

Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

Bogotá D.C., 20 de mayo de 2015

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES
e-mail: vgarcia@icfes.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a las observaciones planteadas por la UNIÓN TEMPORAL B&C BPO, al informe de evaluación del Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

Yo Patricia Hincapie Gil, en mi condición de representante legal suplente de EMTELCO, proponente en el proceso de la referencia, estando dentro de la oportunidad legal, a continuación presento a su consideración las respuestas a las observaciones presentadas por la U.T. B&C BPO, no sin antes solicitar a la Entidad licitante, que en aras de garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, igualdad, y selección objetiva, no se acepten las temerarias aseveraciones de esta UT, que pretende hacer incurrir en error al respetuoso comité evaluador.

La UT B&C BPO, basa sus observaciones contra nuestra oferta en dos pilares, el primero que EMTELCO está condicionando la propuesta, y el segundo, en cuestionar nuestra experiencia, tachando las certificaciones aportadas, por algunos errores de transcripción, que inclusive son habilitantes y no calificables y por ende subsanable..

Si bien daremos respuesta a cada una las afirmaciones del competidor, debemos previamente solicitar se atienda el mandamiento constitucional de la buena fe del licitante y del contratista, en relación con la existencia y aplicación del principio de la buena fe, que aparece expresamente contenido en el artículo 28 del estatuto general de la contratación pública, que no puede ahora ser cuestionado por un competidor con el sólo ánimo de pretender que sea rechazada nuestra propuesta.

El Consejo de Estado en su sentencia 25000-23-31-000-1993-09448-01(16432 del 14 de abril de 2010, Consejero ponente Mauricio Fajardo, prevé con respecto a las observaciones de los participantes en una licitación que no es suficiente alegar y poner en entredicho la ilegalidad de un documento, sino que tiene que demostrar, por los medios probatorios adecuados, que su propuesta fue la mejor y más conveniente para la administración, sin inducir en error a la administración, dando por cierto hechos que no lo son.

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO.SC.6275.1



Página 4 de 21

UNION
TRAC



EMTELCO

Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

En efecto, la Sección Tercera del Consejo de Estado, en sentencia de dieciocho (18) de octubre de 2000, con ponencia de María Elena Giraldo Gómez, radicación 12663, ha dicho:

“El Estatuto de Contratación de la Administración Pública vigente, contenido en la ley 80 de 1993, impone a la entidad pública licitante el deber de seleccionar al adjudicatario en forma objetiva. Ese deber, se traduce en la escogencia de la propuesta más favorable entendida no sólo para la Administración sino para los fines de la contratación;... Las propuestas que se presenten deberán referirse y sujetarse a todos y cada uno de los puntos contenidos en el pliego de condiciones o términos de referencia (num. 6; art. 30).

La entidad al adelantar el procedimiento de evaluación y comparación, puede advertir la presencia de errores o irregularidades en las propuestas con relación a los lineamientos contenidos en el pliego de condiciones, ya sea en el aspecto técnico, económico o jurídico. De presentarse esa situación, deberá definir si los errores son o no de carácter sustancial, con el objeto de corregir los no sustantivos, de tal forma que no se elimine la propuesta que pueda resultar más favorable. La jurisprudencia se ha pronunciado en distintas oportunidades sobre la evaluación de las ofertas y ha destacado la exigencia legal, relativa a que dicha evaluación debe hacerse con base en la ley de la licitación, cual es la contenida en los pliegos de condiciones, sin negarle a la Administración la posibilidad de corregir las ofertas, en caso de advertir que ellas contengan errores, susceptibles de dicho procedimiento....”

En un reciente pronunciamiento, el mismo Consejo de Estado acogió la tesis jurisprudencial consolidada desde el año 1987, en el sentido de reiterar y dejar claramente establecido, que no cualquier error o falencia de la propuesta puede dar lugar a su descalificación, como quiera que de esta manera la entidad contratante se priva de contar con los mejores ofrecimientos desde el punto de vista sustancial.

En este sentido, dijo la Sección tercera del Consejo de Estado, en sentencia de cuatro (4) de febrero de dos mil diez (2010), con ponencia de Mauricio Fajardo Gómez, Referencia: Expediente No. 16540:

“Ahora bien, la Sala reitera que no cualquier falencia u omisión en la presentación de las ofertas puede dar lugar a su descalificación, pues debe tratarse de defectos que realmente incidan sobre la futura celebración y ejecución del contrato de cuya adjudicación se trata, por lo cual debe tenerse por inadmisibles el rechazo de proponentes por requisitos nimios e inútiles; así lo tenía sentado ya para esa época la Jurisprudencia de esta misma Sección Tercera de la Sala Contenciosa del Consejo de Estado, según lo refleja el pronunciamiento contenido en la Sentencia fechada el 19 de febrero de 1987¹⁷, postura jurisprudencial que posteriormente el propio legislador elevó al rango de norma positiva en los términos que hoy recoge el inciso 2º del numeral 15 del artículo 25 de la Ley 80,

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO 90.5275.1



BPO



Página 2 de 21

OCM
URAS



EMTELCO

Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

expedida en el año de 1993, a cuyo tenor: "La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de propuestas, no servirá de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos";

Así mismo, debe tener presente la entidad que durante el proceso de evaluación de las ofertas, debe realizar una evaluación integral, sistemática y armónica **de todo su contenido**, como quiera que las manifestaciones de voluntad dudosas deben interpretarse de manera que el negocio jurídico pueda mantenerse y no de manera que pierda el efecto, por ello lo que debe prevalecer por encima de todo, es la voluntad finalística del oferente de cara al cumplimiento de las reglas de participación, ya que de no ser así, nuevamente se incurre en la prohibición de descartar ofrecimientos favorables a la entidad, por simples entendimientos o aspectos puntuales y formales. Sobre este punto, también se ha manifestado la jurisprudencia de la Sección Tercera del Consejo de Estado, que en sentencia de veintinueve (29) de agosto de 2012, radicación 21.077, con ponencia de Danilo Rojas Betancourth, expresó:

*"8.3 Para efectos de determinar si la propuesta de los actores se sujetó a lo exigido en los pliegos de condiciones, **corresponde adelantar un proceso de interpretación, en desarrollo del cual ha recordarse que la hermenéutica de los objetos jurídicos –ley, contrato, acto administrativo, sentencia, etc.– es un proceso que tiene como propósito desentrañar el sentido de los textos respectivos y que el primer instrumento que debe utilizarse para ello es la materia sobre la cual se exterioriza la voluntad de quien lo ha creado, es decir, el texto jurídico.***

Después de esta respetuosa introducción jurisprudencial, daremos contestación a cada uno de los puntos observados por la UT B&C BPO con relación a la oferta de EMTELCO, así:

"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".

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000

Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO 50 5275 1



Página 3 de 21

CEM

M.P.A.S.



EMTELCO

Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

RESPUESTA DE EMTELCO:

Respetuosamente se solicita al comité evaluador, no atender las observaciones mal intencionadas de la UT B&C BPO, con relación a la oferta presentada por EMTELCO, al pretender darle una interpretación indebida, al afirmar que la propuesta fue condicionada, situación que no es cierta. Desde la carta de presentación de nuestra oferta, se declaró bajo la gravedad del juramento que cumplimos con la totalidad de los requerimientos solicitados por la entidad licitante en el pliego de condiciones, entre otros puntos, el referido al indicador de oportunidad del 95%. EMTELCO se compromete con su oferta a cumplirlo y cuando se refirió a no incluir solicitudes que se encontraran fuera del alcance de nuestra empresa, es apenas obvio que las solicitudes no referidas a la ejecución del contrato y/o no lleguen de manera oficial, no podían impactar el indicador, que es lo natural cuando se pretendan incluir solicitudes que no corresponden a la prestación de nuestros servicios.

“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”.

RESPUESTA DE EMTELCO:

Nuevamente incurre el observante en impresiones, interpretaciones acomodadas y mal intencionadas. Reiteramos la oferta de EMTELCO previó cumplir con todos y cada uno de los requerimientos de la entidad licitante y se dejó clara y expresa constancia que aceptábamos capacitar al nuevo proveedor escogido por el ICFES, al darse por terminado el contrato actual, en lo correspondiente a todos y cada uno de los servicios prestados al ICFES. *know how de Emtelco”. (Subraya fuera de texto).*

Si bien no hubiera sido necesario precisar, es obvio que dentro del proceso de capacitación no puede hacer parte la transferencia de conocimientos en lo correspondiente al Know How de la compañía, que no hace parte del objeto contractual, entre el ICFES y EMTELCO.

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de





EMTELCO

Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

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.

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

—hacemos parte de



CO.SC.5275.1



OCM Y.P.A.C



EMTELCO

Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

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 "

RESPUESTA DE EMTELCO:

Se reitera la indebida interpretación del observante y por supuesto la mala intención de querer EMTELCO en su respuesta afirma que se da por enterado y acepta la solicitud de la entidad en cuanto a al cumplimiento de los indicadores propuestos en cada uno de los numerales citados. Vale la pena aclarar que según el anexo "07 CP 002 2015 Anexo Informativo No 7 - Dimensionamiento Icfes" la entidad plantea la necesidad de tener un equipo base y un equipo de apoyo el cual varia mes a mes, e incluso puede variar en cuanto a las cantidades, situación que se evidencia al revisar en el mismo el soporte dos dimensionamiento "ICFES_2015_10%" e "ICFES_2015_sin incremento", razón por la cual se hace necesario por parte del contratista seleccionado, cualquiera que sea, dimensionar mes a mes las verdaderas necesidades de la entidad, lo cual se traduce en eficiencias para la operación y por ende mejorar la productividad de la operación haciendo más eficiente este servicio, situación que es resultado esperado al tercerizar este tipo de servicios.

En los valores agregados "Formato No. 5 Factores de Ponderación Técnica, Formato Oferta Técnica - Eficiencia" EMTELCO ofertó los mejores indicadores de servicio a los solicitados por la entidad, estos valores agregados no generan costos adicionales para la entidad, motivo por el cual no pueden ser considerados como un condicionamiento y mucho menos que genere mayores costos para la entidad. Conforme a lo anterior es entonces necesario reiterar que EMTELCO ha indicado claramente haber aceptado sin ningún condicionamiento cada uno de los numerales relacionados en la observación y que por lo tanto no nos encontramos dentro de los supuestos que dieron pie a la mencionada observación, ni podría predicarse la aplicación de los literales g y/o i de las causales de rechazo.

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:

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO.SC.8275 1



Handwritten signatures and initials: *adn*, *J.P.A.C.*

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).

RESPUESTA EMTELCO

Emtelco allegó los certificados que cumplieran con la experiencia exigida, sin embargo, como se puede evidenciar en el informe de evaluación Técnica publicado el 04/05/2015, la evaluación realizada por parte del ICFES tiene en cuenta solo cinco certificados para habilitar a Emtelco.

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.

En el informe de evaluación Técnica publicado el 04/05/2015 se puede evidenciar que solo fue tomada en cuenta la experiencia asociada al contrato número 15400. Nos permitimos enviar el formato de experiencia excluyendo la información del contrato 13239 para clarificar la evaluación.
VER ANEXOS

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

—hacemos parte de



CO.SC.8275.1

Página 7 de 21

OPIN
Y.R.A.C.



Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

EMTELCO

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 límine 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 administrativo¹, 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.

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.

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO SC 8275 1



BPO



Página 8 de 21

OKM
YEAS

(...) 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**

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

—hacemos parte de

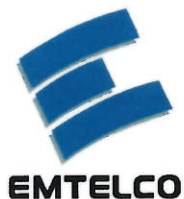


CO.SC.8275.1



Página 9 de 21

Handwritten signatures and initials



Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

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.

RESPUESTA EMTELCO

La información suministrada para el certificado del contrato 13239 aportada por Emtelco contenían una imprecisión de forma la cual fue un error involuntario en la transcripción de la certificación. Se hace entrega de la certificación con la información correcta. Se aclara que esta certificación no es tenida en cuenta por el ICFES para la evaluación realizada.

VER ANEXOS

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.*

RESPUESTA EMTELCO

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO SC 5275 1



Página 10 de 21

cam

M.P.A.C.



EMTELCO

Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

En la certificación entregada para este proceso se cometió un error involuntario de forma en la transcripción del certificado, nos permitimos aportar nuevamente el certificado, siendo este un error de forma que no afecta la evaluación, ya que se cumple con la experiencia exigida en el presente proceso de contratación.

VER ANEXOS

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 encontrando 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:

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO.SC.8275.1

OCPh
U.B.A.C.