

**ACTA DE CIERRE**  
**INVITACIÓN ABIERTA No. 007-2020**

En razón de la declaratoria de emergencia sanitaria y las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional para proteger la salud de los colombianos ante la pandemia del COVID19, el diez (10) de agosto de 2020 a partir de las 08:00 a.m. y hasta la 1:00 p.m. se llevó a cabo la recepción de propuestas en forma digital (a los correos relacionados en el pliego de condiciones) de los proponentes interesados en participar del proceso contractual de Invitación Abierta No. 007-2020 cuyo objeto es:

*“Contratar bajo la modalidad de outsourcing, la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional, con la tecnología y conexiones pertinentes en las ciudades de Bogotá y Medellín (o en la ciudad donde opere el data center principal y alterno de **LA PREVISORA S.A.**”*

Posterior a la recepción de las propuestas, el mismo diez (10) de agosto de 2020 a las 03:00 p.m. se celebró Audiencia de Cierre virtual mediante un evento en vivo usando la herramienta Microsoft Teams. 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 presuntamente en término, buscando que los proponentes conocieran la información relevante de las propuestas recibidas digitalmente.

En desarrollo de lo anterior, las personas que participaron de la audiencia de cierre virtual por parte de La Previsora S.A. Compañía de Seguros son las siguientes:

**BIBIANA ACELAS** - Delegada de la Oficina de Control Interno, **DIANA PAOLA ARAGON** – Gerente de Servicio, **JUAN DAVID SANCHEZ** Especialista de la Gerencia de Servicios, **WENDY STEPHANIE JIMENEZ** Técnico de la Gerencia de Servicios y **JHON HAROLD CRUZ NOVOA**- Profesional de la Gerencia de Contratación.

Por parte de los proponentes participaron:

**MARITZA CARVAJAL, LUIS EDUARDO MELO CORTES** de la empresa **AMERICAS BPS**, **RICARDO BARRAGÁN, JUAN MANUEL SANCHEZ** de la empresa **EMTELCO BPO**, **DIANA BECERRA HERNANDEZ, OSCAR DAVID VALENCIA** de la empresa **OUTSOURCING**, **MARISOL VERONA** de la empresa **TLMARK**, **ANDRES CONDE** de la empresa **MILLENIUUM BPO**.

Acto seguido se procedió con la revisión de los documentos que conforman las propuestas que fueron remitidas vía email en término, con el fin de dar cumplimiento a los principios de transparencia y publicidad, razón por la cual se consigna en la presente acta, la información respectiva, de la siguiente forma:

### 1. MILLENIUUM BPO

- 1.1. Un solo archivo PDF “PREVISORA 007-2020” Número de Folios: 1-345
- 1.2. Valor de la propuesta: Oferta económica relacionada en el folio 293

#### 5.1 Oferta Económica

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor Unitario Mensual Includo Iva Instalaciones Proveedor	Valor Unitario Mensual Includo Iva Instalaciones Previsora
Asesor Junior	10	\$ 5.871.209	\$ 5.585.609
Asesor Senior	28	\$ 6.523.566	\$ 6.237.966
Asesor Back office	9	\$ 7.828.279	\$ 7.542.679
<b>Total Mensual</b>		<b>\$ 311.826.436</b>	<b>\$ 298.403.236</b>

- 1.3. Póliza de seriedad de la oferta:

- a) No. Folios: 26-27
- b) Aseguradora: Seguros Mundial
- c) Póliza número: NB-100134041
- d) Vigencia: 04/08/2020 – 20/10/2020
- e) Valor asegurado: \$ 1.127.083.289,80
- f) Clausulado: NO

g) Recibo de pago: SI

1.4. Observaciones: Se estableció que la póliza de seriedad no contenía el clausulado.

## 2. EMTELCO S.A.S.

2.1. Un archivo PDF “Propuesta Comercial La Previsora”, y una carpeta comprimida “ANEXOS DE LA PROPUESTA”. Se revisó y se hizo lectura el archivo PDF Número de Folios: 1- 260

2.2. Valor de la propuesta: Oferta económica relacionada en el folio 254

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor unitario mensual incluido IVA instalaciones proveedor	Valor unitario mensual incluido IVA instalaciones previsora
Asesor Junior	10	\$ 6.271.357	\$ 5.654.233
Asesor Senior	28	\$ 6.524.571	\$ 5.886.428
Asesor Backoffice	9	\$ 6.736.198	\$ 6.029.708

Se adjunta simulación

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor unitario mensual incluido IVA instalaciones proveedor	Valor unitario mensual incluido IVA instalaciones previsora	emtelco	previsora	Valor mensual incluido IVA con base a la distribución entrega
Asesor Junior	10	\$ 6.271.357	\$ 5.654.233	10		\$ 62.713.570
Asesor Senior	28	\$ 6.524.571	\$ 5.886.428	28		\$ 182.687.988
Asesor Backoffice	9	\$ 6.736.198	\$ 6.029.708	3	6	\$ 56.386.842
						\$ 301.788.400

2.3. Póliza de seriedad de la oferta:

- a) No. Folios: 10-11
- b) Aseguradora: Suramericana
- c) Póliza número: 2664903-2

- d) Vigencia: 04/08/2020 – 04/11/2020
- e) Valor asegurado: \$ 1.127.083.290
- f) Clausulado: NO
- g) Recibo de pago: SI

**2.4.** Observaciones: Se estableció que la póliza de seriedad no contenía el clausulado, y el moderador hizo lectura del valor total que aparece en la oferta a decir la suma de \$301.788.400, se aclara que en la audiencia se da lectura de los valores totales.

**3. TLMARK:**

**3.1.** La propuesta consta de tres archivos: Archivo Documentación Administrativa: Número de Folios: 1- 82, Archivo FV100820: Número Folios: 1-277, Archivo Propuesta Económica: Número de folios: 1-5.

**3.2.** Valor de la propuesta: Oferta económica relacionada en el Archivo Propuesta Económica folio 3

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor Unitario Mensual Incluido IVA Instalaciones Proveedor	Valor Unitario Mensual Incluido IVA Instalaciones Previsora
Asesor Junior	10	5.565.502,78 COP	5.175.917,59 COP
Asesor Senior	28	5.976.042,44 COP	5.557.719,47 COP
Asesor Especializado	9	7.497.063,17 COP	6.972.268,75 COP
<b>Total Mensual</b>		<b>290.457.784,69 COP</b>	<b>270.125.739,76 COP</b>

**3.3.** Póliza de seriedad de la oferta:

- a) N/A
- b) N/A
- c) Póliza número
- d) Vigencia:
- e) Valor asegurado:
- f) Clausulado:
- g) Recibo de pago:

- 3.4.** Observaciones: No se encontró dentro de la propuesta póliza de seriedad de la oferta, se advierte al proponente que la póliza debe ser enviada a los correos señalados en el pliego de condiciones y esta debe tener como vigencia y pago máximo la fecha de realización día audiencia a decir el 10 de agosto de 2020.

#### **4. OUTSOURCING**

- 4.1.** La propuesta consta de dos archivos: “Oferta económica y demás” Número de Folios: 2, “Propuesta Comercial Previsora” Número de Folios: 1-268
- 4.2.** Valor de la propuesta: Oferta económica relacionada en el folio

##### 1. Oferta Económica

TIPO ASESOR	CANTIDAD	VALOR UNITARIO MENSUAL INCLUIDO IVA INSTALACIONES PROVEEDOR	VALOR UNITARIO MENSUAL INCLUIDO IVA INSTALACIONES PREVISORA
Asesor Junior	10	\$ 6.493.614	
Asesor Senior	28	\$ 6.117.986	
Backoffice	9	\$ 6.493.614	\$ 5.423.116
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>		

- 4.3.** Póliza de seriedad de la oferta:
- a) No. Folios: 68-71
  - b) Aseguradora: Seguros del Estado
  - c) Póliza número: 11-45-101095267
  - d) Vigencia: 10/08/2020 – 31/10/2020
  - e) Valor asegurado: \$ 1.127.083.289,80
  - f) Clausulado: NO
  - g) Recibo de pago: SI

- 4.4.** Observaciones: Se estableció que la póliza de seriedad no contenía el clausulado. Conforme a lo presentado en la propuesta como oferta económica, uno de los proponentes solicitó que OUTSOURCING diera lectura de los valores

totales de la propuesta a lo que uno de sus representantes declaró que correspondía a los siguientes valores: 1. \$294.682.774. 2. \$48.808644

## 5. AMERICAS BPS

5.1. Número de Folios: 1- 395

5.2. Valor de la propuesta: Oferta económica relacionada en el folio 231.

### 7.1. Oferta Económica

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Proveedor	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Previsora
Asesor Junior	10	\$ 5.541.779	\$ 5.421.313
Asesor Senior	28	\$ 5.991.799	\$ 5.656.050
Asesor Back Office	9	\$ 6.402.147	\$ 6.301.467
<b>Total Mensual</b>		<b>\$ 280.807.485</b>	<b>\$ 269.295.733</b>

*Nota: las cantidades de asesores relacionadas en la tabla hacen referencia a la tabla de la adenda 2 del numeral 5.1.*

5.3. Póliza de seriedad de la oferta:

h) No. Folios: 24-31

i) Aseguradora: Seguros Mundial

j) Póliza número: C-100031407

k) Vigencia: 04//08/2020 - 15/10/2020

l) Valor asegurado: \$ 1.127.083.290

m) Clausulado: SI

n) Recibo de pago: SI

5.4. Observaciones: Los demás proponentes solicitan sea rechazada la propuesta presentada por AMERICAS BPS, toda vez que se enviaron dos correos un a las 12:59 con un link de acceso a la propuesta y otro correo a las 1:41pm con el usuario y clave para acceder a la propuesta. Alegan los proponentes que no se puede establecer que efectivamente la propuesta llego antes de la 1:00 pm, en respuesta el representante de AMERICAS BPS, afirma que por temas de seguridad de la información dentro de su compañía, se pasó el archivo a una

La Previsora S.A., Compañía de Seguros Nit: 860.002.400-2  
Línea de Atención al cliente (1) 3487555 / 01 8000 91 0554  
Desde celular: # 345 / www.previsora.gov.co / Colombia

6

carpeta confidencial por lo que se envió el correo posterior. El moderador de la audiencia estableció que en las evaluaciones se analizará el tema y la respuesta a estas observaciones se dará en la publicación a las evaluaciones.

Una vez surtido el trámite se da por terminada a las 03:50 P.M. por los participantes a la audiencia de cierre virtual.



**BIBIANA ACELAS**  
Delegada de la Oficina de  
Control Interno



**WENDY STEPHANY JIMÉNEZ ROJAS**  
Técnico de la Gerencia de Servicio



**DIANA PAOLA ARAGÓN RAMOS**  
Gerente de Servicio



**JUAN DAVID SÁNCHEZ DAZA**  
Especialista de la Gerencia de  
Servicio



**JHON HAROLD CRUZ NOVOA**  
Profesional de la Gerencia de Contratación