Bogotá D.C., 26 de abril de 2019

Para: **KARINA LUCIA DE LA OSSA VIVERO**
Directora Administrativa

De: **SANDRA PATRICIA PRIETO BARAJAS**
Evaluadora Comité Económico – Financiero

Asunto: Evaluación Técnico – Económico del Proceso de Selección de Mínima Cuantía No. 14/2019 MDN-UGG-OCIS

En atención a la designación recibida como Comité Evaluador Técnico – Económico para el Proceso de Selección de Mínima Cuantía No. 14/2019 MDN-UGG-OCIS cuyo objeto es contratar la "PRESTAR EL 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, a continuación se presenta el informe de Evaluación Técnico – Económica en los siguientes términos:

1. OFERTAS EVALUADAS

Para el proceso de Mínima Cuantía No. 14/2019 se analizaron frente a la Invitación a Ofertar, dos (2) propuestas presentadas a través de la plataforma SECOP II los siguientes oferentes:

1. Cobranzas Nacionales de Créditos S.A. CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
2. LEON & ASOCIADOS S.A.S

2. OFERTA ECONÓMICA

INVITACIÓN			Conalcreditos Conalcenter BPO	Leon & Asociados S.A.S
Descripción	UNIDAD	VALOR Maximo a Ofertar Incluido IVA	Valor Unitario IVA Incluido	Valor Unitario IVA Incluido
AGENTE	AGENTE	$ 5.269.016,72	$ 3.934.148,40	$ 3.950.000,00
MINUTO IVR	MINUTO	$ 37,42	$ 2,59	$ 20,30
GRABACION IVR	ANUNCIO	$ 67.516,90	$ 12.852,00	$ 67.500,00
Totales		**$ 5.336.571,04**	**$ 3.947.002,99**	**$ 4.017.520,30**

Al analizar las ofertas presentadas por los oferentes en mención, se encontró que ninguno supero los precios unitarios máximos descritos en el numeral 2.1. Precios de referencia.

Conforme a los requisitos de la Invitación a Ofertar, se verificó que el oferente Cobranzas Nacionales de Créditos S.A. CONALCREDITOS CONALCENTER BPO no acreditó la experiencia. Por lo anterior se requirió al oferente mediante oficio No. OFI19-35229 MDN-DSGDA-GA con fecha 23 de abril de 2019, con el fin de allegar la experiencia que pretenda acreditar a través de la certificación expedida por el contratante o mediante el anexo No. 5 suscrito por el contratante o mediante acta de liquidación del contrato.

Por lo anterior el oferente Cobranzas Nacionales de Créditos S.A. CONALCREDITOS CONALCENTER BPO, allego los documentos a través de la plataforma del SECOP II fuera del término establecido por el Ministerio de Defensa Nacional.

Finalmente se procedió a realizar el análisis de la oferta presentada por LEÓN & ASOCIADOS S.A.S, la cual no supero los precios unitarios máximos descritos en el numeral 2.1 precios de referencia.

3. DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN ECONÓMICA

De acuerdo con la invitación del presente Proceso de Selección, se verificaran los siguientes documentos de verificación económica:

DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN ECONÓMICA		CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	X		
2	INFORMACIÓN PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA (SIIF)	X		
3	CERTIFICACIÓN BANCARIA	X		

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXIGIDAS

De acuerdo con la invitación del presente proceso, se verificó que el oferente adjuntara a su propuesta las Especificaciones Técnicas Exigidas en el Anexo No. 4, las cuales presentan a continuación:

No.	REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Especificaciones Técnicas Exigidas: Anexo No. 4			
1	Agente de Centro de Contacto	X		
2	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.	X		
3	Agente de Centro de Contacto / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente	X		
4	Agente técnico	X		

5	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.	X		

No.	REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
6	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	X		
7	Jornada Ordinaria	X		
8	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.	X		
9	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.	X		
10	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)	X		
11	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente técnico: Mínimo 8 días calendario	X		
12	Plata	X		

13	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales	X		
14	Con experiencia minima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.	X		
15	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**	X		

No.	REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
16	Aptitud de servicio Excelente manejo de relaciones interpersonales Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet 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	X		
17	Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes.	X		
18	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	X		
19	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.	X		
20	Minuto IVR Enrutador. El número de minutos máximo a consumir en el mes es de 2.000	X		
21	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.	X		
22	Telefónico o Voz.	X		
23	Jornada Ordinaria de 8:00 a.m. hasta 5:00 p.m. *Servicio 7x24 es la Jornada Ordinaria más Grabación.	X		
24	El Contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio	X		
25	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	X		
26	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora	X		

No.	REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
27	Anuncio Grabado Durante el mes se realizaran máximo un (1) anuncio.	X		
28	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.	X		
29	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio	X		
30	Se aplican las condiciones del acuerdo marco Servicios BPO para servicios de centro de contacto Acuerdo nivel de servicios (ANS) para nivel de servicios Plata.	X		

5. CONDICIONES DE EXPERIENCIA DE PROPONENTE

Conforme a la invitación a Ofertar, se verificó que el oferente acreditará la experiencia, obteniendo el siguiente resultado:

1. Certificaciones máximo tres (3) contratos que hayan sido ejecutados en un 100%(Una por cada contrato).	Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
2. Que los contratos hayan sido ejecutados durante los últimos tres (3) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección.	Fecha inicio: 01/12/2012 Fecha terminación: 30/04/2016
3. Acreditar que el objeto de los contratos ejecutados deberán ser igual o similar al objeto de la presente contratación, entiéndase por similar que el objeto de los contratos y/o sus obligaciones incluya la atención de llamadas a través del Centro de Contacto.	Servicio de gestión y cobro de cartera com mora 180(desde 151 días en adelante), sobre las obligaciones contenidas en las facturas que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP emite por los servicios que presta a sus clientes , usuarios y/o suscrotores. Dentro de la gestión de cobro, el proveedor desarrolló actiidades de Contac Center, como marcación predictiva, envío de mensajes de texto, de voz y grabación de llamadas.
4. La sumatoria de la cuantía de los contratos ejecutados deberá ser igual o mayor al 100% del valor total del presupuesto oficial del presente proceso.	$ 5.823.958.591

Verificada la certificacion de experiencia aportada por el oferente del contrato suscrito con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., el oferente **CUMPLE** con las condiciones de la invitación a ofertar.

Por otro lado la certificacion del contrato suscrito con Instituto Colombiano de Credito y Estudios Tecnicos en el Exterior "Mariano Ospina Perez" – ICETEX este **NO CUMPLE** con el "*número 2. Que los contratos hayan sido ejecutados durante los últimos tres (3) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección*", debido a que la fecha de terminación del contrato fue el 03 de abril de 2016 y la fecha de cierre de este proceso fue el 22 de abril de 2019.

Así las cosas con la certificacion de experiencia aportada por el oferente del contrato suscrito con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., se verifica y se evidencia que cumple con el requisito numero 13.3.2 de la Invitación Publica a ofertar No. 014/2019 públicada a traves de la plataforma del SECOP II.

6. **RESULTADO CONSOLIDADO DE LA VERIFICACIÓN TÉCNICA – ECONÓMICA DEL PROCESO DE SELECCIÓN MÍNIMA CUNATÍA No. 14 de 2019.**

Al revisar los requisitos técnicos económicos necesarios para participar en el proceso de selección, se encontró que LEON & ASOCIADOS S.A.S **CUMPLE** con todos los requisitos técnicos solicitado así:

Verificación de Requisitos	LEON & ASOCIADOS S.A.S
Oferta Económica	CUMPLE
Documentos de Verificación Económica	CUMPLE
Requisitos Técnicos Habilitantes	CUMPLE
Condiciones de Experiencia de Proponente	CUMPLE
RESULTADO FINAL DE LA EVALUCACIÓN	**CUMPLE**

Cordialmente,

Sandra Prieto

Sandra Patricia Prieto Barajas
Estructuradora Técnico-Económico