracion.gov.co/Es/ACR/Paginas/convocatoria.aspx>) el veinte (20) de mayo de 2010.

Dicho informe de verificación dio origen a realizar un requerimiento al proponente, según el cual se le manifestó que una vez verificada la propuesta presentada se solicita subsanar hasta el término previsto para ello en el pliego de condiciones, los siguientes aspectos:

1. “**JURÍDICOS**”

- 1.1. *Documento 7. Certificación del cumplimiento de sus obligaciones con el Sistema Integral de Seguridad Social y Aportes Parafiscales: La certificación aportada no refleja estar al día en los últimos seis meses anteriores a la celebración del contrato.*

2. **TÉCNICOS**

2.1. *Certificación de experiencia de COLMEDICA:*

- 2.1.1. *No señala cuáles son las actividades ejecutadas.*

2.2. *Certificación de experiencia de COLPATRIA:*

- 2.2.1. *No señala cuál es la dirección del contratante.*
2.2.2. *No señala cuál es el teléfono del contratante.*
2.2.3. *No señala cuáles son las actividades ejecutadas.*

2.3. *Certificación de experiencia de WHIRPOOL:*

- 2.3.1. *No señala cuál fue el valor del contrato (incluido el IVA de ser el caso).*
2.3.2. *No señala cuáles son las actividades ejecutadas”.*

El veintisiete (27) de mayo de 2010, el proponente Atento Colombia S.A. radica a la 1:51 pm en el Área de Gestión Documental - Correspondencia del **DAPRE – ACR** los documentos que considera subsanan las observaciones técnicas y jurídicas en seis (6) folios. Los documentos remitidos son los siguientes:

- Carta remisoría de los documentos subsanables (2 folios).



ACTA DE RECOMENDACIÓN

COMITÉ EVALUADOR

LICITACIÓN PÚBLICA - ARTÍCULO 860 CÓDIGO DE COMERCIO
DAPRE - ACR No. 19 DE 2010

- Fotocopia del certificado de cumplimiento del Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales (1 folio).
- Fotocopia a color de certificación de experiencia de Colmédica (1 folio).
- Fotocopia a color de certificación de experiencia de Colpatria (1 folio).
- Fotocopia de certificación de experiencia de Telefónica.

Los documentos relacionados anteriormente fueron remitidos a los integrantes del comité valuador para su verificación y elaboración del respectivo informe.

El veintiocho (28) de mayo de 2010 CATALINA MORALES LLANOS, PATRICIA OCHOA RESTREPO y MARIBEL ROBAYO LADINO realizaron la verificación y evaluación de los documentos allegados para subsanar los requisitos habilitantes y remitieron el informe que da cuenta de ello, el cual permitió consolidar el informe de verificación definitivo y evaluación previsto en los numerales 2.4, 2.5.8 y 2.5.9 del pliego de condiciones.

Que dicho informe de verificación definitiva y evaluación contiene la siguiente información:

Esperanza Salamanca Chavista	Verificadoras requisitos financieros	Cumple financieramente
María del Pilar Moreno Martínez		
Catalina Morales Llanos	Verificadoras requisitos técnicos y evaluadoras	Cumple técnicamente
Patricia Ochoa Restrepo		
Maribel Robayo Ladino	Verificadora requisitos jurídicos	Cumple jurídicamente

Que CATALINA MORALES LLANOS y PATRICIA OCHOA RESTREPO en calidad de evaluadoras para la presente licitación, el veintiocho (28) de mayo de 2010 presentaron la evaluación del factor de selección y ponderación (precio) de la siguiente manera:

“De manera atenta me permito remitir el resultado de la evaluación técnica factor precio de la propuesta allegada por la empresa ATENTO COLOMBIA S.A. dentro de la licitación pública DAORE – ACR No. 19 de 2010, en la cual conforme lo previsto en pliego de condiciones que rige dicha licitación, el criterio de selección y ponderación es el precio así:

FACTOR	PUNTAJE
Precio	100 puntos
Puntaje Total	100 puntos

Teniendo en cuenta que la propuesta presentada por ATENTO COLOMBIA S.A. cumplió los requisitos jurídicos, financieros y técnicos determinados en el pliego de condiciones, procedemos a presentar la evaluación de la Oferta Económica de la siguiente manera:

Factor precio: *En la evaluación del factor económico se analizó la información allegada por el proponente en el **Formato No. 4 - Propuesta Económica**, verificando que haya incluido **TODO** lo requerido y que no haya superado el presupuesto oficial para la presente licitación.*

El valor de la propuesta económica se expresó en pesos colombianos, incluyó todos los costos directos e indirectos, entendiéndose estos como impuestos, tasas, contribuciones, publicaciones y demás que deba cancelar el proponente en caso de ser el contratista seleccionado.



ACTA DE RECOMENDACIÓN

COMITÉ EVALUADOR

LICITACIÓN PÚBLICA - ARTÍCULO 860 CÓDIGO DE COMERCIO
DAPRE - ACR No. 19 DE 2010

En este orden de ideas, la propuesta económica de ATENTO COLOMBIA S.A. es por la suma de CUATROCIENTOS VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL DOSCIENTOS VEINTIDOS PESOS (\$425.800.222,00) M/CTE.

El puntaje total otorgado a la propuesta económica es de CIEN (100) puntos, teniendo en cuenta que el numeral 5.2.1 del pliego de condiciones señala que no se debe aplicar la fórmula prevista por haberse presentado una sola propuesta”.

4. RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ EVALUADOR AL ORDENADOR DEL GASTO

En este estado de la diligencia, el comité evaluador manifiesta que analizado el informe de verificación definitiva y evaluación y una vez el área técnica presentó el resultado de la evaluación de la oferta económica presentada por la empresa Atento Colombia S.A., ésta CUMPLE con los requisitos financieros, técnicos y jurídicos, así como con el factor de selección y ponderación (precio) previsto en el numeral 5.1 y 5.2 del pliego de condiciones, por lo que selecciona dicha oferta en aplicación al principio de selección objetiva contemplada en la Ley 1150 de 2007 artículo 5º y por ende recomienda al ordenador del gasto del DAPRE – ACR proceder a adjudicar el contrato a Atento Colombia S.A., empresa representada legalmente por MARÍA CLAUDIA REY CASTILLO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.985.303; para prestar los servicios de centro de recepción y salida de llamadas (*Call Center*), para atender la línea gratuita de atención al desmovilizado, con el fin de resolver las necesidades y problemas de los participantes, su familia y la comunidad que interviene directa ó indirectamente en el Programa Nacional para la Reintegración Social y Económica de Personas y Grupos Alzados en Armas.

No siendo otro el objeto de la presente reunión, se da por terminada y en constancia de lo anterior se firma por los que en ella intervinieron.

CATALINA MORALES LLANOS

Evaluadora

PATRICIA OCHOA RESTREPO

Evaluadora

ESPERANZA SALAMANCA CHAVISTA

Evaluadora

MARÍA DEL PILAR MONTERO MARTÍNEZ

Evaluadora

MARIBEL ROBAYO LADINO

Evaluadora