REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

INVITACIÓN PÚBLICA A OFERTAR PROCESO SELECCIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA

No. 14 /2019 MDN-UGG-DA

De conformidad con lo establecido en las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 que modifica el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, los artículos 2.2.1.2.1.5.1 y 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, y teniendo en cuenta que el Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General – Dirección Administrativa, en adelante el Ministerio, requiere adelantar un proceso de selección cuyo valor no excede el 10% de la menor cuantía de la entidad (mínima cuantía), con el fin de contratar la "***PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR LOS USUARIOS A LA LINEA DEL HONOR A CARGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL***", invita a los interesados a presentar ofertas de acuerdo a las condiciones establecidas a continuación:

1. OBJETO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR LOS USUARIOS A LA LINEA DEL HONOR A CARGO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.

1.1. ALCANCE DEL OBJETO

Los servicios a contratar de acuerdo con la necesidad de la Entidad son:

1. Agente con puesto de trabajo
2. Minuto IVR Enrutador
3. Grabación anuncios IVR

A continuación de manera informativa, se relaciona la Clasificación de los Servicios que hacen parte del objeto del presente proceso, los cuales no son un requisito habilitante si no un mecanismo para establecer un lenguaje común entre los participantes.

Clasificación UNSPSC

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	NOMBRE
83000000 Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	**83110000** Servicio de medios de telecomunicaciones	**83111500** Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	**83111500** Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center

2. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto asignado para el presente proceso de contratación es hasta la suma **CUARENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS MCTE ($43.290.988,96)** incluido IVA y demás impuestos, costos directos e indirectos a que haya lugar, respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 42519 del 11 de abril de 2019, rubro presupuestal **A-02-02-02-008 "SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN"** expedido por la Jefe de Presupuesto del Grupo Financiero de la Dirección Administrativa de la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional.

El presupuesto se encuentra soportado en el estudio de mercado anexo al estudio previo, el cual fue elaborado para el presente proceso de selección y será publicado en el SECOP II.

2.1 PRECIOS DE REFERENCIA

A continuación se relaciona el valor máximo estimado a ofertar por parte del proponente al momento de elaborar y cargar su propuesta económica en la plataforma del SECOP II:

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO TECHO UNITARIO INCLUIDO IVA
Agente de Centro de Contacto	Agente Técnico	1	$5.269.016,72
Minuto IVR	Minuto	1	$ 37,42
Grabación Anuncio IVR	Anuncio	1	$ 67.516,90

3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será desde la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la Garantía constituida por el contratista y expedición del registro presupuesta y hasta el 31 de diciembre de 2019 o agotamiento de los recursos, lo que ocurra primero.

El lugar de ejecución será la ciudad de Bogotá D.C.

FORMA DE PAGO.

El valor del contrato (menos descuentos de ley) se pagará por intermedio del Grupo Financiero, Tesorería Principal de la Dirección Administrativa de este Ministerio al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja) dentro de los sesenta (60) días siguientes a la radicación en el Grupo Financiero de los documentos requeridos para pago: factura en caso de ser aplicable, certificado de cumplimiento a satisfacción suscrito por el supervisor designado, y los demás trámites administrativos a que haya lugar así:

A. **Agente con puesto de trabajo:** En Mensualidades vencidas o fracción de mes correspondiente al servicio efectivamente prestado y de acuerdo con el valor mensual ofertado por el contratista.

B. **Minuto IVR:** En mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con el consumo realizado en dicho período y al valor del minuto ofertado.

C. **Grabación Anuncio IVR**: En mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con el servicio prestado en dicho período y al valor del anuncio ofertado.

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s) o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma y aplicará la misma regla de trámite en el mes siguiente a la presentación Las demoras que se presenten por estos conceptos, serán responsabilidad del contratista adjudicatario y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. La factura de los servicios prestados en el mes de diciembre de 2019, deberá ser presentada a más tardar el 20 de diciembre de 2019.

Dichos pagos se efectuarán mediante consignación en la cuenta bancaria que el contratista acredite como propia Dichos valores serán consignados en la cuenta que el contratista acredite como propia.

Para la realización de los pagos derivados del presente contrato, EL CONTRATISTA deberá allegar al supervisor del contrato el soporte que acredite que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y Aportes Parafiscales, según corresponda.

5. CAUSALES DE RECHAZO

Sin perjuicio de lo establecido por la ley aplicable, serán rechazadas las propuestas cuando por su contenido impidan la selección objetiva, especialmente en los siguientes casos:

1. Cuando se presente la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad.

2. Cuando la oferta se presente en forma extemporánea o en un lugar distinto al señalado en la invitación a ofertar.

3. Cuando alguno de los participantes se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la Constitución o en la ley.

4. Cuando la propuesta esté incompleta en cuanto omita la inclusión de alguno de los documentos necesarios para la comparación objetiva de las ofertas.

5. Cuando el oferente presente más de una oferta para este mismo proceso, como representante de persona jurídica o como persona natural.

6. Cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente o su representante legal, sean socios o representante legal de otra persona jurídica oferente en este mismo proceso.

7. Cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente o su representante legal, se presenten como personas naturales en este mismo proceso.

8. Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que no se ajusten a la realidad por contener datos tergiversados, alterados o tendientes a inducir a error al Ministerio.

9. Cuando el Ministerio establezca que un proponente ha interferido, influenciado, u obtenido correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los proponentes.

10. Cuando el Ministerio establezca que ha habido confabulación entre los proponentes que altere la aplicación del principio de selección objetiva.

11. La no presentación de la OFERTA ECONÓMICA con la propuesta, o cuando ésta se presente incompleta, o cuando se presente con espacios vacíos o sin diligenciar.

12. Cuando se supere **el precio techo unitario incluido IVA descrito en el numeral 2.1 "PRECIOS DE REFERENCIA", de la presente invitación a ofertar.**

13. Si el proponente no responde el requerimiento efectuado por el Ministerio dentro del término establecido, o dando respuesta ésta no es satisfactoria, y en consecuencia no cumple con alguno de los aspectos técnicos o los requisitos de carácter jurídico, financiero, económico, de experiencia del proponente para la ejecución del contrato, según corresponda. En cuyo caso la entidad procederá con la verificación y evaluación del proponente con el segundo menor precio y así sucesivamente.

14. Cuando **no se "Aplique la Modificación"** y no se vuelva a presentar la oferta a través de la plataforma del SECOP II, en el evento que la oferta haya sido presentada antes de la publicación de una Adenda o Modificación del proceso por parte de la Entidad.

15. Cuando la oferta haya sido evaluada como no hábil en los términos establecidos en la presente invitación a ofertar.

16. Cuando se considere que el precio final obtenido de la propuesta resulte artificialmente bajo, analizadas las explicaciones del proponente y el Ministerio dando aplicación a la Guía G-MOAB-01 "Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas", expedida por Colombia Compra Eficiente, considere con fundamentos objetivos y razonables que esa propuesta económica pone en riesgo el proceso y el cumplimiento de las obligaciones contractuales en caso de resultar favorecido con la adjudicación. Lo anterior aplica igualmente para el caso de oferta única que haya cumplido con los requisitos habilitantes.

17. Las demás indicadas en la invitación a ofertar.

18. Toda otra causa contemplada en las normas legales vigentes.

6. DECLARATORIA DE DESIERTO DEL PROCESO

El Ministerio declarará desierto el presente proceso de selección, cuando entre las propuestas presentadas no se logre adjudicar a ninguna el contrato ofrecido, ya sea porque las propuestas no cumplan con las condiciones para ser adjudicatarias, porque no se presenten ofertas o por cualquier otra causa que impida la selección objetiva.

La declaratoria de desierto del proceso, se hará mediante acto motivado conforme lo establecido en el artículo 25 numeral 18 de la Ley 80 de 1993, el cual se notificará a todos los proponentes y se publicará en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP II. Contra dicho acto procede únicamente el recurso de reposición, de acuerdo a lo señalado en el artículo 77 de la Ley 80 de 1993.

Cuando se declare desierto el proceso por la falta de presentación de ofertas, contra el mismo no procederá recurso de reposición, en virtud del artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Administrativo, por cuanto con el mismo no se crean efectos individualmente considerados, de contenido particular y concreto.

El acto por el cual se declara desierto el proceso se notificará personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse conforme lo señala el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades: (...) **1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.**

Para efectos de la notificación personal del acto que declara desierto el proceso y todos aquellos actos que se profieran en desarrollo del presente proceso de selección, el PROPONENTE con la presentación de la oferta **AUTORIZA** al MINISTERIO, para que ***le sea notificado electrónicamente a través del SECOP II***, de acuerdo con lo previsto en TÍTULO III, CAPÍTULO IV, artículo 56 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 (Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

7. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma para el trámite del presente proceso de selección será el publicado en la plataforma del SECOP II.

El Ministerio podrá expedir Adendas para modificar el Cronograma una vez vencido el término para la presentación de las ofertas y antes de la adjudicación del contrato. (Inciso segundo artículo 2.2.1.1.2.2.1 del Decreto 1082 de 2015).

8. CORRESPONDENCIA

Los proponentes deberán hacerlo a través del SECOP II en el siguiente link:

https://www.colombiacompra.gov.co/secop/secop-ii

9. PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La propuesta deberá ser presentada a través del SECOP II en el siguiente link:

https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE

Los proponentes deben estar registrados en el SECOP II para poder participar en el presente proceso de selección

El idioma del proceso de selección es el castellano, y por tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere la invitación a ofertar emitidos en idioma diferente al castellano, sean presentados en su idioma original y en traducción oficial al castellano.

Los documentos expedidos en el exterior con que se pretenda acreditar requisitos señalados en el pliego de condiciones, deberán cumplir con todos y cada uno de los aspectos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia, con el propósito que puedan obrar como prueba conforme con lo dispuesto en el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012, artículos 74 y 251, según corresponda), articulo 480 del Código de Comercio y en la Resolución vigente proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia "Por la cual se adopta el procedimiento para apostillar y legalizar documentos" y las demás normas vigentes relacionadas con apostilla, consularización y traducción oficial.

Para efecto de documentos expedidos por autoridades de países miembros del Convenio de la Haya sobre la "abolición de requisitos de legalización para documentos públicos extranjeros", no se requiere de la consularización, sino que será suficiente que los documentos se adicionen con el certificado de apostilla.

Se precisa que la oportunidad para allegar los mencionados documentos con estos formalismos, será con la presentación de la oferta, con excepción de la **traducción oficial** que se podrá adjuntar en traducción al castellano, pero deberá ser allegada de manera oficial por el proponente adjudicatario al perfeccionamiento del contrato.

No se aceptarán propuestas enviadas en físico por correo o fax, tampoco serán tenidas en cuenta las que se presenten después de la hora prevista para el cierre del proceso de selección.

Todos los documentos de la oferta en los cuales se requiere la firma de la persona que los expide, deben venir suscritos.

Si el oferente no presenta con su propuesta la documentación de verificación requerida en debida forma, el Ministerio requerirá al proponente a fin de que la aporte o subsane lo pertinente dentro del plazo que le señale para el efecto.
NOTA. En el evento que los proponentes hayan presentado su oferta a través de la plataforma del SECOP II previamente a que la entidad publique una modificación o adenda **antes del cierre** del proceso de selección, los proponentes deberán ingresar a la oferta presentada, "Aplicar la modificación" y volver a presentarla, toda vez que sí no se realiza el trámite en mención, la plataforma del SECOP II no tendrá en cuenta la oferta presentada previamente para el informe de selección.

10. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS Y CIERRE DEL PROCESO

El plazo para la presentación de las propuestas empezará a correr a partir de la publicación de la presente invitación en el SECOP II y terminará en la fecha y hora establecidas para el cierre, la cual se señala en el Cronograma del Proceso contenido en la plataforma del SECOP II.

11. OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica deberá diligenciarse conforme a lo establecido en la plataforma del SECOP II.

CONDICIONES PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA:

1. El valor de la propuesta incluido IVA (si a ello hubiera lugar)", será considerado como la propuesta económica. **Si el valor ofertado en el o los ítems supera el VALOR MAXIMO A OFERTAR INCLUÍDO IVA, señalado en el numeral 2.1. de la presente invitación pública será causal de rechazo de la propuesta.**

2. El MINISTERIO se reserva el derecho de realizar la corrección aritmética de las cifras contenidas en el cuadro económico, si a ello hubiere lugar.

3. El valor de la oferta debe presentarse en moneda legal colombiana, con dos (2) decimales.

4. Tributos: Son a cargo del contratista el pago de los derechos, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del futuro contrato.

5. El oferente cuya propuesta sea aceptada, asiente para efectos del contrato que en el evento que el valor total a pagar tenga centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la

suma es mayor o menor a 50 centavos. Lo anterior, sin que se sobrepase el valor total establecido en el contrato.

6. La oferta económica debe diligenciarse completamente sin dejar espacios vacíos. **En caso que se omita ofertar algún ítem la propuesta será rechazada.**

7. Los precios ofertados se entienden fijos y por lo tanto no están sujetos a ninguna clase de reajuste. Igualmente dentro de este precio están incluidos los costos proyectados al plazo de ejecución del presente contrato y la utilidad razonable que el proveedor pretende obtener, en consecuencia, no se aceptarán solicitudes de reajustes, fundamentados en estas circunstancias.

8. La oferta económica deberá diligenciarse por el oferente, de conformidad con las condiciones establecidas en la presente invitación, en especial la forma de pago, plazo de ejecución, lugar de entrega y a las especificaciones técnicas exigidas.

9. En caso de que los bienes no incluyan IVA o aplique una tarifa distinta al 19% se debe señalar que **NO APLICA y expresar si está exento o excluido; o señalar el porcentaje que aplique.**

10. Los ofrecimientos adicionales agregados no causaran costo adicional alguno para el Ministerio.

12. PROTOCOLO DE INDISPONIBILIDAD DEL SECOP II – COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

El protocolo a seguir **en el evento de indisponibilidad de la plataforma del SECOP II** dentro del presente proceso de selección, será el establecido por Colombia Compra Eficiente y vigente a la fecha en que se presente la indisponibilidad, protocolo que como lo ha señalado dicha entidad está dirigido a los usuarios del SECOP II en los eventos en los cuales la plataforma presente **Fallas Generales o Particulares** que interrumpan el normal desarrollo de los Procesos de Contratación en el SECOP II.

Con el fin de dar aplicación al citado protocolo, el Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General – Dirección Administrativa, en adelante el Ministerio, ha dispuesto como **mecanismo de comunicación** oficial su página Web www.mindefensa.gov.co, y el **correo electrónico** adquisiciones@mindefensa.gov.co,

Para efectos de la página WEB, se ingresará a través de ella o haciendo clic en el siguiente Link https://www.mindefensa.gov.co/irj/portal/Mindefensa/contenido?NavigationTarget=navurl://8394bc823295e597efa9bd06fcaf1cef

Una vez se accede debe seguir la siguiente ruta:

1. En la parte superior central haz clic en **SECRETARIAS**
2. Se desplegará en la parte izquierda un menú con el **+ Secretaria General**
3. Hacemos clic en **+ Contrataciones**
4. Hacemos clic en **+Contratos por Años**
5. Ubicamos **Contratos 2019**

Durante el transcurso de la Falla general, el Ministerio comunicará a los interesados a través de su página Web www.mindefensa.gov.co, la decisión que tome.

Si la falla es particular, el interesado y/o proponente debe poner en conocimiento esta situación al Ministerio por medio del correo electrónico anteriormente señalado. Si la falla es reportada por el Ministerio, esta será comunicada a los interesados y/o proponentes en el Proceso mediante un mensaje público en el SECOP II o en su página Web.
Tanto el Ministerio como los Interesados y/o proponentes, estarán sujetos a las condiciones y plazos señalados en el protocolo de indisponibilidad de la plataforma del SECOP II.

13. REQUISITOS HABILITANTES Y DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN

El Ministerio exige los siguientes requisitos habilitantes y documentos de verificación que el oferente deberá presentar con su propuesta:

13.1. REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES

13.1.1 PARTICIPANTES

Podrán participar en este proceso todas las personas naturales, jurídicas, nacionales o extranjeras, individual o conjuntamente bajo las formas de asociación previstas en el artículo 7º de la Ley 80 de 1993, esto es bajo las figuras de consorcios o en uniones temporales o promesas de asociación futura, consideradas legalmente capaces en las disposiciones legales colombianas y que no se encuentren inhabilitadas para contratar con el estado y estar registradas en el SECOP II.

13.1.2 FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL PROPONENTE O REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO:

El proponente deberá presentar junto con su oferta fotocopia de la cédula de ciudadanía del Proponente o Representante Legal o apoderado, según corresponda.

13.1.3 AUTORIZACIÓN PARA PRESENTAR PROPUESTA

Si el representante legal del oferente o de algunos de los integrantes de un consorcio o unión temporal requiere autorización de sus órganos de dirección para presentar oferta y para suscribir el contrato, anexarán los documentos que acrediten dicha autorización, la cual será previa a la presentación de la oferta.

Cuando el valor de la propuesta supere el monto de la autorización prevista en los estatutos para que el representante legal pueda presentar propuesta o contratar, anexará el respectivo documento donde previamente a la presentación de la propuesta se le faculte contratar, mínimo por el valor del presupuesto oficial del proceso de selección.

En el caso de consorcios, cada uno de los representantes legales de sus miembros deberá estar facultado para contratar mínimo por la proporción en relación con la cantidad de sus integrantes frente al presupuesto oficial. Para las uniones temporales los representantes legales deberán estar facultados para contratar mínimo en proporción a su participación en dicha unión frente al valor de la propuesta.

En el evento en que no se aporte con la oferta la autorización prevista anteriormente, el Ministerio solicitará al proponente allegue el documento dentro del plazo que le señale para el efecto, dicha autorización deberá ser expedida con anterioridad a la presentación de la oferta.

13.1.4 PODER PARA PRESENTAR PROPUESTA

Cuando el oferente actúe a través de apoderado deberá acreditar mediante documento legalmente expedido, con anterioridad a la presentación de la oferta, que su apoderado se encuentra facultado para presentar la oferta y, en caso que así se considere, firmar el contrato respectivo.

Si el proponente no anexa el respectivo poder o anexándolo no se ajusta a los términos legales para el efecto, el Ministerio le solicitará aclaración para que dentro del plazo que señale para el efecto lo aporte o subsane lo pertinente.

El poder especial para representar al proponente deberá estar con nota de presentación personal de conformidad con lo señalado en el inciso tercero del artículo 25 del Decreto Ley 019 de 2012 y la circular No. 17 de Colombia Compra Eficiente.

13.1.5 CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO MERCANTIL, SEGÚN EL CASO.

Para efectos de la verificación de la capacidad jurídica, **la persona jurídica** oferente deberá presentar con su oferta el Certificado de existencia y representación Legal, el cual deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, en donde conste que su duración no es inferior al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más, y acredite que su objeto social corresponde al objeto de la presente contratación, o que contemple actividades afines al mismo, de manera que le permita a la persona jurídica celebrar y ejecutar el contrato ofrecido, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere. La persona jurídica deberá tener **renovada la matrícula mercantil en la presente vigencia.**

Igualmente, la persona jurídica deberá acreditar a través del certificado de existencia y representación legal o del certificado de matrícula mercantil, el cual deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha definitiva de cierre del presente proceso de selección, **la existencia de un (1) establecimiento de comercio propio en la ciudad de Bogotá D.C.**, en donde ejecute las actividades correspondientes a su objeto social. En cualquiera de los dos documentos anteriormente mencionados, deberá constar de forma expresa la renovación de la matricula mercantil para la presente vigencia. El Ministerio se reserva la facultad de realizar visita de verificación a las instalaciones del oferente que resulte adjudicatario y durante la ejecución del objeto contractual pactado. **(NO APLICA)**

Si el oferente es **persona natural**, acreditará su inscripción en el Registro Mercantil, mediante la presentación del certificado de matrícula mercantil **renovada en la presente vigencia**, el cual deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de presentación de la propuesta. Así mismo deberá acreditar que la actividad mercantil corresponde al objeto de la presente contratación, o que contemple actividades afines al mismo, de manera que le permita celebrar y ejecutar el contrato ofrecido, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

Igualmente, la persona natural deberá acreditar en dicho registro **la existencia de un (1) establecimiento de comercio propio en la ciudad de Bogotá D.C.**, en donde ejecute las actividades correspondientes a su objeto social. El Ministerio se reserva la facultad de realizar visita de verificación a las instalaciones del oferente que resulte adjudicatario y durante la ejecución del objeto contractual pactado. **(NO APLICA)**

13.1.6 PERSONAS JURÍDICAS DE ORIGEN EXTRANJERO

Para los efectos previstos en este numeral, se consideran personas jurídicas de origen extranjero las sociedades no constituidas de acuerdo con la legislación nacional, sea que tengan o no domicilio en Colombia a través de sucursales.

Las Propuestas de personas jurídicas de origen extranjero se someterán en todo caso a la legislación colombiana, sin perjuicio de lo cual para su participación cumplirán con las siguientes condiciones:

a. Acreditar su existencia y representación legal a efectos de lo cual presentará un documento expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio, con fecha de expedición igual o inferior a los seis (6) meses anteriores a la fecha del cierre definitivo del presente proceso de selección, en el que

conste su existencia, objeto y vigencia, y el nombre del representante legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente y sus facultades, y en el cual se señale expresamente que el representante no tiene limitaciones para presentar la Propuesta y suscribir el Contrato (Aceptación de la oferta).

Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se presentará adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para presentar la propuesta y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar Adjudicatario.

b. Acreditar un término mínimo remanente de duración de la sociedad igual al término de vigencia del Contrato y tres (3) años más.

c. Acreditar que el objeto social principal de la sociedad, se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica celebrar y ejecutar el contrato ofrecido, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

En todos los casos, los documentos expedidos en el exterior que acrediten las condiciones anteriores cumplirán todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia, señalados en el numeral 9 **"PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA"** de la presente invitación.

Si el proponente no presenta con la oferta los documentos solicitados en el presente numeral, el Ministerio requerirá al proponente a fin de que los aporte dentro del plazo que le señale para el efecto.

13.1.6.1 Apoderado

Las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia deberán acreditar en el país un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representado en las diferentes instancias del presente proceso de selección, suscribir los documentos y declaraciones que se requieran así como el contrato ofrecido, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios de acuerdo con el presente pliego de condiciones, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

Dicho apoderado podrá ser el mismo apoderado único para el caso de personas extranjeras que participen en consorcio o unión temporal, y en tal caso bastará para todos los efectos, la presentación del poder común otorgado por todos los participantes del consorcio o unión temporal.

En todos los casos, los documentos expedidos en el exterior que acrediten las condiciones anteriores cumplirán todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia, señalados en el numeral 9 **"PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA"** de la presente invitación.

13.1.7 PROPUESTAS CONJUNTAS - PROPONENTES PLURALES

Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en consorcio o unión temporal o promesa de sociedad futura.

En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas, y no las personas que lo conforman individualmente consideradas.

Podrán participar los proponentes plurales antes mencionados, para lo cual cumplirán los siguientes requisitos:

a. Acreditar la existencia, representación legal, capacidad legal y jurídica de las personas naturales y/o jurídicas que vayan a conformar el proponente plural y la capacidad de sus representantes, así como para la presentación de la propuesta, celebración y ejecución del contrato.

b. Acreditar la existencia del consorcio o de la unión temporal o promesa de sociedad futura, y específicamente la circunstancia de tratarse de uno u otro, lo cual se declarará expresamente en el acuerdo de asociación correspondiente, señalando las reglas básicas que regulan las relaciones entre ellos, los términos, actividades, condiciones, y para el caso de las uniones temporales la participación porcentual de los miembros de la misma en la propuesta y en la ejecución de las obligaciones atribuidas al contratista por el contrato ofrecido. Así mismo deberán señalar que si resultan adjudicatarios del contrato resultante del proceso de selección, se comprometen aportar lo exigido en el numeral 13.2.3 del presente documento.

c. Acreditar que el término mínimo de duración del proponente plural no sea inferior al plazo de ejecución del contrato a celebrar y un (1) año más.

d. Acreditar que el término mínimo de duración de cada una de las personas jurídicas integrantes del proponente plural no sea inferior al plazo de ejecución del contrato a celebrar y tres (3) años más.

e. La designación de un representante que estará facultado para actuar en nombre y representación del proponente plural. Igualmente designarán un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva.

f. Los requisitos relacionados con la existencia, representación legal y duración del proponente plural, se acreditarán mediante la presentación del documento de constitución en el que se consignen los acuerdos y la información requerida.

g. Los requisitos relacionados con la existencia, representación y capacidad jurídica de cada uno de los integrantes del proponente plural, deberán acreditarse conforme se indica en los numerales respectivos de la presente Invitación Pública a Ofertar.

La no presentación de los anteriores documentos, o su presentación sin el lleno de los requisitos o términos exigidos, será objeto de requerimiento por el Ministerio, para que los aporte o subsane la(s) falla(s) dentro del plazo que este señale. En todo caso la existencia proponente plural debe ser anterior al cierre del proceso.

Los proponentes plurales no podrán utilizar dentro de su denominación el nombre del Ministerio de Defensa Nacional, ni su sigla MDN – UGG – DA, ni MINDEFENSA.

13.1.8 CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES.

Para cumplir lo previsto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que modificó el inciso segundo y el parágrafo 1° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 0723 de 2013, el oferente probará el cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y las de carácter parafiscal (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), así:

a. Las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según corresponda. Dicho documento deberá certificar que se ha realizado el pago de los aportes correspondientes a los últimos seis (6) meses anterior **a la fecha cierre del Proceso de Selección**.

b. Las personas naturales empleadoras lo harán mediante certificación expedida por el revisor fiscal o en su defecto por el oferente. Dicho documento deberá certificar que se ha realizado el pago de los aportes correspondientes a los últimos seis (6) meses anterior **a la fecha cierre del Proceso de Selección**.

c. Cuando se trate de Consorcios o Uniones temporales cada uno de sus integrales deberá aportar la certificación aquí exigida.

d. La obligación de presentar la certificación de cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales no aplica para personas jurídicas extranjeras, salvo en el caso en el que participen como sucursales legalmente constituidas en Colombia, caso en el que deberán presentar la certificación de que trata el literal a. del presente numeral.

e. Cuando se trate de persona natural no empleadora deberá acreditar el pago de sus aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

13.1.9 VERIFICACIÓN DEL SIRI (Sistema de Registro de Sanciones e Inhabilidades):

De conformidad con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 1238 de 2008 y con el fin de verificar los antecedentes disciplinarios **el Ministerio realizará e imprimirá la consulta** de los antecedentes disciplinarios **del proponente o de cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, según el caso**, puesto que de las sanciones disciplinarias también se desprenden inhabilidades. Los miembros del Comité Jurídico Evaluador verificarán si cada uno de los proponentes a evaluar aparece relacionado con Antecedentes Disciplinarios en los archivos que maneja la Procuraduría General de la Nación.

13.1.10. CONSULTA EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 60 de la Ley 610 de 2000, las Resoluciones Orgánicas No. 5149 de 2000 y No. 5677 de 2005, y la Circular No. 005 del 25 de febrero de 2008, el Ministerio hará directamente la consulta y verificación sobre la inclusión o no del proponente o de cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, según el caso, en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.

De conformidad con lo señalado en el citado artículo 60 de la Ley 610 de 2000: *"Los representantes legales, así como los nominadores y demás funcionarios competentes, deberán abstenerse de nombrar, dar posesión o celebrar cualquier tipo de contrato con quienes aparezcan en el boletín de responsables, so pena de incurrir en causal de mala conducta, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 6° de la ley 190 de 1995. Para cumplir con esta obligación, en el evento de no contar con esta publicación, los servidores públicos consultarán a la Contraloría General de la República sobre la inclusión de los futuros funcionarios o contratistas en el boletín"* (Subrayado fuera del texto).

13.1.11 VERIFICACIÓN ANTECEDENTES JUDICIALES DEL OFERENTE:

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto-Ley 0019 de 2012 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del oferente (persona natural o representante legal de persona jurídica), el Ministerio realizará e imprimirá la consulta de los antecedentes judiciales a través del mecanismo en línea creado por el

Gobierno Nacional para el efecto. La consulta deberá ser realizada por el Comité Jurídico Evaluador y en caso que él proponente persona natural o representante legal de la persona jurídica o del consorcio o unión temporal, según el caso registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, el proponente será rechazado.

13.1.12 CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LA POLICÍA NACIONAL CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA Y CONVIVENCIA (APLICA PARA PROPONENTE PERSONA NATURAL)

De conformidad con lo previsto en los artículos 183 y 184 de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 y con el fin de verificar el pago de las multas establecidas en la mencionada Ley, el Ministerio realizará e imprimirá la consulta en línea que genere el Registro Nacional de Medidas Correctivas para el efecto, la consulta deberá ser realizada por el Comité Jurídico Evaluador.

Si transcurridos seis meses desde la fecha de imposición de la multa, esta no ha sido pagada con sus debidos intereses, el Ministerio requerirá al proponente a fin de que aporte el pago de la multa dentro del plazo que le señale para el efecto.

Lo anterior teniendo en cuenta que la persona que se encuentre en mora transcurridos seis meses desde la fecha de imposición de la multa, hasta tanto no se ponga al día, **no podrá contratar** o renovar contrato con cualquier entidad del Estado.

13.1.13 MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE INCURSO EN CAUSAL DE INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD:

Con el fin de verificar que el proponente, su representante legal y/o apoderado y/o suplentes, y/o sus socios, no presenten inhabilidad y/o incompatibilidad para contratar con la entidad, éste deberá presentar con su propuesta diligenciado por la persona natural oferente, o el representante legal, o apoderado, el **ANEXO No. 1**, en donde manifieste bajo la gravedad del juramento de forma clara e inequívoca, que ninguno de los anteriores se encuentran incursos por sí o por interpuesta persona, en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la Constitución y en la Ley, en especial las contempladas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, en la Ley 1150 de 2007, en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

En caso de consorcios o uniones temporales, se deberá acreditar lo anterior respecto de cada uno de sus integrantes (personas naturales o jurídicas, según el caso).

13.1.14 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El proponente deberá allegar diligenciado el **Anexo No. 2** de la presente invitación a ofertar.

13.2 DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN ECONÓMICA

13.2.1 IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA

El oferente nacional y el extranjero con domicilio o sucursal en Colombia indicarán su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará con la oferta copia del Registro Único Tributario RUT con información actualizada.

Las personas jurídicas y/o naturales integrantes de un consorcio o unión temporal acreditarán individualmente este requisito, cuando intervengan como responsables del impuesto sobre las ventas, por realizar directamente la prestación de servicios gravados con dicho impuesto. Lo anterior conforme el artículo 368 del Estatuto

Tributario, en concordancia con el artículo 66 de la ley 488 de 1998 que adicionó el artículo 437 del mismo Estatuto, y las demás normas vigentes que reglamenten esta materia.

En caso que un consorcio o unión temporal sea adjudicatario del presente proceso este adquirirá un Número de Identificación Tributaria (NIT) y allegará copia del respectivo RUT como requisito previo para la aceptación de la oferta (contrato).

13.2.2 INFORMACIÓN PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA (SIIF)

Con el fin de ingresar los datos al Sistema Integral de Información Financiera "SIIF", los proponentes que participen en este proceso de contratación diligenciarán el **Anexo No. 3** "Datos básicos beneficiario cuenta", con la información allí requerida.

13.2.3 CERTIFICACIÓN BANCARIA

El oferente deberá aportar **certificación original o copia** expedida por la entidad financiera en donde posea cuenta corriente o de ahorros, con fecha de expedición no mayor a treinta días anteriores al plazo máximo de presentación de la oferta, a través de la cual el Ministerio de Defensa Nacional efectuará el pago del contrato que llegare a suscribirse, en caso de resultar adjudicatario.

En caso que un Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura sea adjudicatario del presente proceso, la certificación bancaria podrá corresponder a uno o varios de los integrantes pero NO al proponente plural. Así mismo, deberá aportar el documento suscrito por sus integrantes, en el cual se evidencie la forma de facturación, el beneficiario y la cuenta bancaria en la que se efectuarán los pagos.

13.2.4 REQUISITOS FINANCIEROS HABILITANTES (NO APLICA).

13.3. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES

13.3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS: Anexo No. 4

Las especificaciones técnicas exigidas en el **Anexo No. 4** de la presente Invitación Publica a Ofertar, **son de obligatorio cumplimiento por los oferentes, quienes deberán incluirlas y ofrecerlas completamente y sin modificaciones en la oferta.**

En todo caso si el oferente no presenta con su propuesta la totalidad de las condiciones establecidas en el **Anexo No. 4,** el Ministerio lo requerirá a fin de que la aporte o subsane lo pertinente dentro del plazo que le señale para el efecto.

En caso de que el proponente desee ofrecer una especificación técnica superior o adicional a la exigida por el Ministerio, deberá ofertarlo en su propuesta en documento separado al **Anexo de "Especificaciones Técnicas Exigidas"**, sin costo alguno para el Ministerio.

13.3.2. CONDICIONES DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE: (ANEXO No. 5)

El proponente acreditará su experiencia bajo las siguientes condiciones:

1. Certificaciones máximo tres (3) contratos que hayan sido ejecutados en un 100% (Una por cada contrato) durante los últimos tres (3) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección.

2. Acreditar que el objeto de los contratos ejecutados sean igual o similar al objeto de la presente contratación, entiéndase por similar que el objeto de los contratos y/o sus obligaciones incluyan la atención de llamadas a través del Centro de Contacto.

3. La sumatoria de los contratos ejecutados deberá ser igual o mayor al 100% del valor total del presupuesto oficial del presente proceso.

En caso de que el proponente allegue un número superior de certificaciones a las máximas exigidas, el Ministerio tomará en cuenta solo las tres (3) primeras en orden cronológico de la más reciente a la más antigua.

Si ninguna de las tres (3) certificaciones de contratos allegadas cumple con lo requerido por el Ministerio, se verificarán las certificaciones adicionales que se presenten, las cuales en todo caso deberán allegarse en el orden cronológico antes indicado.

En caso de presentar certificaciones globales deberán desglosar el monto y objeto para el cual aplica dicha certificación. Cuando las certificaciones expresen su valor en dólares, o en otra moneda, se tendrá en cuenta la TRM a la fecha en que se celebró el contrato certificado.

Cada certificación de experiencia se analizará por separado, en caso de tratarse de contratos adicionales, el valor adicional se convertirá en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), a la fecha de firma del contrato adicional y se sumará al valor del contrato principal.

Para verificar el valor de los contratos certificados, el Ministerio realizará la conversión a salarios mínimos legales mensuales vigentes SMLMV del valor del presupuesto oficial asignado al ítem o ítems ofertados y del valor del contrato que se indique en el formato de experiencia o certificación correspondiente, para lo cual se hará la conversión al valor del SMLMV del año de celebración del respectivo contrato.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, la experiencia se verificará con la sumatoria de las experiencias que acrediten cada uno de sus integrantes, la cual deberá ser igual o superior al 100% de la experiencia exigida. En todo caso se requiere que todos los integrantes acrediten la experiencia especifica exigida y al menos uno de ellos debe acreditar mínimo el cincuenta (50%) de la experiencia exigida y el porcentaje restante será verificado con la experiencia que acrediten los demás integrantes.

Cuando los miembros del consorcio o de la unión temporal acrediten experiencia igualmente en contratos ejecutados bajo estas modalidades, sólo se tendrá en cuenta como experiencia de aquellos, para efectos del consorcio la referida al valor de los contratos ejecutados dividido en el número de miembros del mismo, y para las uniones temporales el porcentaje de participación que hubieren tenido en dicha asociación que ejecutó el contrato.

La experiencia de los socios de una persona jurídica se podrá acumular a la de esta, cuando ella no cuente con más de tres (3) años de constituida. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.

No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993.

En el caso de sociedades que se escindan, la experiencia de la misma se podrá trasladar a cada uno de los socios escindidos, y se contabilizará de la siguiente manera:

Para el socio escindido que acredite su experiencia en una nueva persona jurídica, ésta deberá contar con menos de tres (3) años de constituida y se le contabilizara en proporción a la participación en el capital de esta nueva persona jurídica a partir de la participación que haya tenido en el capital de la sociedad escindida.

Para el socio escindido que acredite su experiencia como persona natural por sí mismo o en una unión temporal o consorcio se le tendrá en cuenta la experiencia en proporción a la participación en el capital que haya tenido en la sociedad escindida, lo cual deberá acreditar mediante el documento correspondiente.

El proponente acreditará la experiencia requerida para este proceso de selección a través de cualquiera de las siguientes formas: **a)** mediante el diligenciamiento del **Anexo 5 "CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE"** que se establezca en el pliego de condiciones, suscrito por el contratante y, con el lleno de los requisitos antes exigidos, o, **b)** mediante la presentación de certificaciones suscritas por la persona natural o jurídica contratante, siempre y cuando contengan la totalidad de datos solicitados en el Anexo, y con el lleno de los requisitos antes exigidos, o **c)** Mediante el acta de liquidación de los contratos que se certifiquen.

Si el oferente no presenta los formatos o certificaciones de experiencia con su propuesta, o si incluyéndolos éstos no contienen la totalidad de la información solicitada, el Ministerio requerirá al proponente a fin de que subsane lo correspondiente dentro del plazo que le señale para el efecto.

En todos los casos, los documentos expedidos en el exterior que acrediten las condiciones anteriores cumplirán todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia, señalados en el numeral 9 **"PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA"** de la presente invitación.

13.3.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (ANEXO No. 5)

El proponente deberá diligenciar y presentar con su oferta el anexo No. 6, mediante el cual hace constar que dispone de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, que le permite a la organización anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo, de conformidad con el Decreto Reglamentario 1072 de 2015 y la Resolución No. 312 de 2019, y las normas que las modifiquen o sustituyan.

En caso de consorcios o uniones temporales promesa de sociedad futura, se deberá acreditar lo anterior respecto de cada uno de sus integrantes (personas naturales o jurídicas, según el caso).

13.3.4. DOCUMENTOS TÉCNICOS ADICIONALES REQUERIDOS AL PROPONENTE (NO APLICA)

14. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Para el cumplimiento del objeto del contrato, el **CONTRATISTA** se obligará a:

A. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Prestar los servicios objeto del contrato, en forma oportuna y eficiente y con la mejor calidad de acuerdo con las condiciones establecidas en el **Anexo No. 4 "especificaciones técnicas exigidas"** con la propuesta presentada y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato.
2. Mantener la debida reserva frente a los temas y asuntos tratados y conocidos dentro del desarrollo y ejecución del contrato, de conformidad con el compromiso de confidencialidad que se suscribe con el contrato y que hace parte integral del mismo.
3. Informar oportunamente al supervisor del contrato, sobre la imposibilidad o dificultades que se presenten en la ejecución del mismo y ofrecer alternativas para garantizar su correcta ejecución.
4. Estar inscrito en el sistema electrónico de contratación pública SECOP II y mantener habilitado su usuario y contraseña

5. Mantener los precios ofertados, durante el plazo de ejecución del contrato.

6. Responder en los plazos que el Ministerio de Defensa Nacional establezca en cada caso, así como los requerimientos de aclaración o de información que le formule.

7. Proveer a su costo, todos los bienes necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funcionalidades requeridas en el presente contrato.

8. Obtener con la oportunidad debida, las licencias, autorizaciones y permisos a que hubiere lugar para el cumplimiento de todas las obligaciones que le correspondan en los términos del contrato.

9. Asistir a las reuniones programadas por EL MINISTERIO, cuando a ello hubiere lugar.

10. Rendir los informes relacionados con las actividades desarrolladas en relación con el objeto contratado, que le sean solicitados por el Ministerio, a través del supervisor del contrato, cuando a ello hubiere lugar.

11. En general, la obligación de cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del Contrato, para lo cual el Contratista deberá actuar razonablemente en el marco de sus obligaciones contractuales.

12. Contar durante la ejecución del contrato con el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, establecido en el Decreto 1072 de 2015 y cumplir con los lineamientos establecidos en la Resolución 312 de 2019, o las normas que las modifiquen o sustituyan, por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

13. Allegar dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato el certificado de curso virtual de cincuenta (50) horas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (Artículo 2.2.4.6.35 del Decreto 1072 de 2015) y mantenerlo vigente.

14. Cumplir con todas las obligaciones relacionadas con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente establecidas en el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio, para lo cual deberá asistir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato a la inducción sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, realizada por el Área de Talento Humano de la Entidad. Esta obligación será exigible por el supervisor del contrato, para el contratista que asigne personal para que desarrolle actividades relacionadas con la ejecución contractual dentro de las instalaciones del Ministerio de Defensa. Nacional.

15. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato, hasta la finalización de ejecución del mismo.

B. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno del CONTRATISTA con el MINISTERIO.

2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que puedan presentarse, responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente contrato y

en general se obliga a cumplir con lo establecido en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, sus Decretos Reglamentarios y demás normatividad aplicable.

3. De conformidad con lo estipulado en la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003, 1562 de 2012 y el Decreto 0723 de 2013, dar cumplimiento a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales y pensiones, para lo cual deberá aportar copia que acredite el pago de los aportes a los sistemas antes indicados o mediante certificación expedida por el revisor fiscal o Representante Legal según corresponda

4. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y cuatro meses más y presentarse al MINISTERIO en el momento en que sea requerido por el mismo para la suscripción de la correspondiente acta de liquidación.

15. EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación y verificación de las propuestas comprende:

a. Evaluación del menor precio.

b. La verificación del cumplimiento de los requisitos habilitantes. (sólo sobre la oferta con el precio más bajo).

c. La verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas. (sólo sobre la oferta con el precio más bajo)

El Ministerio realizará en primer lugar la evaluación del menor precio ofertado, para posteriormente verificar sobre la oferta con el precio más bajo el cumplimiento de los requisitos habilitantes y de las especificaciones técnicas exigidas.

En el evento que se den las circunstancias contempladas en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015 "oferta con valor artificialmente bajo", el Ministerio requerirá al oferente para que explique las razones que sustenten el valor por él ofertado y el comité evaluador económico – financiero realizará la respectiva verificación siguiendo los lineamientos de la Guía G-MOAB-01 "Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas", expedida por Colombia Compra Eficiente. Lo anterior aplica igualmente para el caso de oferta única que haya cumplido con los requisitos habilitantes.

16. CRITERIO DE DESEMPATE

Se entenderá que hay empate entre dos (2) o más propuestas, cuando presenten un mismo precio. En este caso se aplicará el siguiente criterio de desempate: El Ministerio adjudicará a quien haya entregado primero la oferta entre los empatados, según el orden de presentación de las mismas registrado en el SECOP II.

17. ADJUDICACIÓN

La adjudicación se entenderá realizada con la aceptación de la oferta.

La adjudicación se hará en **forma total,** no habrá adjudicación parcial por ítems.

El valor del contrato a celebrar será por **el valor total del presupuesto oficial incluido IVA** y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar.

El Ministerio se reserva la facultad de adjudicar hasta la totalidad del presupuesto oficial de la presente invitación a ofertar, con el fin de adquirir una mayor cantidad de bienes de los mínimos requeridos, previa solicitud escrita del supervisor del contrato y siempre y cuando no se supere el presupuesto oficial asignado.

Se adjudicará el proceso de contratación al oferente que haya ofrecido el menor precio y cumpla con los requisitos habilitantes exigidos, de acuerdo con lo establecido en la presente invitación a ofertar.

El Ministerio podrá adjudicar el contrato cuando sólo se haya presentado una oferta, y ésta cumpla con los requisitos habilitantes exigidos, siempre que la oferta satisfaga los requerimientos contenidos en la invitación pública a ofertar.

18. CONTRATO

La oferta y su aceptación constituyen para todos los efectos el contrato celebrado, con base en el cual se efectuará el respectivo registró presupuestal.

En el contrato se consolidarán las condiciones de la invitación y de la oferta aceptada, junto con las condiciones de: garantías (cuando aplique), imposición de multas y sanciones, liquidación del contrato y la indicación de los datos de la persona de contacto del Ministerio y el supervisor y/o interventor del contrato y sus obligaciones.

18.1 GARANTÍA

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación en el SECOP II de la Aceptación de la oferta, El Contratista deberá constituir y cargar en la plataforma del SECOP II la **Garantía de Cumplimiento** a favor del Ministerio de Defensa Nacional – Unidad de Gestión General – Dirección Administrativa Nit. 899.999.003-1, a través de un contrato de seguro contenido en una póliza, o a través del patrimonio autónomo, o a través de garantía bancaria, que cubra los siguientes amparos:

I. <u>GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO</u>:

A. **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES**: En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (04) meses más, y de las prórrogas si las hubiere.

B. **CALIDAD DEL SERVICIO**: En cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más y de las prórrogas si las hubiere.

C. **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** En cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más, y de las prórrogas si las hubiere.

En la garantía de cumplimiento deberá constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, las modificaciones unilaterales y de común acuerdo que a ello se le introduzcan, el pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria convenidas y si se trata de garantía consistente en una póliza de seguro se entiende que la entidad aseguradora renuncia al beneficio de excusión.

El **CONTRATISTA** deberá restablecer el valor de las garantías antes mencionadas, cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por **EL MINISTERIO.** De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato y/o se prorrogue su término, el contratista deberá ampliar el

valor de la garantía otorgada y la ampliación de su vigencia según el caso. En todo caso el contratista deberá reponer la garantía, cuando el valor de la misma se vea afectado por razón de siniestros presentados, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente.

Si el Contratista se negare a constituir las garantías, así como a no otorgarlas en los términos, cuantía y duración establecidos en esta cláusula, el Ministerio podrá declarar la caducidad del presente contrato.

En tratándose de garantías consistentes en pólizas de seguro, éstas no expirarán por falta de pago de la prima o revocatoria unilateral.

El Contratista se obliga para con el Ministerio a mantener vigente la garantía de cumplimiento hasta la liquidación o término exigido en el respectivo amparo en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.3.1.7 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015.

18.2 LIQUIDACIÓN:

El contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 217 del Decreto 0019 de 2012, y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro del término de ley.

19. SUPERVISIÓN:

La Supervisión y control en la ejecución del presente contrato se ejercerá a través del (la) **Jefe de la Oficina de Control Interno Sectorial** del Ministerio de Defensa Nacional, para estos efectos, el Supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 y numeral 1 del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas establecidas sobre la materia. La designación de la presente supervisión se entiende comunicada al funcionario anteriormente mencionado, a través del sistema electrónico de contratación pública SECOP II, en el cual tiene acceso a toda la información y documentación precontractual, contractual y pos contractual, para ejercer sus funciones.

20. REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN

Perfeccionamiento: La propuesta del contratista y la aceptación de la oferta por parte del Ministerio, constituyen el contrato celebrado, el cual será publicado en el SECOP II y, se entiende comunicado al contratista con la aprobación y firma que éste realiza del mismo a través del sistema electrónico de contratación pública -SECOP II.

Ejecución: Se requiere de la suscripción del Acta de Inicio previa aprobación de la (s) Garantía (s) constituida (s) por el CONTRATISTA y expedición del registro presupuestal.

Bogotá D.C, 12 ABR 2019

KARINA LUCÍA DE LA OSSA VIVERO
Directora Administrativa (E)

Revisó y Aprobó: Viviana Marin Gomez - Coordinadora Grupo Adquisiciones
Revisó: Liliana Sofia Munevar Cortés. Abogada Grupo Adquisiciones
Elaboró: Sandra Patricia Costo García - Abogada Grupo Adquisiciones

ANEXO No. 1

MANIFESTACIÓN SOBRE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Yo_____, actuando en calidad de _____ (persona natural oferente, o el representante legal, o apoderado,), de _____, manifiesto bajo la gravedad del juramento de forma clara e inequívoca, que ni el proponente, ni su representante legal, ni su apoderado, ni suplentes, ni sus socios, nos encontramos incursos por sí o por interpuesta persona en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la Constitución y en la Ley, en especial las contempladas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, en la Ley 1150 de 2007 y en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública" (Artículo 1. INHABILIDAD PARA CONTRATAR DE QUIENES INCURRAN EN ACTOS DE CORRUPCIÓN, Artículo 2. INHABILIDAD PARA CONTRATAR DE QUIENES FINANCIEN CAMPAÑAS POLÍTICAS, Artículo 3. PROHIBICIÓN PARA QUE EX SERVIDORES PÚBLICOS GESTIONEN INTERESES PRIVADOS, Artículo 4. INHABILIDAD PARA QUE EX EMPLEADOS PÚBLICOS CONTRATEN CON EL ESTADO y Artículo 90. INHABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO REITERADO).

El proponente: _____

(Nombre, número del documento de identificación y firma del proponente o su representante o apoderado)

En caso de consorcios o uniones temporales, o promesa de sociedad futura se deberá acreditar lo anterior respecto de cada uno de sus integrantes (personas naturales o jurídicas, según el caso).

ANEXO No. 2

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Que libre y voluntariamente, de manera unilateral, a nombre propio, asumo el presente COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: Que el **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL** se encuentra adelantando el proceso de selección de mínima cuantía cuyo objeto es: "**Prestar el servicio de centro de contacto para la atención de llamadas generadas por los usuarios a la Línea del Honor a cargo de la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional**"

SEGUNDA: Que es propósito apoyar la gestión de la Institución en lo que hace a la apertura y democratización de los procesos, sobre esquemas fortalecidos hacia la transparencia en los procesos de contratación, la garantía de información objetiva y la confidencialidad.

TERCERA: Que siendo de mi interés participar en el proceso y ser adjudicatario en el mismo, me encuentro dispuesto a asumir con la debida confidencialidad la información propia del proceso y de la ejecución del contrato; en tal sentido suscribo el presente documento de confidencialidad por el cual se garantiza absoluta reserva, en la medida que la información técnica, económica y jurídica puesta a disposición contiene datos referidos a bienes y/o servicios destinados a la defensa y seguridad nacional.

CUARTA: Que acepto y permito al Ministerio de Defensa Nacional - Unidad de Gestión General - Dirección Administrativa, utilizar de manera responsable y de acuerdo con la política de protección de datos personales, la información que he proporcionado, para lo cual garantizó que son exactos, por lo que en caso de ser modificados, comunicaré al Ministerio, para que sean rectificados y/o cancelados según proceda

QUINTA: Que por tanto, asumo libre y espontáneamente este compromiso, el cual se Regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA. COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL PROPONENTE SI SU OFERTA ES ACEPTADA: Mediante la suscripción del presente documento, asumo los siguientes compromisos:

1.1. EL CONTRATISTA no duplicará total o parcialmente la documentación recibida, a efectos de trasladarla a terceros que puedan tener interés en la información del proceso de selección, en la información técnica del proceso o en la gestión económica.

1.2. EL CONTRATISTA, se compromete a no permitir que en su nombre, alguien, bien sea empleado del mismo o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor incurra en lo señalado anteriormente.

1.3. EL CONTRATISTA se compromete formalmente a impartir instrucciones a cualquier representante suyo, si fuere el caso, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen el presente proceso y la relación contractual, y les pondrá las obligaciones de:

a) No revelar información propia del objeto de la presente contratación.

b) No permitir que terceros obtengan información sobre el proceso, las finalidades y sus componentes técnicos y económicos.

c) No obrar a través de terceros o sugerir que terceros hagan lo propio en su nombre.

d) No publicar información alguna, por medios de comunicación electrónica o correos internos de su grupo empresarial, que permita a terceros o a sus funcionarios no autorizados acceder a la información.

1.4. EL CONTRATISTA se compromete formalmente a no efectuar acuerdos de naturaleza alguna con terceros que manifiesten interés en el asunto.

CLÁUSULA SEGUNDA. CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO: EL PROPONENTE asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias que el Ministerio considere procedente imponer si su oferta es aceptada, entre ellas, la presentación pública de su conducta trasgresora; igualmente, si el Ministerio demuestra que con su actuación se vulneran los derechos, podrá ejercer las acciones civiles, penales y administrativas que le permitan restablecer su situación, previa indemnización del daño causado.

CLÁUSULA TERCERA: Declara igualmente **EL PROPONENTE** que si su oferta es aceptada, toda la información que se produzca en la ejecución del contrato, será confidencial y/o reservada.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de Bogotá, D.C. a los 12 ABR 2019

El proponente: _____
(Nombre, número del documento de identificación y firma del proponente o su representante)

MINDEFENSA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ANEXO No. 3

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL República de Colombia Libertad y Orden	**FORMATO** **Datos Básicos Creación Beneficiario Cuenta SIIF Nación**	Página 1 de 2 **Código :** 40.4 - PFMDNSGDF - F022 - 04 **Vigente a partir de:** 10 NOV 2017

CIUDAD_____ FECHA _____

Me permito certificar la siguiente información con el fin de ser incluida en el Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF Nación.

1. DOCUMENTOS A ADJUNTAR

PERSONA JURIDICA NACIONAL O EXTRANJERA

- Fotocopia Cédula de Ciudadanía
- Fotocopia del Certificado de Cámara de Comercio
- Fotocopia Registro Unico Tributario (RUT)

CONSORCIO O UNION TEMPORAL

Aplica para los participantes y representantes legales del Consorcio o Unión Temporal.

- Fotocopia Cédula de Ciudadanía
- Fotocopia del Certificado de Cámara de Comercio
- Fotocopia Registro Unico Tributario (RUT)
- Documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal

PERSONA NATURAL NACIONAL O EXTRANJERA

- Fotocopia Cédula de Ciudadanía
- Fotocopia Registro Unico Tributario (RUT) (si es contratista).
- Fotocopia de la cédula de extranjería, licencia u otro documento que aporte el extranjero.

Nota: La fotocopia de la cédula de ciudadanía no puede ser reemplazada por otro documento.

Los terceros naturales nacionales o extranjeros; jurídicos nacionales o extranjeros, deben solicitar a la entidad financiera que la certificación bancaria sea con el número de identificación que aparece registrado en el RUT. Así mismo, que el original de la certificación bancaria indique que la cuenta está activa, vigente y que su expedición no sea mayor a 30 días. Los Consorcios o Uniones Temporales podrán presentar la certificación bancaria de uno de los integrantes, de acuerdo a lo establecido en el documento de constitución.

2. INFORMACIÓN BASICA

2.1 DATOS PERSONA NATURAL O JURÍDICA NACIONAL O EXTRANJERA

Espacio para ser diligenciado por la U.E. Código interno Número:

NOMBRE O RAZON SOCIAL: _____

Tipo documento de Identificación:

Cédula de Ciudadanía:		No.
Cédula de Extranjería:		No.
NIT Persona Jurídica:		No.
NIT Persona Natural:		No.
Pasaporte:		No.
Registro Civil:		No.
Tarjeta de Identidad:		No.
Otro Tipo Documento:		No. Cuál:

2.2 INFORMACION PARTICIPANTES CONSORCIOS Y/O UNIONES TEMPORALES

OBJETO UNIÓN DE LOS PARTICIPANTES CONSORCIOS Y/O UNIONES TEMPORALES

PORCENTAJE DE PARTICIPACION:

NUMERO DE IDENTIFICACION DE LOS PARTICIPANTES:

3. DATOS INFORMACION GENERAL

TIPO DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Sociedad Anónima		**Cooperativa**		**Empresa Ind. Y Cial del Estado**	
Sociedad Colectiva		**Empresa Unipersonal**		**Asociaciones Mutualistas**	
Sociedad Comandita por Acciones		**Empresa Comunitaria**		**Fondos de Empleados**	
Sociedad Comandita Simple		**Empresa de Servicio**		**Instituto de Economía Solidaria**	
Sociedad de Economía Mixta		**Entidad Pública**		**Precooperativa**	
Sociedad de Hecho		**Empresa Solidaria de Salud**			
Sociedad Limitada		**Entidad sin Animo de Lucro**			
Sociedad Sucursal Extranjera		**Federación o Confederación**			
Sociedad Simplificada por Acciones (SAS)		**Cooperativa de trabajo asociado**			

TIPO DE CAPITAL	PRIVADO	
	PÚBLICO	
	MIXTO	

ENTIDAD EN PROCESO LIQUIDATORIO	SI	
	NO	

PORCENTAJE DE CAPITAL MIXTO	PÚBLICO		%
	PRIVADO		%
	TOTAL		%

Libertad y Orden	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL República de Colombia	**FORMATO** **Datos Básicos Creación Beneficiario Cuenta SIIF Nación**	Página 2 de 2 **Código :** 40.4 - PFMDNSGDF - F022 - 04 **Vigente a partir de:** 10 NOV 2017

4. INFORMACION TRIBUTARIA

TIPO RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA

ICA	☐	IMPUESTO TIMBRE	☐
RENTA	☐	RETENCIÓN EN LA FUENTE ICA	☐
RETENCIÓN EN LA FUENTE RENTA	☐	GRAN CONTRIBUYENTE	☐
IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS IVA	☐	RETENCIÓN EN LA FUENTE IVA	☐
REGIMEN TRIBUTARIO ESPECIAL	☐		
INFORMACION EXÓGENA	☐	NO CONTRIBUYENTE	☐
REGIMEN COMÚN	☐	PROFESIONAL INDEPENDIENTE	☐
REGIMEN ORDINARIO	☐	NO RESPONSABLE	☐
ENTIDAD DEL ESTADO	☐	RESPONSABLE	☐
AUTORRETENEDOR	SI ☐	NO	☐

5. UBICACIÓN

TIPO DE DIRECCIÓN		DOMICILIO CIVIL	☐
DIRECCION PROCESAL	☐	DOMICILIO FISCAL	☐
DOMICILIO CONTRACTUAL	☐	RESIDENCIA	☐

Dirección _____ **Teléfono** _____

E-mail _____ **Fax** _____

País _____ **Región** _____

Ciudad _____

Localización Nacional Extranjera

Página Web _____ **Contacto** _____

Designación del contacto _____ **E-mail del contacto** _____

Apartado Aéreo _____

6. REPRESENTANTE LEGAL

TIPO DE REPRESENTANTE LEGAL

Espacio para ser diligenciado por la U.E, Código Interno **Número:**

Revisor Fiscal	☐	Tutores y Curadores por los incapaces	☐
Albaceas	☐	Mandatarios o Apoderados Generales	☐
Representante legal de Personas Jurídicas	☐	Padres por su(s) hijo(s) menor(es)	☐
Donatorios o Asignatarios	☐	Nombre Representante Legal:	
Otros	☐	Tipo doc. Identificación	
		No. Doc. Identificación	

7. DATOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Espacio para ser diligenciado por la U.E, Código Interno **Número:**

Entidad Financiera _____ **Número de Cuenta** _____

Tipo de la cuenta bancaria **Corriente** ☐ **Ahorro** ☐ **Depósito Electrónico** ☐

Certifico que la información aquí consignada es legítima y me responsabilizo de la misma para efectos legales

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL TERCERO (PROVEEDOR)

NOTA 1: el único formato válido para la creación de cuentas bancarias de terceros en el sistema SIIF-Nación es el presente.

NOTA 2: la información aquí consignada no debe tener borrones, tachones o enmendaduras.

ANEXO No. 4

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS

Prestar los servicios objeto de la presente contratación de forma oportuna, en los términos y condiciones técnicas señaladas en la presente Invitación a Ofertar y de acuerdo con las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato así:

1. Agente de Centro de Contacto

Nombre del servicio	Agente de Centro de Contacto
Alcance del servicio	Servicio de atención en *Call Center*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar multicanalidad; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente de Centro de Contacto / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del Agente	Agente técnico
Herramientas de Hardware y Software	El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. (ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. (iii) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos y permitir multicanalidad.
Canales de Atención al usuario	Telefónico o Voz Fax Correo electrónico Chat *Web (Web callback, clic to call)

	* La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de licencia por puesto de trabajo para que sea operado este canal de atención
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Entrenamiento en Centro de Contacto	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Centro de Contacto a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del *call center* del Proveedor.

Entrenamiento de la Entidad Compradora	La Entidad para iniciar la operación entrenará, capacitará y formará al Agente para que cuente con los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se desarrollará con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del *call center* del Proveedor. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: (i) Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente técnico: Mínimo 8 días calendario
Nivel de Servicio	Plata

2. Agente Técnico

Característica	**Descripción**
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. **El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional**
Habilidades y	Aptitud de servicio

destrezas	Excelente manejo de relaciones interpersonales Habilidad para negociación Disciplina Organización Capacidad para seguimiento de instrucciones Disposición para el trabajo bajo presión Habilidades de digitación Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) Habilidades de consulta en Internet Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto. Apoyar campañas presenciales en caso que así se requiera. Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con el objeto de la Orden de Compra

3. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - IT-BPO-CC-44

Nombre del servicio	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador. El número de minutos máximo a consumir en el mes es de 2.000

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 1 – 9, y enruta la llamada a un al agente con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta al agente y el que está desocupado atiende la llamada. El horario durante el cual el servicio debe estar habilitado será *Servicios 7x24 El contratista sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada en el mes.
Canal de atención	Telefónico o Voz.

Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria de 8:00 a.m. hasta 5:00 p.m. *Servicio 7x24 es la Jornada Ordinaria más Grabación.
Elasticidad para crecimientos	El Contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

4. Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva

Nombre del servicio	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Alcance del servicio	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado Durante el mes se realizaran máximo dos (2) anuncios.

Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Elasticidad para crecimientos	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Entidad, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Entidad, sin necesidad que la persona que graba el mensaje sea nativa en el idioma solicitado. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por la Entidad. El Contratista grabará el anuncio con el libreto, texto o mensaje entregado por el supervisor del contrato. La grabación de los anuncios podrá ir acompañada de un fondo musical con sus respectivos derechos de autor, si la Entidad así lo requiere. En caso de que el anuncio vaya acompañado del fondo musical, la Entidad enviará el fondo musical con los derechos de autor respectivos para hacer uso del mismo. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 5 minutos, en caso que cada anuncio exceda los 5 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej: 1 Anuncio de 18 minutos, se facturan 4 anuncios. El contratista factura únicamente los anuncios grabados en el respectivo mes.
	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

NOTA: Se aplican las condicones del acuerdo marco Servicios BPO para servicios de centro de contacto Acuerdo nivel de servcios (ANS) para nivel de servicios Plata.

Se solicita que la información contenida en la presente ficha técnica NO sea modificada por el oferente, ya que estas especificaciones técnicas son exigidas por la Entidad, y por tanto SON DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO POR LOS OFERENTES, LAS CUALES SE DEBEN ADJUNTAR CON LA OFERTA.

Anexo No. 5

"CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE"

No.	CAMPOS A SER DILIGENCIADOS	
1	NÚMERO CONTRATO	
2	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA A QUIEN SE CERTIFICA	
3	FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	
4	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATANTE	
5	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO QUE SE CERTIFICA	
6	OBJETO DEL CONTRATO QUE SE CERTIFICA	
7	ACTIVIDADES DEL CONTRATO QUE SE CERTIFICA.	
8	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	
9	NOMBRE Y/O RAZÓN SOCIAL DE QUIEN EXPIDE LA CERTIFICACIÓN	
10	FECHA DE INICIO DEL CONTRATO QUE SE CERTIFICA (Mes/Año)	
11	FECHA TERMINACIÓN DEL CONTRATO QUE SE CERTIFICA (Mes/Año)	
12	VALOR DEL CONTRATO QUE SE CERTIFICA (Indicar el valor de las adiciones si las hubo)	
13	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL PROPONENTE (En caso que el contrato haya sido ejecutado en consorcio o unión temporal)	

Nombre y Firma del Contratante *(Número telefónico en donde se pueda verificar la información)*

ANEXO No. 6

MANIFESTACIÓN DEL OFERENTE SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)

Señores
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Ciudad

Asunto: Certificación de existencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Yo_____, actuando en calidad de _____ (persona natural oferente, o el representante legal, o apoderado), de _____, manifiesto bajo la gravedad del juramento de forma clara e inequívoca que comprometido (a) con el cumplimiento de la normatividad vigente en pro de la seguridad y salud de sus trabajadores y de conformidad con lo exigido en el Decreto Reglamentario 1072 de 2015 libro 2, titulo 4, capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) y en la Resolución 312 de 2019, dispongo de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que le permite a la organización anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo y que cumplo con los estándares mínimos de acuerdo al número de trabajadores y clasificación del riesgo que poseo.

Así mismo, me comprometo en caso de resultar adjudicatario a:

Remitir a través del SECOP II el certificado del curso virtual de cincuenta horas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (Artículo 2.2.4.6.35 del Decreto 1072 de 2015), el cual será allegado dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato y a mantenerlo vigente durante la ejecución del contrato.

Conocer el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Contratistas de la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional, quien a través del área de seguridad y salud en el trabajo, podrá requerir cualquiera de los componentes del SG-SST mientras se encuentre en ejecución el presente contrato. Lo anterior será exigible para el contratista que asigne personal a que desarrolle actividades relacionadas con la ejecución contractual dentro de las instalaciones del Ministerio de Defensa. Nacional.

Cordialmente,

El proponente: _____

(Nombre, número del documento de identificación y firma del proponente o su representante legal o apoderado)

En caso de consorcios o uniones temporales o promesas de sociedad futura, se deberá acreditar lo anterior respecto de cada uno de sus integrantes (personas naturales o jurídicas, según el caso).