1. Plan anual de adquisiciones: 2023

2. Número de solicitud: 2022-2400-0008056-3

3. Fecha de elaboración: 22/11/2022

4. Área solicitante de la necesidad:

Área	Responsable
Oficina Comercial y de Mercadeo	Giovanni Canchila Suarez

5. Ordenador del Gasto: María Carolina Carrillo Saltaren - Secretaria General

6. Dependencias que intervienen en la ejecución:

Área	Descripción
Oficina Comercial y de Mercadeo	Esta área interviene en la etapa Precontractual – Contractual – Ejecución – y liquidación

7. Objeto que se pretende contratar:

Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad.

Pagos Anticipados

8. Modalidad de selección: Invitación pública

8.1. Justificación de la Modalidad:

De conformidad con el análisis realizado integralmente por la Entidad a través de distintos espacios de debate, la modalidad de selección adoptada para la contratación del servicio de atención al usuario, le permiten a la entidad garantizar los principios de la Función Administrativa, de la Gestión Fiscal y de la Contratación Estatal, tales como:

- Transparencia.
- Responsabilidad.
- Publicidad.
- Buena fe.
- Economía.
- Igualdad.

De tal forma que otorgue garantías no limitadas, pero sí mínimas establecidas a favor de los interesados que acudan y/o participen activamente dentro del proceso de selección como tal.

De acuerdo con el manual de contratación del ICETEX, la escogencia del contratista se realizará a través de una invitación pública dirigida a personas indeterminadas cuando el presupuesto asignado a la contratación sea superior a mil (1000) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), siempre que el objeto de la misma no corresponda a otra modalidad. Lo anterior de conformidad con lo previsto en el numeral 5.1 del Manual de Contratación del ICETEX, adoptado mediante Acuerdo N° 028 del 29 de junio de 2021 de la Junta Directiva del ICETEX, *"por el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación y las Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos y deroga un artículo del Acuerdo 029 de 2019, por medio del cual se aprueba el Estatuto de Presupuesto, del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX"* modificado mediante Acuerdo Nº.07 del 23 de febrero de 2022.

En la actualidad, Colombia Compra Eficiente cuenta con el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021 Servicios BPO el cual está vigente hasta el 25 de julio de 2023; sin embargo, la estructura del catálogo de servicios contratados a través de dicho Acuerdo, no satisface la necesidad planteada en el presente estudio, debido a que las especificaciones técnicas de los servicios requeridos difieren de los ofrecidos en el Acuerdo Marco, como es el caso de las prestaciones accesorias (dotación, logística, servicios de firma electrónica, entre otros); es de anotar que, para el caso particular se requiere que los servicios sean prestados de forma integral (BPO, logística, terminales de servicio) y no de forma aislada en virtud de las exigencias de la implementación del modelo de atención al usuario entre los cuales se incluye la autogestión y automatización.

Datos Abiertos

Por otra parte, desde el punto de vista operativo, acudir al Acuerdo Marco de Precios implicaría contratar parcialmente los servicios requeridos, lo cual no correspondería a la necesidad planteada en razón a que, se requiere que todos los aspectos exigidos para la adecuada prestación del servicio sean cubiertos en su totalidad por el proveedor a contratar a fin de garantizar la optimización de los recursos y la eficiencia en la gestión administrativa que implicaría el contrato a ejecutar.

9. Tipo de contrato: Prestación de Servicios

10. Clasificación UNSPSC:

Código UNSPSC

Código	Segmento	Familia	Clase
83111507	83000000	83110000	83111500
	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Publico	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia
			83112600
			Servicios de Comunicaciones Móviles
43221515	43000000	43220000	43221500
	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Sistemas de gestión de llamadas o accesorio

11. Descripción de la necesidad que se pretende satisfacer:

Datos Abiertos

El ICETEX alineado con los compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación superior en Colombia y los objetivos de desarrollo sostenible (2015 – 2030) impulsados por las Naciones Unidas, y en particular en “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”, plantea en su propósito superior “impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior”; para lo cual, proyecta ser la primera opción de los colombianos para el acceso, permanencia y graduación en la educación superior, a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial (ICETEX, 2021) Por lo anterior, el modelo de atención integral de la entidad debe permitir generar una relación de valor con sus grupos de interés a través de herramientas de comunicación intuitivas y eficientes, un equipo de profesionales calificados y alineados con la cultura de la entidad y procesos de calidad controlados para la toma de decisiones.

En el artículo 6° del Decreto 380 de 2007 “por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez”, ICETEX, y se determinan las funciones de sus Dependencias ”, se encuentran, pero sin limitarse a ellas, algunas de las

funciones definidas para la Oficina Comercial, como lo es la de la prestación de atención al ciudadano, así:

- Definir un plan estratégico comercial que permita al **ICETEX** cumplir efectivamente su objeto en el sector educativo.

- Promocionar las diferentes líneas de crédito de acuerdo con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional y la Junta Directiva del **ICETEX**.
- Proponer acciones de mejoramiento continuo con base en los resultados del seguimiento a las metas de colocación de crédito en las diferentes líneas de crédito establecidas por el **ICETEX**.

- Formular propuestas en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación que orienten las acciones de evaluación de la rentabilidad de los productos y servicios ofrecidos por el **ICETEX**.

- Ejecutar sistemas, métodos, procesos y procedimientos pertinentes al servicio del usuario, utilizando las tecnologías y medios con las cuales cuente el **ICETEX** para mejorar la prestación de los servicios tendientes al mejoramiento continuo de servicio al cliente a nivel nacional.

- Proponer y aplicar mecanismos que involucren los componentes de evaluación del servicio e indicadores de gestión en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Control Interno.

Datos Abiertos

- Diseñar e implementar estrategias para superar las causas que genere n las quejas y reclamos de los usuarios.

- Evaluar y comprobar permanentemente el buen funcionamiento del servicio al usuario y hacer los ajustes respectivos de los procesos desarrollados.

- Administrar los procesos de atención al cliente de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por el **ICETEX**.

- Ejercer las demás funciones que señalen la ley, los reglamentos y las que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la Dependencia.

Administración de servicio a los grupos de interés

La responsabilidad de la administración del servicio de atención al usuario del **ICETEX** está delegada en la Oficina Comercial y de Mercadeo, y desde esta gestión se apunta a cumplir con los siguientes objetivos estratégicos de la Institución (ICETEX, 2021):

- Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas.

- Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.
- Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés.

Actualmente, para satisfacer las necesidades relativas a la gestión de la Oficina Comercial y de Mercadeo de cara a los mencionados objetivos estratégicos contamos con el contrato 2019-2022, el cual se detalla a continuación:

- Contrato de Prestación de Servicios No. 2019-0448
- Contratista: UT MD 2019
- Plazo: 37 meses
- Acta de inicio: 06 de septiembre de 2019
- Etapa de implementación hasta el 31 de octubre de 2019.
- valor del Contrato: 49.565.371.831 incluido IVA
- Adición 1: 7.825.852.696 incluido IVA
- Adición 2: 993.386.291 incluido IVA
- Adición 3: 11.474.056.118 incluido IVA
- Adición 4: 6.300.000.000 incluido IVA
- Valor total: 76.158.666.936 *En trámite firma del Otro Sí
- Plazo final Inicial: Hasta el 30 de septiembre de 2022
- Prorroga 1: Hasta el 31 de diciembre de 2022
- Prorroga 2: Hasta el 31 de marzo de 2023

Datos Abiertos

La Oficina Comercial y de Mercadeo es la responsable de la supervisión, seguimiento y control de esta relación contractual desde el punto de vista de atención y gestión de las solicitudes y trámites que presentan los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

Mejoras del Modelo de Servicio

El **ICETEX**, con el fin de fortalecer la atención hacia sus grupos de interés y el mejoramiento de los procesos asociados a cada una de las etapas del crédito educativo, ha definido modelos de servicio que optimicen y logren la eficacia en la ruta de atención, asegurando una experiencia uniforme a través de los diferentes canales de la entidad. Por lo anterior, la ejecución de la estrategia comercial y de mercadeo del **ICETEX**, así como las actividades de atención y gestión, están

enmarcadas en la satisfacción de los grupos de interés de la entidad y el mejoramiento de la experiencia de servicio.

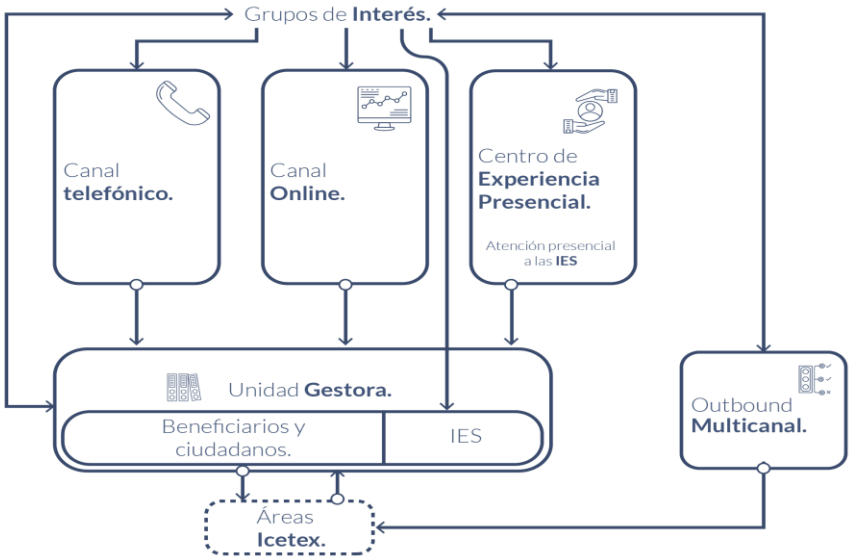
Ruta de atención del ICETEX



Fuente: *ICETEX*

Actualmente, el **ICETEX** cuenta con el siguiente modelo de servicio:

Modelo de servicio 2019 - 2022 del ICETEX



Fuente: *ICETEX*

Para la definición del modelo de servicio 2019 – 2022 se tuvo en cuenta la caracterización de los usuarios del **ICETEX**, la identificación de sus necesidades y la incorporación de herramientas tecnológicas, las que se adaptarán a los hábitos de consumo de cada usuario y preferencias en su comunicación.

De esta manera, el dinamismo en los procesos de atención y el mejoramiento de la experiencia hacia los usuarios, hacen necesario robustecer cada vez más el modelo de servicio, pues entre otros aspectos permite lograr una sinergia con las estrategias organizacionales, y a su vez, ofrecer mejores servicios a los grupos de interés del **ICETEX** mediante el aprovechamiento de la tecnología.

De esta manera, el **ICETEX** definió un modelo de servicio para sus grupos de interés que permitiera una atención incluyente y una comunicación asertiva a través de un servicio fundamentado en valores, principios y atributos, orientados a una experiencia de servicio diferencial y una atención memorable, definidos así:

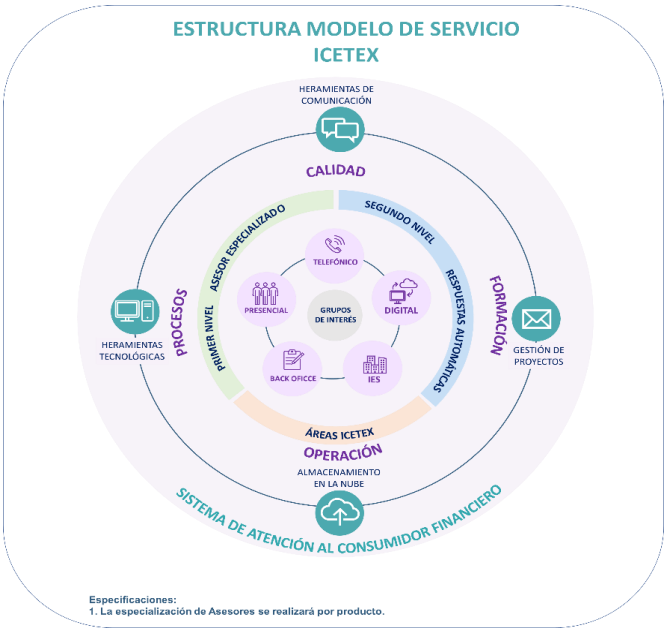
1. Participación de los grupos de interés del **ICETEX**
2. Humanización del servicio
3. Pertinencia cultural
4. Equidad
5. Experiencia del Usuario
6. Relacionamiento institucional
7. Gestión del conocimiento
8. Calidad
9. Innovación tecnológica para la prestación del servicio
10. Fortalecimiento de procesos

Datos Abiertos

Con base en lo anterior, es necesario potencializar los mecanismos de atención y gestión enfocados en el mejoramiento de la experiencia de servicio omnicanal, como, la recepción, gestión y respuesta de solicitudes y trámites de los grupos de interés del **ICETEX** de manera oportuna de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y todas aquellas normas vigentes que defina el estado nacional, de forma clara y pertinente a través de los canales de atención y gestión que se definen en el presente documento o los que se desarrollen por evolución del modelo de servicio o de los procesos del **ICETEX**.

En consecuencia, el **ICETEX** requiere para el periodo 2023-2026, de un proveedor que administre el siguiente modelo de servicio con las mejores prácticas del sector BPO.

Nuevo Modelo de servicio del ICETEX



Fuente: *ICETEX*

Para los servicios objeto del contrato se debe implementar los canales de atención y gestión para los grupos de interés del **ICETEX** que respondan a las siguientes premisas del modelo de servicio definido:

Datos abiertos

- El modelo de servicio del **ICETEX** debe brindar experiencias memorables para los grupos de interés en cada contacto, basado en las mejores prácticas del mercado BPO.
- El modelo de servicio del **ICETEX** busca la implementación de una estrategia Omnicanal, asegurando diversos medios de contacto de acuerdo con las necesidades o grupos objetivos.
- Los canales de atención y gestión y sus procesos se deben estructurar considerando la segmentación y caracterización de los grupos de interés del **ICETEX**, con elementos diferenciales en términos de tiempos de gestión y canales de contacto.
- Los canales de atención y gestión deben estar en capacidad de identificar los grupos de interés para incorporar elementos diferenciales, a fin de generar la mejor experiencia de servicio, con calidad y oportunidad.
- Los grupos de interés del **ICETEX** deben recibir acompañamiento que permitan la toma de decisiones para acceder a los servicios de la entidad.
- Los beneficiarios deben ser atendidos con un enfoque de servicio y alta sensibilidad de cliente, además del conocimiento de productos y procesos del **ICETEX**, para entender sus requerimientos y dar solución de forma eficiente a los mismos.

- Las IES deben ser asesoradas con un enfoque integral, que asegure la gestión de sus requerimientos de punta a punta, mediante un servicio blending y bajo la estrategia de segmentación definida por el **ICETEX**.

Con el modelo de servicio 2023 – 2026 el **ICETEX** busca incrementar la virtualización de los canales de atención y la automatización de los procesos de la entidad, por tanto, se debe alinear la dinámica de evolución que desarrolle el **ICETEX** en el marco de fortalecimiento y mejoramiento de procesos.

La ejecución del proyecto implica una inversión de tiempo considerable dada la magnitud de aquel y la multiplicidad de variables, áreas transversales intervinientes e incidencias técnicas, operativas y tecnológicas sobre la operación, por lo que conforme a un cronograma de trabajo del equipo contratado para estos efectos se tiene planeado la entrega de la fase de planeación implementación del modelo, lo que indefectiblemente impacta en la contratación del proveedor de atención al usuario para la vigencia 2023-2026, ya que para iniciar este proceso de selección se requiere contar con el esquema del modelo de atención al usuario aprobado y aterrizado a la operación de atención al usuario.

Continuidad del servicio

Para el **ICETEX** es estratégico desarrollar acciones que permitan brindar y optimizar los servicios ofrecidos por la entidad a sus grupos de interés, a través de los diferentes canales de servicio. En cumplimiento de lo anterior, es importante la implementación de mecanismos que faciliten la operación de los procesos y hagan eficiente la relación con el usuario, de tal forma que permita satisfacer sus necesidades y cumplir con sus trámites.

Datos Abiertos

Así las cosas y para que el **ICETEX** continúe cumpliendo de manera eficiente con su misión y prestación de servicios a sus usuarios en concordancia con las funciones definidas en el Decreto 380 de 2007 por el cual se establece “la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez”, **ICETEX** y en especial las que se encuentran bajo la responsabilidad de la Oficina de Comercial y de Mercadeo, es conveniente celebrar un contrato de prestación de servicios para garantizar la continuidad de dicha gestión.

La presente necesidad fue aprobada por el Comité de Adquisiciones de la Entidad en sesión de fecha XXXX según consta en acta XXXXX

12. Descripción del bien, obra o servicio:

Las actividades especiales y las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS de los servicios a contratar se encuentran señaladas en los siguientes anexos, los cuales harán parte integral del contrato a celebrar:

1. Introducción (Documento de Carácter Informativo de la Entidad)
2. Glosario de Definiciones y Siglas
3. Anexo Canales de Atención y de Gestión
4. Anexo Planeación operativa
5. Anexo Recursos Humanos
6. Anexo Calidad y Experiencia del Usuario
7. Anexo Formación
8. Anexo Servicios de Tecnología
9. Anexo Infraestructura Física
10. Anexo ANS
11. Anexo Facturación y Penalizaciones
12. Matriz de reportes

13. Obligaciones del contrato

13.1 Obligaciones generales del contratista:

Datos Abiertos

1. Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar.
2. Cumplir con todos los requisitos necesarios para la legalización del contrato.
3. Custodiar y responder por los elementos de la Entidad entregados a su cargo para el desarrollo del presente contrato.
4. Realizar la afiliación y encontrarse al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Integral (salud y pensión) y al Sistema de Riesgos Laborales.
5. Aplicar a los expedientes físicos asignados o elaborados, las técnicas de archivística y retención documental.
6. Utilizar la imagen de ICETEX de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste, salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario o contratista podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
7. Entregar a ICETEX toda la información, documentos y archivos recopilados y producidos en desarrollo de la ejecución del contrato, al finalizar el plazo

del mismo, de conformidad con las normas y disposiciones vigentes en ICETEX, en medio digital, e impreso de común acuerdo con el supervisor del contrato.

8. Poner a disposición del ICETEX su capacidad laboral, experiencia, y conocimientos para cumplir con el objeto del contrato.
9. Informar oportunamente al (la) supervisor (a) del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este.
10. Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.
11. Cumplir con las normas y/o procedimientos vigentes sobre el tema en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente establecidos.
12. Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente.
13. Garantizar su formación en las áreas de conocimiento establecidas por la normativa vigente de acuerdo con la naturaleza jurídica de la Entidad y los lineamientos establecidos por el Grupo de Talento Humano.
14. Aplicar los valores, políticas y normas de conducta previstas en el código de integridad de la Entidad.
15. Hacer devolución, a la terminación del contrato, de los elementos de seguridad y salud en el trabajo y descargue de la información en el sistema de correspondencia de la Entidad, de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato.
16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 433 del 26 de mayo de 2020 *"Por el cual se establece el protocolo de bioseguridad para la prevención de la trasmisión de COVID -19 en el ICETEX".*
17. ICETEX aplicando las buenas prácticas del estándar internacional de la Norma ISO 22301, la cual indica los "Requisitos para el Sistema de Administración de Continuidad de negocios" y teniendo en cuenta lo establecido por la circular externa 025 de 2020 "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo – SARO" de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo electrónico, el plan de contingencia de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y los resultados de estas, acorde a lo descrito en el plan de contingencia enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por el ICETEX a través del área competente o responsable.
18. Plan de Continuidad de Negocio (aplica únicamente para personas jurídicas): ICETEX aplicando las buenas prácticas del estándar internacional de la Norma ISO 22301, la cual indica los "Requisitos para el Sistema de Administración de Continuidad de negocios" y teniendo en cuenta lo

Datos Abiertos

establecido por la circular externa 025 de 2020 “Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo – SARO” de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo electrónico, el plan de contingencia de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y los resultados de estas, acorde a lo descrito en el plan de contingencia enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por el ICETEX aA través del área competente o responsable.

19. En el evento de que el contratista este obligado a llevar contabilidad, deberá llevar y registrar su contabilidad de la ejecución del contrato bien sea por centro de costos o de manera individual de tal forma que permita verificar, el estado, la ejecución y aplicación de los recursos públicos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. (Artículo 50 de la Ley 2195 de 2022 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan).

20. El CONTRATISTA se obliga con la entidad a informar periódicamente su estado financiero

21. Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del Contrato.

13.2 Obligaciones específicas del contrato:

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en los anexos de especificaciones mínimas de los servicios y demás documentos contractuales que hagan parte integral del contrato.

Dato Abierto

2. Garantizar la prestación de servicios de acuerdo con las especificaciones mínimas definidas en los anexos técnicos y demás documentos que hagan parte integral del contrato.

3. Mantener durante la vigencia del contrato los valores unitarios de la propuesta económica que presente al **ICETEX.**

4. Proponer e implementar para todos los canales front y back, según requerimiento y aprobación del ICETEX, estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados, de acuerdo con las condiciones y características de la entidad.

5. Suscribir con el personal que prestará el servicio objeto del contrato, un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca **ICETEX** que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato.

6. Garantizar los recursos para el correcto funcionamiento de la operación, tales como hardware, software, aplicativos, licenciamientos, y demás que sean necesarios y dispuestos para la óptima operación en todos los canales de servicio. Estos deben ser considerados por el **PROVEEDOR** para dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

7. Garantizar y vigilar el correcto uso de los recursos técnicos y tecnológicos dispuestos por el **ICETEX** para el normal desarrollo de la operación de atención al usuario.
8. Contar con soporte técnico y los esquemas de contingencia y continuidad del negocio necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del proveedor, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante todo el plazo de ejecución del contrato.
9. Proponer, por iniciativa propia o por solicitud del **ICETEX**, así como ejecutar, previa aprobación por parte de la supervisión o interventoría del contrato, tanto acciones correctivas como planes de mejoramiento tendientes al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y el mejoramiento de los procesos y procedimientos aplicados en el marco del portafolio de servicios del **ICETEX**.
10. Realizar, diseñar y dibujar el levantamiento de los procesos a ejecutar para garantizar la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.
11. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, cesión y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio.
12. Realizar el pago oportuno, bajo su propia cuenta y riesgo, de lo cargos fijos y consumos asociados a las líneas telefónicas determinadas por el **ICETEX**.
13. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la sustituyan, modifiquen o deroguen, en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales.
14. Aplicar en las facturas que el **PROVEEDOR** entregue a la Entidad, los respectivos descuentos al valor de los servicios en el caso que no haya dado cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio u otros conceptos que generen descuentos y que se encuentran contemplados en el contrato en los documentos y/o anexos que hacen parte integral del mismo.
15. Revisar y corregir y/o adicionar y/o modificar datos erróneos de las bases de datos arrojados por el CRM de la Entidad y/o demás aplicativos empleados en el registro de información. Para efectos de facturación, se suprimirán o eliminarán casos.
16. Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los canales transaccionales de la Entidad.
17. Cumplir con los lineamientos de la Circular No. 042 de 2012 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los procesos tercerizados.
18. Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las políticas para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciber

Datos Abiertos

seguridad dictaminada por la Superintendencia Financiera en su Circular 007 de 2018 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen.

19. Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las instrucciones dadas a través de la circular externa No. 005 de 2019 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen por la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de uso de servicios de computación en la nube que soporte procesos.

20. Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001.

21. Cumplir con la periodicidad y contenido requerido, con la presentación de los informes estipulados contractualmente y aquellos que sean requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.

22. Asumir, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación laboral vigente en cada momento al patrono o empresario, comprometiéndose igualmente el **PROVEEDOR** a, en su caso, exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal.

23. Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente y facilitar a la supervisión o interventoría, los soportes documentales que así lo acrediten y aportarlos cuando le sean solicitados por el supervisor o interventoría del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones.

Datos Abiertos

24. Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad.

25. Mantener asegurado, bajo su propia cuenta y riesgo, durante la vigencia del contrato, la totalidad de bienes y elementos de su propiedad que sea puesta a disposición de la operación de atención al usuario a nivel nacional contra todo riesgo.

26. Responder por la entrega en buen estado, una vez finalizado el contrato, los bienes de propiedad del **ICETEX** empleados en la prestación del servicio, salvo, que los daños o deterioros no fueren imputables al **PROVEEDOR**.

27. Implementar, bajo su cuenta, costo y riesgo, herramientas y/o tecnología y protocolos de atención, que permitan prestar el servicio a la población en condición de discapacidad a nivel nacional.

28. Ejecutar todas las acciones tendientes a implementar, dentro del plazo estipulado contractualmente, y de conformidad con el cronograma y especificaciones técnicas mínimas, la operación de atención al usuario a nivel nacional.

29. Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional.

30. Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el **ICETEX**. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el **ICETEX** y el **PROVEEDOR** de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades.

31. Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el **ICETEX**.

32. Establecer e identificar la causa raíz de las solicitudes, novedades, análisis de comportamiento de indicadores y estadísticas que afectan la prestación del servicio, y ejecutar estrategias que permitan la mejora de la experiencia del usuario.

33. Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del **ICETEX** y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.

David Abierros

34. Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.

35. Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.

36. Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.

37. Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.

38. Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.

39. Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 "*por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en*

especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", o aquella que la modifique, sustituya o derogue.

40. Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo.

41. Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y retrasos que pudieran presentarse.

42. Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.

43. Participar en las reuniones requeridas por el **ICETEX**, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El **PROVEEDOR** siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato.

44. Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar.

Datos Abiertos

45. Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo.

46. Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables.

47. Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 5% de personal que cumpla con las características de "sujetos de especial protección constitucional" establecidas el Articulo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, para lo cual se entregaran informes mensuales al supervisor del contrato con los respectivos soportes documentales que acrediten la calidad del personal.

48. Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.

13.3 Obligaciones Generales De Seguridad De La Información:

1. Guardar la reserva, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de toda la información de propiedad de ICETEX a la que tenga acceso en desarrollo del presente contrato y no podrá divulgarla a terceras personas salvo autorización expresa de la Entidad.
2. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX y las contempladas en la normativa vigente sobre la materia.
3. Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX.
4. Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en el ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto. (Si aplica).
5. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información suministrada por el ICETEX.
6. Si de la ejecución del presente contrato resultan estudios, investigaciones, descubrimientos, invenciones, información, mejoras y/o diseños, estos pertenecen a la entidad de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982. Así mismo, el contratista garantiza que los trabajos y servicios prestados a la Entidad por el objeto del presente contrato no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual o industria o cualesquiera otros derechos legales o contractuales de terceros.
7. Garantizar el adecuado manejo de la información recibida por parte de la Entidad en la debida ejecución del contrato.
8. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y demás normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen, reemplacen o deroguen), para toda la información suministrada por el ICETEX.
9. El contratista como Encargado de la información se obliga a cumplir todas las obligaciones, deberes y principios consagrados en la normatividad vigente aplicable a la materia, y en especial, dar estricto cumplimiento al artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 y especialmente a las siguientes obligaciones: a) Garantizar al Titular de información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data. b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. c) Realizar la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012. d) Actualizar la información reportada por el ICETEX dentro del tiempo estipulado. e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados. f) Contar con la Política y procedimiento para garantizar el cumplimiento de la Ley. g)

Datos Abiertos

Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella. h) Informar al ICETEX cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

13.4 Obligaciones de ICETEX:

1. Designar al supervisor del contrato.
2. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del presente contrato.
3. Tramitar la factura presentada por EL **CONTRATISTA** y efectuar los pagos pactados, previa revisión y aprobación de los informes y recibo a satisfacción de los entregables por parte del Supervisor, conforme al valor y a la forma de pago indicados en el contrato.
4. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento, cobro y pago de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar y todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del presente contrato.
5. Gestionar los permisos y/o accesos al contratista necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
6. Ejercer la supervisión del presente contrato con el fin de constatar la correcta ejecución de los recursos y evaluar a la culminación del mismo, el cumplimiento del objeto y las obligaciones de la Entidad.
7. Iniciar, tramitar y llevar hasta su terminación, todas las acciones legales que sean pertinentes en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de EL **CONTRATISTA**.
8. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

Datos Abiertos

14. Plazo de ejecución:

El plazo total del contrato será de treinta y nueva (39) meses discriminados de la siguiente manera:

(i) Etapa de implementación, cuyo plazo contempla tres (3) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

(ii) Etapa Operativa, que implica la prestación del servicio de atención al usuario a nivel nacional, la cual tendrá un plazo de ejecución de treinta y seis (36) meses, contada a partir de la finalización de la etapa de implementación. Dentro de esta etapa se contempla un periodo de estabilización, cuya duración será de un (1) mes, contado a partir del inicio de la etapa operativa. El plazo de ejecución contará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

Parágrafo: Para efectos de realizar los pagos correspondientes al contrato se entenderá como primer día facturable el primer día de la etapa operativa y como último día facturable el último día del plazo de ejecución del contrato, para un total de 36 meses de ejecución de la etapa operativa. Por lo anterior, la etapa de implementación no generará erogación presupuestal alguna a cargo de la Entidad.

15. Lugar de ejecución:

Los servicios serán prestados a nivel nacional, en las Ciudades Capitales y municipios relacionados en las especificaciones técnicas del certamen, y en cualquier otro lugar donde la Entidad requiera la prestación del servicio.

16. Valor aproximado del contrato:

- **a.** Tiene vigencias futuras: SI
- **b.** Aplica IVA en el valor del contrato: SI
- **c.** Estado de la vigencia futura: Aprobada
- **d.** Fuente de los recursos: Propios

16.1 Análisis de precios históricos:

Para el análisis de precios históricos se tienen en cuenta los contratos suscritos por el ICETEX 2016-0209 y 2019-0448, los cuales fueron celebrados para la prestación del servicio de atención al usuario y se encuentran dentro de un periodo de análisis adecuado.

Datos Abiertos

Históricos Costos Básicos

CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
Canal Telefónico	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas Inbound según rangos	> 110.000		3.500,84	3.450,00	3.843,25
				> 80.000	<= 110.000	3.500,84	3.670,00	4.088,33
				> 60.000	<= 80.000	3.500,84	4.063,00	4.526,13
				<= 60.000		3.984,31	4.955,00	5.519,80
		Hora con Ocupación del asesor	Valor hora por el 65% de ocupación de un asesor de servicio	> 120.000		N/A	N/A	N/A
				> 90.000	<= 120.000	N/A	N/A	N/A
				> 60.000	<= 90.000	N/A	N/A	N/A
				<= 60.000		N/A	N/A	N/A
IVR	Transaccional	IVR transaccional costo por segundo	IVR transaccional segundo navegado	-		N/A	N/A	N/A
Agente virtual	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas atendidas según rangos	> 13.000		N/A	N/A	N/A

CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
				> 11.000	<= 13.000	N/A	N/A	N/A
				> 9.000	<= 11.000	N/A	N/A	N/A
				<= 9.000		N/A	N/A	N/A
Centro de experiencia presencial CEP	Casos atendidos	Casos más atenciones (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Rango de casos más atenciones	> 65.000		3.336,97	3.854,00	4.293,30
				> 55.000	<= 65.000	3.367,23	4.100,00	4.567,35
				> 45.000	<= 55.000	3.832,77	4.539,00	5.056,39
				<= 45.000		4.703,36	5.535,00	6.165,92
Canal DIGITAL	Video atención	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones de Video atenciones	> 6000		No fue solicitado	4.230,00	4.712,16
				> 4000	<=6000	No fue solicitado	4.230,00	4.712,16
				> 2000	<=4000	No fue solicitado	4.230,00	4.712,16
				<= 2000		No fue solicitado	4.230,00	4.712,16
	Chat	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones	> 60.000		No fue solicitado	3.102,00	3.455,59
				> 30.000	<= 60.000	No fue solicitado	3.102,00	3.455,59
				> 10.000	<= 30.000	No fue solicitado	3.300,00	3.676,16
				<= 10.000		No fue solicitado	4.455,00	4.962,81
	WhatsApp	Chat Atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de WhatsApp atendido	> 7.000		No fue solicitado	2.569,00	2.861,83
				> 5.000	<= 7.000	No fue solicitado	2.569,00	2.861,83
				> 3.000	<= 5.000	No fue solicitado	2.569,00	2.861,83
				<= 3.000		No fue solicitado	2.569,00	2.861,83
	ChatBot	Gestión Bot Atendida, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 180.000		No fue solicitado	N/A	N/A
				> 140.000	<= 180.000	No fue solicitado	N/A	N/A
				> 80.000	<= 140.000	No fue solicitado	N/A	N/A
				<=80000		No fue solicitado	N/A	N/A

Datos Abiertos

CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
	WhatssAppBot	Gestión Bot Atendida de conformidad con la forma establecida por la entidad, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 33.000		No fue solicitado	No fue solicitado	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				> 23.000	<= 33.000	No está en la propuesta económica	No está en la propuesta económica	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				> 13.000	<= 23.000	No está en la propuesta económica	No está en la propuesta económica	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				<=13000		No está en la propuesta económica	No está en la propuesta económica	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
	Ventana Digital	Casos atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Casos según rangos	> 19.000		No está en la propuesta económica	No está en la propuesta económica	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				> 14.000	<= 19.000	No está en la propuesta económica	No está en la propuesta económica	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				> 9.000	<= 14.000	No está en la propuesta económica	No está en la propuesta económica	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				<= 9.000		No está en la propuesta económica	No está en la propuesta económica	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
Backoffice	Medio Digital	Casos gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 50.000		No está en la propuesta económica	5.184,00	5.774,91
				> 40.000	<= 50.000	No está en la propuesta económica	5.184,00	5.774,91
				> 30.000	<= 40.000	No está en la propuesta económica	5.184,00	5.774,91
				<= 30.000		No está en la propuesta económica	5.509,00	6.136,95
	IES	Casos Gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 10.000		5.260,50	11.750,00	13.089,34
				> 8.000	<= 10.000	6.096,64	12.500,00	13.924,83
				> 6.000	<= 8.000	6.096,64	13.838,00	15.415,35
				<= 6.000		7.153,78	16.875,00	18.798,52
	Medio escrito	Casos atendidos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos según rangos	> 5.000		18.676,47	17.819,00	19.850,13
				> 4.000	<= 5.000	18.676,47	18.573,00	20.690,07
				> 2.000	<= 4.000	18.676,47	19.386,00	21.595,74
				<=2000		18.898,32	19.386,00	21.595,74
	Mesa Legalización	Caso gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos gestionados según rangos	> 20.000		No está en la propuesta económica	7.990,00	8.900,75

Datos Abiertos

CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
				> 13.000	<= 20.000	No está en la propuesta económica	7.990,00	8.900,75
				> 3.000	<= 13.000	No está en la propuesta económica	7.990,00	8.900,75
				<= 3.000		No está en la propuesta económica	7.990,00	8.900,75
Outbound	Llamada Outbound	Llamada marcadas por minuto	Valor por minuto hablado	Mensual				
		Llamada efectiva de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos	> 60.000		3.202,52	3.800,00	4.233,15
				> 45.000	<= 60.000	3.333,61	4.100,00	4.567,35
				> 30.000	<= 45.000	3.671,43	4.317,00	4.809,08
				<= 30.000		4.515,13	5.265,00	5.865,14
	Mensaje de texto	mensajes enviados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 10.000		55,46	6,00	6,68
				> 5.000	<= 10.000	57,98	6,00	6,68
				<= 5.000		59,66	6,00	6,68
	Mensaje electrónico (correo electrónico)	Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 80.000		6,72	2,00	2,23
				> 40.000	<= 80.000	8,82	2,00	2,23
				> 25.000	<= 40.000	10,92	2,00	2,23
				<=25.000		10,92	2,00	2,23
	Mensaje SMS - CHAT	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		54,62	6,00	6,68
				> 30.000	<= 50.000	54,62	6,00	6,68
				<=30.000		54,62	6,00	6,68
	Mensaje de voz (mensaje robot)	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		N/A	N/A	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				> 30.000	<= 50.000	N/A	N/A	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones
				<=30.000		N/A	N/A	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones

Datos Abiertos

Históricos Servicios sin costo:

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
Canal Telefónico	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico comercial	Mensual	N/A	3.000.000	3.341.960
		Valor por un (1) Asesor de servicio Inbound	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Asesor de servicio Outbound	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Asesor PBX	Mensual	2.299.518	2.600.000	2.896.365
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Telefónico	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Telefónico	Mensual	N/A	-	-
	Logueo y ocupación	Valor por una hora 100% hablada	Mensual	N/A	-	-
		Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	N/A	-	-
		Valor por el 65% de ocupación de un Asesor de servicio	Mensual	N/A	-	-
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	N/A	2.800.000	3.119.162

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
	hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	N/A	3.300.000	3.676.156
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores telefónicos	Mensual	N/A	3.300.000	3.676.156
Outbound	Llamada Outbound efectiva	Valor por un (1) Asesor de servicio Multi skill (Inbound - Outbound)	Mensual	N/A	-	-
		Llamada saliente a todo destino minuto outbound	Mensual	N/A	5.265	5.865
		Llamada efectiva por segmentacion comercial	Mensual	N/A	-	-
	FTE y puesto de trabajo	Valor por un (1) asesor de servicio outbound FTE	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo con un (1) Asesor de servicio outbound	Mensual	N/A	-	-
Centro de Experiencia Presencial CEP	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	2.299.518	3.000.000	3.341.960
		Valor por un (1) Asesor Movil, ferias y eventos	Hora	2.299.518	3.300.000	3.676.156
		Valor por un (1) Consultor de Servicio	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Gestor de experiencia	Mensual	N/A	2.800.000	3.119.162
		Valor por un (1) Coordinador operaciones territorial CEP	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Jefe de operaciones CEP	Mensual	N/A	-	-
Canal DIGITAL	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico Comercial Canal Digital	Mensual	N/A	3.000.000	3.341.960
		Valor por un (1) Redes Sociales	Mensual	N/A	2.800.000	3.119.162
		Valor por un (1) Salas Virtuales Modo ON	Mensual	N/A	3.300.000	3.676.156
		Valor por un (1) Asesor servicio Chat	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Asesor servicio WhatsApp	Mensual	N/A	3.850.000	4.288.848
		Valor por un (1) Asesor Lenguaje de señas	Mensual	N/A	3.300.000	3.676.156
		Valor por un (1) Asesor Video Atencion	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Digital	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Digital	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Community Manager	Mensual	N/A	-	-
	Chat	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	N/A	3.102	3.456
		Valor unitario por sesión (1) de un Asesor de servicio	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo con Asesor chat	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor chat	Mensual	N/A	-	-
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor chat	Mensual	N/A	-	-
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	N/A	-	-
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	N/A	-	-
	Video atención	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	N/A	4.230	4.712
		Valor unitario por sesión (1) Asesor de servicio	Mensual	N/A	-	-
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am)	Mensual	N/A	3.300.000	3.676.156

Datos Abiertos

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am) Bilingüe (Español - Ingles)	Mensual	N/A	-	-
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	N/A	-	-
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	N/A	-	-
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor de video llamada	Mensual	N/A	3.500.000	3.898.953
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor video atención	Mensual	N/A	-	-
	Ventana Digital	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) asesor de servicio FTE	Mensual	N/A	-	-
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	N/A	-	-
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	N/A	-	-
	Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	N/A	2.800.000	3.119.162
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores de redes sociales	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales	Mensual	N/A	-	-
	WhatsApp Empresarial	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores whatsApp	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales	Mensual	N/A	-	-
	Chatbot	Costo mensual por interacciones ilimitadas	Mensual	N/A	8.377.944	9.332.917
Canal IES	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE Comercial	Mensual	N/A	3.000.000	3.341.960
		Valor por un (1) Asesor FTE Servicio	Mensual	N/A	3.000.000	3.341.960
		Valor por un (1) Asesor Comercial IES	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Asesor Servicio IES	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Comercial	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Servicio	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Jefe de operaciones IES	Mensual	N/A	-	-
-Back office	Equivalente a tiempo completo(FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Asesor Operativo	Mensual	N/A	3.300.000	3.676.156
		Valor por un (1) Asesor de servicio	Mensual	N/A	3.300.000	3.676.156
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones	Mensual	N/A	-	-

Datos Abiertos

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
		Valor por un (1) Asesor Jurídico	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Abogado	Mensual	N/A	-	-
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo medio día de trabajo	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores	Mensual	N/A	-	-
Transversal	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Director de Canales 1	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Director de Canales 2	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Jefe de Formacion	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Jefe de Calidad y Experiencia	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Coordinador de Formacion	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Gestor Conocimiento	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Coordinador de Calidad	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Coordinador de Experiencia al Usuario	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Analista de Calidad	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Analista de Experiencia al Usuario	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Analista de procesos	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Jefe de Planeación y Estadística	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Coordinador de Planeación y Estadística	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Analista de Datos y Reporting (Data Marshall)	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Analista Workforce	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Auxiliar Workforce	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Gestor en tiempo real	Mensual	N/A	-	-
		Valor por un (1) Asesor de servicio que cubra ausentismos, rotación, alta demanda, (Video atención - Chat)	Mensual	N/A	-	-
Minutos		Minuto fijo local	Mensual	N/A	-	-
		Minuto fijo nacional	Mensual	N/A	-	-
		Minuto a móvil	Mensual	N/A	-	-
Tecnología	Servicios de IT	IVR transaccional costo por segundo	Mensual	N/A	-	-
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 4 megas)	Mensual	N/A	-	-
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 8 megas)	Mensual	N/A	-	-
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 10 megas)	Mensual	N/A	-	-
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 20 megas)	Mensual	N/A	-	-
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 30 megas)	Mensual	N/A	-	-
		Numero virtual (mensualidad y costo del minuto)	Mensual	N/A	-	-
	Otros servicios	Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 2GB	Mensual	N/A	-	-
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 5 GB	Mensual	N/A	-	-

Datos Abiertos

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2016-0209	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA HISTÓRICO CONTRATO 2019-0448	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 10 GB	Mensual	N/A	-	-
		Puntos de grabación fijos de voz y datos con grabación al 100%	Mensual	N/A	-	-
		Voice bot	Mensual	N/A	-	-
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Mensual	N/A	-	-
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Día	N/A	-	-
		PBX en la nube virtual	Mensual	N/A	-	-
		Linea local servicios especiales	Mensual	N/A	-	-
		Boton Flotante para Redes Sociales y WhatsApp	Mensual	N/A	-	-
		Dispensador de recibos de pago	Mensual	N/A	-	-
		kiosco de autoatencion			-	-
		App Movil		N/A	-	-
		App Web (Oficina Virtual)		N/A	-	-
	Servicios de Desarrollo	Lider de desarrollo	Hora	N/A	-	-
		Lider de desarrollo	Mensual	N/A	-	-
		Desarrollador	Hora	N/A	-	-
		Desarrollador	Mensual	N/A	-	-
		Desarrollador Junior	Hora	N/A	-	-
		Desarrollador Junior	Mensual	N/A	-	-
OTROS	Viáticos	Zona 1 (ciudades y aglomeramientos) DNP	Mensual	N/A	-	-
		Zona 2 (Municipios rurales)	Mensual	N/A	-	-
		Zona 3 (Municipios rurales dispersos)	Mensual	N/A	-	-
		Zona 4 (Municipios Intermedios)	Mensual	N/A	-	-

Datos Abiertos

Así las cosas, se precisa que para la actualización de precios históricos se da cumplimiento a lo dispuesto en el MANUAL DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR, MARIANO OSPINA PÉREZ, ICETEX artículo 10.4.5, el cual estable:

> *…Para objetos diferentes a los servicios intelectuales, si se ha realizado la adquisición del mismo bien o servicio con las mismas características técnicas, para determinar el valor del contrato u oferta mercantil actual, se tomará el valor del último o últimos contratos u ofertas mercantiles y se le incrementará como mínimo el IPC de las vigencias*

correspondientes, salvo que haya circunstancias específicas de mercado que acrediten un incremento mayor (subrayado fuera de texto)

Y la Guía de Elaboración del Estudios del Sector GEES – (Versión 2) del 24 de junio del 2022 numeral 4.2 que a la letra dice:

> *… para utilizar información histórica debe calcularse el valor equivalente en el presente de los valores monetarios del pasado utilizando la tasa de inflación. Esto significa que convertimos el valor en pesos de un año anterior aun momento especifico…*

Por lo cual, se procede a traer a valor presente los valores históricos, costos básicos y costos adicionales bajo la siguiente fórmula:

$$Valor\ presente\ equivalente_t = Valor\ monetario_{t-1}\ (1 + inflación_{t-1})$$

Por lo anterior, se relaciona el reporte del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE:

VIGENCIA	IPC ACUMULADO
2016	5,75%
2017	4,09%
2018	3,18%
2019	3,80%
2020	1,61%
2021	5,62%

Fuente: https://www.dane.gov.co/

Se precisa que en el análisis de precios históricos se reflejan los servicios prestados en los dos últimos contratos; sin embargo, no todos los servicios cuentan con datos históricos en el periodo de análisis, toda vez que, de acuerdo con los avances tecnológicos y mejoras en los servicios, se han presentado nuevos requerimientos para garantizar el cumplimiento del objeto propuesto, por tal motivo, se precisa que a pesar de que algunos servicios en los contratos analizados presentan la misma descripción, las características técnicas difieren, lo que no permite que sean comparables.

Así mismo, es importante mencionar el cambio de estrategia para el canal de las Instituciones de Educación Superior, donde sus características han presentado cambios en su estructura; (modelo de atención, recurso humano, tecnología, automatizaciones) y servicios; (canal telefónico, correo electrónico, unidad gestora, sistema de atención virtual).

Resumen de información histórica respecto al presupuesto contratado:

Dentro del análisis riguroso del comportamiento contractual se relaciona en la siguiente tabla el valor total de los contratos suscritos en el 2016 y 2019, adelantados por el ICETEX con un objeto similar al de la presente contratación:

Entidad Contratante	Modalidad de Selección	Operador	Objeto del Contrato	Valor	Crecimiento	Fecha Firma Contrato	Vigencia	Oferentes	Lugar de Ejecución
ICETEX	Invitación Abierta	UT MD 2019	Prestar el servicio integral de atención al beneficiario y/o ciudadano a nivel nacional a través de los distintos canales y puntos de contacto dispuestos para tal fin, de conformidad con el modelo de servicio definido por el ICETEX y demás especificaciones técnicas mínimas de servicio	76.158.666.936 * Su ejecución será hasta el 31 de marzo del año 2023.	101,65%	02 de septiembre de 2019	36 Meses	Union Temporal MD - 2019, Contact Services SAS, UT Centro de Contact O & C, Union Temporal ABPS y CTYS IA-304	Todo el país
ICETEX	Invitación Abierta	Outsourcing SAS	Prestar el servicio integral de atención al usuario de ICETEX a nivel nacional, con un modelo de servicio que incorpore innovación técnica y tecnológica en todos los canales y puntos de contacto con la Entidad.	37.767.169.025,00	106%	20 de mayo de 2016	38 Meses	Outsourcing SAS, Digitex - Comware, Allus, Millenium	Todo el país

Datos Abiertos

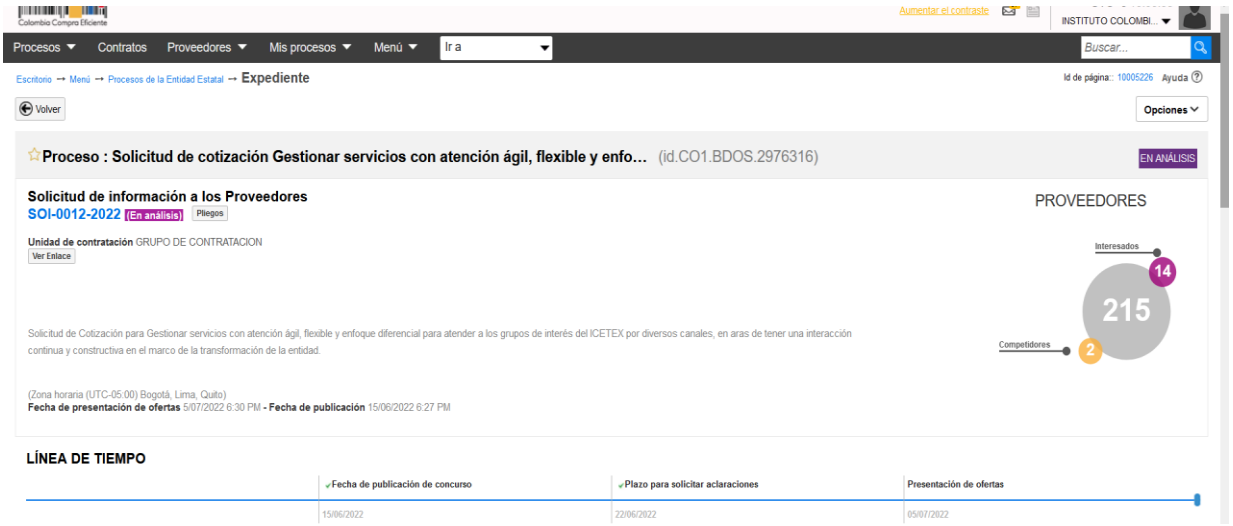
Fuente: ICETEX

16.2 Consulta de bases de datos especializadas: No Aplica teniendo en cuenta que no existen bases de datos especializadas para los servicios objeto del presente estudio.

16.3 Otros mecanismos: (solicitud de cotizaciones)

16.3.1 Análisis que soporta el valor estimado del contrato – Sondeo de Mercado

La Oficina Comercial y de Mercadeo, con la finalidad de efectuar el sondeo de mercado, utilizó la plataforma del SECOP II, requiriendo información a proveedores sin obligación de compra bajo la identificación SOI-0012-2022, el 15/06/2022 con plazo de respuesta 05/07/2022, la cual fue enviada a doscientos (215) posibles proveedores de los cuales catorce (14) mostraron interés y dos (02) fueron los competidores.



Adicionalmente, se envió esta solicitud sin obligación de compra, a través del correo electrónico sondeodemercado@icetex.gov.co, a cuarenta y cinco (45) proponentes, el 15/06/2022 con plazo de respuesta 05/07/2022, dichas empresas son:

Datos Abiertos

N°	Empresa	E-mail
1	ACCEDO	federico.gadea@accedotech.com juan.amariles@accedotech.com laura.rodriguez@accedotech.com
2	AMÉRICAS BPS	luis.rosales@americasbps.com ccontactenos@americasbps.com
3	ANDES BPO	isabel.amaya@andesbpo.com contacto@andesbpo.com comercial@andesbpo.com
4	ARVATO COLOMBIA SAS	esarandres.hernandez@gmail.com yolanda.cadena@majorel.com
5	ATENTO COLOMBIA	oscar.velasquez@atento.com miguel.lopez@atento.com.co diana.beltran@atento.com
6	ATLANTIC INTERNATIONAL BPO	jcaballero@aib.com.co lsotomonte@aib.com.co mordonez@aib.com.co

7	AXEDE	liliana.gonzales@axede.com.co presidencia@axede.com.co
8	BRM SA	ana.crossley@brm.com.co info@brm.com.co juan.pablo.serrano@brm.com.co
9	BPM CONSULTING LTDA	contacto@bpmconsulting.com.co norberto.duarte@bpmconsulting.com.co recursoshumanos@bpmconsulting.com.co
10	COS COLOMBIAN OUTOSUCING SOLUTIONS S.A.S	felipe.s@cos.com.co contactocos@groupcos.com.co info@cos.com.co
11	COMPUCOM	hronderosg@cgt-compu.com informacion@compucom.com.co
12	CONCENTRIX (ANTES SE LLAMABA _ CONVERGYS)	mariaconsuelo.arias@convergys.com rebeca.pena@convergys.com richard.strubaconvergys.com allan.vasquez@convergys.com
13	EMTELCO SA	ricardo.barragan@emtelco.com.co isabel.londonO@emtelco.com.co maritza.garzon@emtelco.com.Co
14	INTERACTIVO CONTACT	oscar.gomez@interactivo.com.co tito.aponte@interactivo.com.co comercial@interactivo.com.co
15	JAIME TORRES	sub_gerente@jaimetorres.net gerente@jaimetorres.net
16	JAZZPLAT COLOMBIA SAS	samuel.caicedo@jazplas.co leonardo.sanguino@jazzplat.co
17	LOGYTECH MOBILE SAS	alberto.castaneda@logytechmobile.com
18	MILLENIUM	mrojas@millenium.com.co nescobar@millenium.com.co
19	OUTSOURCING SA	rduran@outsourcing.com.co jsantafe@outsourcing.com.co
20	SERVITEL	analistacomercial@servitel.co comercial@servitel.co
21	TELEPERFORMANCE	estefania.perdomo@teleperformance.com juan.hincapie@teleperformance.com nathalia.ruiz@teleperformance.com andres.polania@teleperformance.com
22	TN COLOMBIA	john.castro@tncolombia.com.co
23	UNO 27	fmontoya@uno27.com gpsalazar@127.com lmospina@127.com
24	VERSA - ORION CONTACT CENTER	piedads@versa-bpo.com
25	IQ OUTSOURCING	german.gomez@iq-online.com

26	CALLZILLA	ndiaz@callzilla.net natalia.dias@ipcom.ai
27	TELEFÓNICA	y.alvarez@telefonica.com.co
28	ETB	ivan.latorrec@etb.com.co
29	TIGO-UNE	Lizbeth.Robayo@TigoUne.com
30	COLVATEL	cinfante@colvatel.co
31	INFOTIC	VICEPRESIDENCIA.COMERCIAL@INFOTIC.CO logistica@infotic.co
32	A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS	contacto@aysbpo.com
33	ARCOS	info@arcos.com.co
34	AVANCE BPO	contacto@avancebpo.com omartinez@avancebpo.com
35	COBRANDO BPO	comercial@cobrando.com.co servicioalcliente@cobrando.com.co
36	CONTACT BOX BPO	administracion@contactboxbpo.com
37	CONTACT CENTER GRUPO S.A.S	comercial@ccgltda.com c.rivas@ccgltda.com monica.mayorga@ccgltda.com gestionhumana@ccgltda.com contabilidad@ccgltda.com lperez@ccgltda.com
38	CONTACT POINT 360	alejandra.restrepo@cp-360.com
39	CONTACTO SOLUTIONS S.A.S	info@contactossolutions.com oscar.osorio@contactosolution.com
40	DM COMMUNICATIONS	edwin@dmcomunication.com
41	DYALOGO - CALL CENTER - CONTACT CENTER - OUTSOURCING - SOFTWARE - CHATBOT	ricardo.montes@dyalogo.com comercial@dyalogo.com
42	ENLAZAMOS.COM	comercial@enlazamos.com

43	FINANCREDITOS-SYNERJOY	comercial@synerjoy.com direcccion.contactcenter@synerjoy.com
44	IBR LATAM	contacto@ibrlatam.com yanny.rincon@ibrlatam.com
45	INTELIBPO	comercial@intelibpo.com jcastellanos@intelibpo.com cquintero@intelibpo.com

Lo anterior, con el fin de realizar la estimación de los valores requeridos para adelantar el proceso de contratación e implementación del nuevo proveedor de atención al usuario, partiendo de un nuevo modelo enmarcado en el fortalecimiento de la relación de nuestros beneficiarios actuales, potenciales y frente a la ciudadanía en general, orientado hacia la humanización y optimización del servicio, para la vigencia de 2023-2026, el ICETEX, requerido por la entidad para los próximos 3 años.

Esta cotizaciones fueron solicitadas en el marco del sondeo de mercado, bajo los parámetros de especificaciones definidas en las características enmarcadas en el nuevo modelo, donde se debían definir las tarifas para la atención de los canales y segmentos de servicios, delimitando aspectos económicos y comerciales, definiendo los costos básicos (volúmenes por escala buscando que a mayor número de atenciones menor el valor de cada una de ellas) y adicionales, ANS de referencia, servicios sin costo (valores agregados), certificaciones y volumetría del último año. El resumen general de la invitación al sondeo de mercado es el siguiente:

Datos Abiertos

Plazo máximo para preguntas	22 de junio
Plazo máximo para respuestas	30 de junio
Preguntas realizadas	692
Respuestas entregadas	692
Interesados que realizaron preguntas	17
Plazo para la entrega de las propuestas	5 de julio
Cotizaciones recibidas dentro tiempo	6
Cotizaciones fuera tiempo	3
Cotizaciones Completas	6
Cotizaciones parcialmente diligenciadas	3

Así las cosas, se recibió respuesta de los siguientes interesados:

Entidad	Fecha de Presentación	NIT	Medio de recepción
APEX AMERICA COLOMBIA	5/07/2022	901342879 – 2	SECOP II
EMTELCO	5/07/2022	800237456-5	SECOP II
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	5/07/2022	800211401 – 8	Correo Electrónico
VENTAS Y SERVICIOS S A	5/07/2022	860050420 – 4	Correo Electrónico
ITELCA SAS	5/07/2022	800002942-2	Correo Electrónico
CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S.	5/07/2022	830047215 – 0	Correo Electrónico
ATENTO COLOMBIA S A	5/07/2022	830065842 – 5	Correo Electrónico
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A	5/07/2022	830126395 – 7	Correo Electrónico
CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S	5/07/2022	900.292.245-4	Correo Electrónico

Observación: los cotizantes Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. y Américas Business Process Services, presentaron su cotización después del cierre de solicitud de información de proveedores, sin embargo, con la finalidad de conocer el comportamiento del mercado y obtener una mayor muestra de análisis son tenidas en cuenta para la determinación de precios de referencia.

AVAL TÉCNICO DE LAS COTIZACIONES

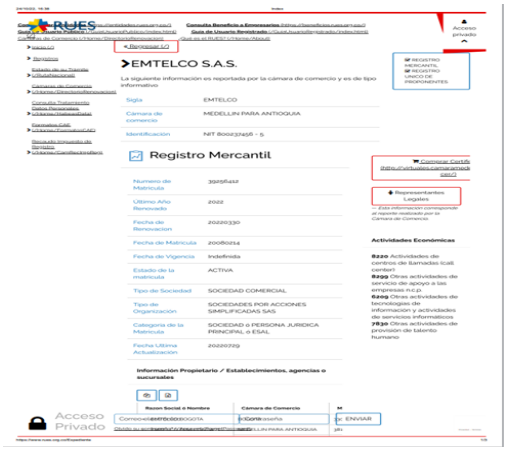
Las cotizaciones fueron revisadas por la Oficina Comercial y de Mercadeo, quienes determinan que las cotizaciones allegadas manifestaron que cumplen íntegramente con lo requerido en la solicitud de información a proveedores y que las mismas pueden ser utilizadas para el análisis de precio.

Datos abiertos

VERIFICACIÓN REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL (RUES) A LAS EMPRESAS QUE PRESENTARON COTIZACIONES

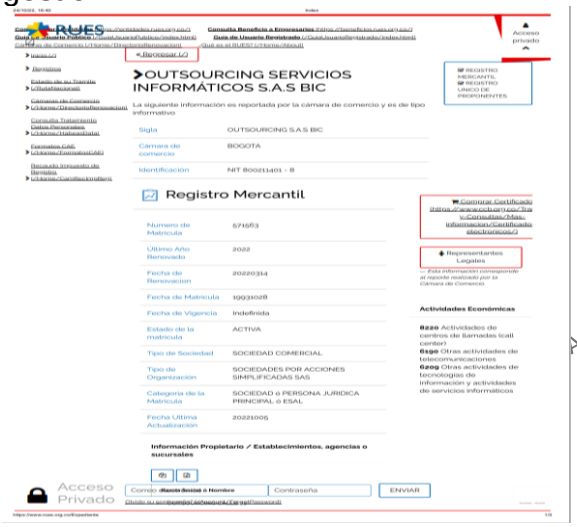
En cuanto a la verificación del RUES de las empresas que allegaron cotización, se logró determinar, que las mismas se encuentran activas y que su año de renovación fue el 2022:





Actividades Económicas

8220 actividades de centros de llamadas (call center)
6201 actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)
6202 actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
7020 Actividades de consultoría de gestión



Actividades Económicas

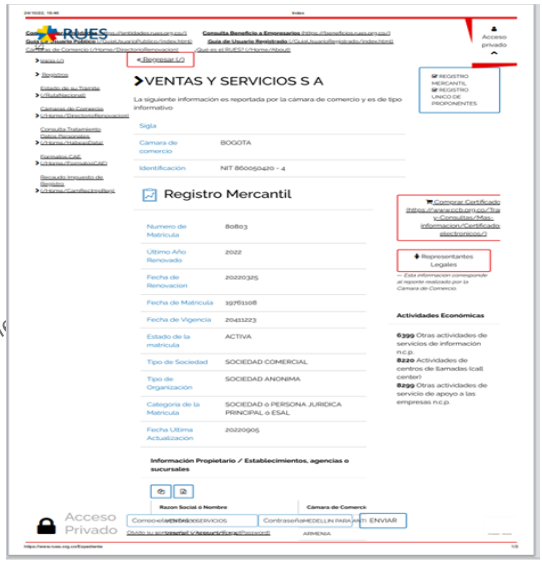
8220 Actividades de centros de llamadas (call center)

6190 Otras actividades de telecomunicaciones

6209 Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos

Actividad Económica

8220 actividades de centros de llamadas |(call center)
8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.
6209 Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos
7830 Otras actividades de provisión de talento humano



Actividades Económicas

6399 Otras actividades de servicios de información n.c.p.

8220 Actividades de centros de llamada (call center)

8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.



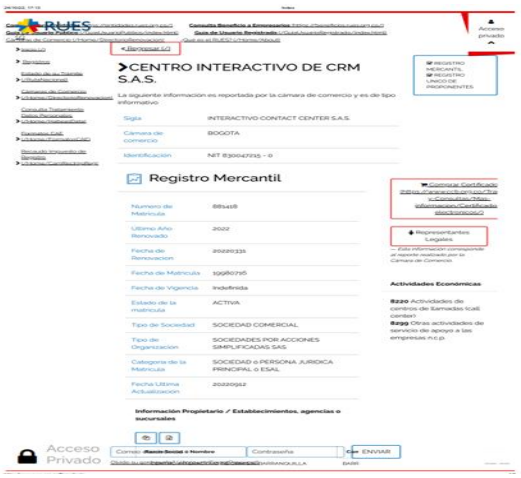
Actividades Económicas

4652 Comercio al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicos y de telecomunicaciones

6190 Otras actividades de telecomunicaciones

4651 Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática

4659 Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo n.c.p.

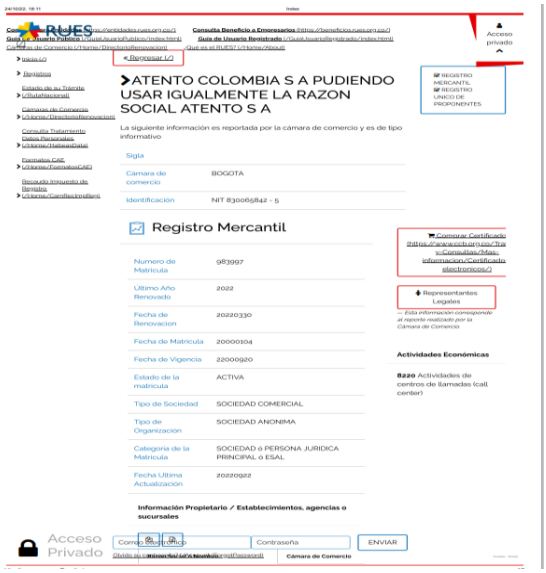


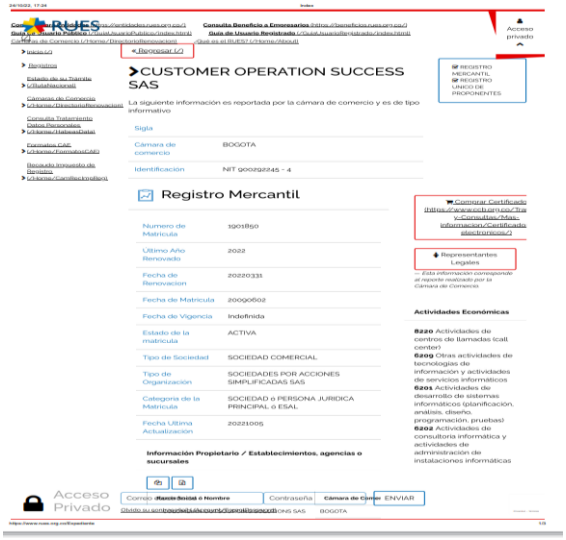
Actividades Económicas

8220 Actividades de centros de llamadas (call center)

8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.

Datos Abiertos





Actividades Económicas

8220 Actividades de centros de llamadas (call center)

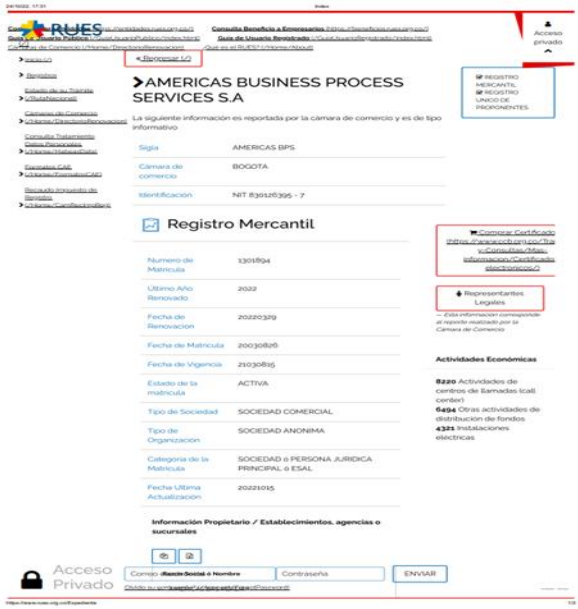
Actividades Económicas

8220 actividades de centros de llamadas (call center) -+*

6209 Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos

6201 Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)

6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas



ertos

Actividades Económicas

8220 Actividades de centros de llamadas (call center)

6494 Otras actividades de distribución de fondos

4321 Instalaciones eléctricas

Así las cosas, se precisa que la calidad y capacidad de los proponentes serán objeto de análisis en la etapa de presentación de la oferta formal toda vez que, en esta se aportan los documentos que acreditan los requisitos habilitantes. N o

obstante, teniendo en cuenta la manifestación de cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos dentro del sondeo de mercado de los mismos, se parte del principio de la buena fe y la competencia leal de los cotizantes.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES Y CRITERIOS PARA DETERMINAR EL PRECIO DE REFERENCIA

COTIZACIONES RECIBIDAS –CONSOLIDADO Y VALORES

A continuación, se relaciona el consolidado de precios cotizados de los costos básicos y costos adicionales.

Costos Básicos:

(ver siguiente página)

Datos Abiertos

Estructura de Costos Modelo Básico						EMTELCO S.A.S.			CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S			MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA		
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
Canal Telefónico	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas Inbound según rangos	> 110.000		4.813	914	5.727	3.495	664,1	4.159	3.874	736,06	4.610
				> 80.000	<= 110.000	4.998	950	5.948	3.562	676,8	4.239	4.010	761,9	4.772
				> 60.000	<= 80.000	5.257	999	6.256	3.618	687,4	4.305	4.129	784,51	4.914
				<= 60.000		5.621	1.068	6.689	3.704	703,8	4.408	4.513	857,47	5.370
		Hora con Ocupación del asesor	Valor hora por el 65% de ocupación de un asesor de servicio	> 120.000		4.796	911	5.707	29.970	5694,3	35.664	21.967	4173,73	26.141
				> 90.000	<= 120.000	4.938	938	5.876	29.457	5596,8	35.054	22.010	4181,9	26.192
				> 60.000	<= 90.000	5.204	989	6.193	29.835	5668,7	35.504	22.060	4191,4	26.251
				<= 60.000		5.621	1.068	6.689	28.411	5398,1	33.809	22.189	4215,91	26.405
IVR	Transaccional	IVR transaccional costo por segundo	IVR transaccional segundo navegado	-		4	1	5	2	0,3	2	Valor agregado	-	-
Agente virtual	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas atendidas según rangos	> 13.000		5.367	1.020	6.387	2.545	483,6	3.029	312	59,31952	372
				> 11.000	<= 13.000	5.684	1.080	6.764	2.571	488,5	3.059	319	60,68543	380
				> 9.000	<= 11.000	6.124	1.164	7.288	2.597	493,4	3.090	329	62,4416	391
				<= 9.000		6.730	1.279	8.009	2.636	500,8	3.137	337	64,00264	401
Centro de experiencia presencial CEP	Casos atendidos	Casos más atenciones (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Rango de casos más atenciones	> 65.000		4.779	908	5.687	3.997	759,4	4.756	5.835	1108,72866	6.944
				> 55.000	<= 65.000	5.052	960	6.012	4.060	771,5	4.832	7.138	1356,1535	8.494
				> 45.000	<= 55.000	5.577	1.060	6.637	4.101	779,3	4.881	7.865	1494,30554	9.359
				<= 45.000		6.655	1.264	7.919	4.143	787,1	4.930	8.684	1650,01928	10.334
Canal DIGITAL	Video atención	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones de Video atenciones	> 6000		8.765	1.665	10.430	8.996	1709,2	10.705	5.880	1117,11925	6.997
				> 4000	<=6000	9.476	1.800	11.276	9.274	1762,1	11.036	6.940	1318,68854	8.259
				> 2000	<=4000	11.273	2.142	13.415	9.368	1779,9	11.148	9.782	1858,61325	11.641
				<= 2000		14.099	2.679	16.778	9.510	1807	11.317	14.825	2816,70155	17.641
	Chat	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones	> 60.000		1.773	337	2.110	599	113,9	713	2.772	526,65587	3.299
				> 30.000	<= 60.000	1.952	371	2.323	616	117	733	2.985	567,24291	3.553
				> 10.000	<= 30.000	2.419	460	2.879	632	120,1	752	3.380	642,17283	4.022
				<= 10.000		3.282	624	3.906	657	124,8	782	3.595	682,955	4.277
	WhatsApp	Chat Atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de WhatsApp atendido	> 7.000		7.042	1.338	8.380	1.045	198,6	1.244	6.987	1327,46939	8.314
				> 5.000	<= 7.000	7.654	1.454	9.108	1.107	210,4	1.318	7.703	1463,475	9.166
				> 3.000	<= 5.000	8.960	1.702	10.662	1.139	216,3	1.355	8.216	1561,04	9.777
				<= 3.000		10.277	1.953	12.230	1.186	225,4	1.412	8.730	1658,605	10.388
	ChatBot	Gestión Bot Atendida, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 180.000		324	62	386	239	45,5	285	104	19,70813	123
				> 140.000	<= 180.000	356	68	424	243	46,1	289	107	20,29352	127
				> 80.000	<= 140.000	408	78	486	245	46,6	292	110	20,87891	131
				<=80000		358	68	426	249	47,3	296	112	21,26917	133
	WhatssAppBot	Gestión Bot Atendida de conformidad con la forma establecida por la entidad, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 33.000		468	89	557	189	35,9	225	884	168,00693	1.052
				> 23.000	<= 33.000	538	102	640	192	36,5	228	906	172,10466	1.078
				> 13.000	<= 23.000	636	121	757	195	37,1	232	929	176,59265	1.106
				<=13000		681	129	810	199	37,8	237	955	181,4709	1.137
	Ventana Digital	Casos atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Casos según rangos	> 19.000		5.457	1.037	6.494	6.553	1245,1	7.798	12.055	2290,43594	14.345
				> 14.000	<= 19.000	5.709	1.085	6.794	6.668	1266,9	7.935	12.975	2465,27242	15.440
				> 9.000	<= 14.000	6.549	1.244	7.793	6.746	1281,7	8.027	13.494	2563,81307	16.058
				<= 9.000		7.490	1.423	8.913	6.872	1305,6	8.177	14.680	2789,18822	17.469
BackOffice	Medio Digital	Casos gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 50.000		5.408	1.028	6.436	10.981	2086,4	13.067	10.803	2052,57247	12.856
				> 40.000	<= 50.000	5.644	1.072	6.716	11.092	2107,4	13.199	10.946	2079,69554	13.025
				> 30.000	<= 40.000	6.088	1.157	7.245	11.676	2218,3	13.894	11.185	2125,16083	13.310
				<= 30.000		7.662	1.456	9.118	11.829	2247,6	14.077	11.614	2206,72517	13.821
	IES	Casos Gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 10.000		8.558	1.626	10.184	4.929	936,4	5.865	12.361	2348,58468	14.710
				> 8.000	<= 10.000	8.949	1.700	10.649	4.978	945,9	5.924	12.575	2389,17172	14.964
				> 6.000	<= 8.000	9.189	1.746	10.935	5.029	955,4	5.984	12.842	2439,90552	15.282
				<= 6.000		9.694	1.842	11.536	5.100	969	6.069	13.260	2519,32343	15.779
	Medio escrito	Casos atendidos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos según rangos	> 5.000		27.912	5.303	33.215	28.501	5415,2	33.916	24.449	4645,26478	29.094
				> 4.000	<= 5.000	28.862	5.484	34.346	28.789	5469,9	34.259	24.758	4703,99891	29.462
				> 2.000	<= 4.000	30.548	5.804	36.352	29.080	5525,1	34.605	26.144	4967,42441	31.112
				<=2000		33.530	6.371	39.901	29.373	5580,9	34.954	27.149	5158,26155	32.307
	Mesa Legalización	Caso gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos gestionados según rangos	> 20.000		12.941	2.459	15.400	12.331	2342,8	14.674	11.539	2192,48068	13.732
				> 13.000	<= 20.000	13.150	2.499	15.649	12.455	2366,5	14.822	11.728	2228,3846	13.957
				> 3.000	<= 13.000	13.881	2.637	16.518	12.581	2390,4	14.972	13.255	2518,54291	15.774

Estructura de Costos Modelo Básico						EMTELCO S.A.S.			CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S			MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA		
CANAL	**TIPO**	**OBJETIVO**	**DESCRIPCIÓN**	**RANGO**		**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**	**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**	**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**
				<= 3.000		16.042	3.048	19.090	12.734	2419,4	15.153	14.182	2694,55017	16.876
Outbound	Llamada Outbound	Llamada marcadas por minuto	Valor por minuto hablado	Mensual		682	130	812	600	114	714	682	129,58	812
		Llamada efectiva de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos	> 60.000		2.799	532	3.331	4.200	798	4.998	9.241	1755,79	10.997
				> 45.000	<= 60.000	2.821	536	3.357	4.400	836	5.236	9.521	1808,99	11.330
				> 30.000	<= 45.000	2.888	549	3.437	4.600	874	5.474	10.075	1914,25	11.989
				<= 30.000		2.949	560	3.509	4.800	912	5.712	11.754	2233,26	13.987
	Mensaje de texto	mensajes enviados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 10.000		6	1	7	8	1,5	10	5	0,97565	6
				> 5.000	<= 10.000	7	1	8	9	1,7	11	5	0,97565	6
				<= 5.000		8	2	10	10	1,9	12	5	0,97565	6
	Mensaje electrónico (correo electrónico)	Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 80.000		10	2	12	6	1,1	7	3	0,58539	4
				> 40.000	<= 80.000	11	2	13	7	1,3	8	3	0,58539	4
				> 25.000	<= 40.000	12	2	14	8	1,5	10	3	0,58539	4
				<=25.000		13	2	15	9	1,7	11	3	0,58539	4
	Mensaje SMS - CHAT	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		75	14	89	78	14,8	93	10	1,9513	12
				> 30.000	<= 50.000	77	15	92	85	16,2	101	10	1,9513	12
				<=30.000		79	15	94	98	18,6	117	10	1,9513	12
	Mensaje de voz (mensaje robot)	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		137	26	163	85	16,2	101	101	19,12274	120
				> 30.000	<= 50.000	178	34	212	90	17,1	107	101	19,12274	120
				<=30.000		247	47	294	98	18,6	117	101	19,12274	120
						454.223	**86.306**	**540.529**	**482.072**	**91.594**	**573.667**	**565.099**	**107.369**	**672.467**

Estructura de Costos Modelo Básico						Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)			CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS			ATENTO COLOMBIA		
CANAL	**TIPO**	**OBJETIVO**	**DESCRIPCIÓN**	**RANGO**		**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**	**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**	**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**
Canal Telefónico	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas Inbound según rangos	> 110.000		3.295	626,05	3.921	4.948	940,08	5.888	5.742	1090,98	6.833
				> 80.000	<= 110.000	3.295	626,05	3.921	5.049	959,38	6.009	5.800	1102	6.902
				> 60.000	<= 80.000	3.295	626,05	3.921	5.328	1.012,30	6.340	5.916	1124,04	7.040
				<= 60.000		3.295	626,05	3.921	5.452	1.035,95	6.488	5.974	1135,06	7.109
		Hora con Ocupación del asesor	Valor hora por el 65% de ocupación de un asesor de servicio	> 120.000		19.862	3773,78	23.636	34.865	6.624,29	41.489	41.944	7969,36	49.913
				> 90.000	<= 120.000	19.862	3773,78	23.636	35.078	6.664,83	41.743	42.372	8050,68	50.423
				> 60.000	<= 90.000	19.862	3773,78	23.636	35.593	6.762,66	42.356	42.586	8091,34	50.677
				<= 60.000		19.862	3773,78	23.636	35.905	6.821,87	42.726	42.800	8132	50.932

Estructura de Costos Modelo Básico						Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)			CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS			ATENTO COLOMBIA		
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
IVR	Transaccional	IVR transaccional costo por segundo	IVR transaccional segundo navegado	-		0,73	0,13	1	0,90	0,17	1	1,40	0,266	2
Agente virtual	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas atendidas según rangos	> 13.000		215	40,85	256	1.684	319,99	2.004	586	111,42208	698
				> 11.000	<= 13.000	215	40,85	256	1.707	324,25	2.031	595	113,12752	709
				> 9.000	<= 11.000	215	40,85	256	1.740	330,63	2.071	592	112,55904	705
				<= 9.000		215	40,85	256	1.768	335,87	2.104	598	113,696	712
Centro de experiencia presencial CEP	Casos atendidos	Casos más atenciones (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Rango de casos más atenciones	> 65.000		3.954	751,26	4.705	7.104	1.349,70	8.453	37.436	7112,84	44.549
				> 55.000	<= 65.000	3.954	751,26	4.705	8.351	1.586,64	9.937	38.009	7221,71	45.231
				> 45.000	<= 55.000	3.954	751,26	4.705	9.587	1.821,61	11.409	37.818	7185,42	45.003
				<= 45.000		3.954	751,26	4.705	10.565	2.007,40	12.573	38.200	7258	45.458
Canal DIGITAL	Video atención	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones de Video atenciones	> 6000		4.337	824,03	5.161	11.025	2.094,71	13.120	12.100	2299	14.399
				> 4000	<=6000	4.337	824,03	5.161	13.602	2.584,45	16.187	12.161	2310,495	14.471
				> 2000	<=4000	4.337	824,03	5.161	18.946	3.599,68	22.545	12.221	2321,99	14.543
				<= 2000		4.337	824,03	5.161	31.520	5.988,85	37.509	12.282	2333,485	14.615
	Chat	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones	> 60.000		3.295	626,05	3.921	5.309	1.008,67	6.317	1.700	323	2.023
				> 30.000	<= 60.000	3.295	626,05	3.921	5.672	1.077,77	6.750	1.717	326,23	2.043
				> 10.000	<= 30.000	3.295	626,05	3.921	7.781	1.478,48	9.260	1.726	327,845	2.053
				<= 10.000		3.295	626,05	3.921	9.276	1.762,44	11.038	1.734	329,46	2.063
	WhatsApp	Chat Atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de WhatsApp atendido	> 7.000		3.295	626,05	3.921	6.324	1.201,64	7.526	1.751	332,69	2.084
				> 5.000	<= 7.000	3.295	626,05	3.921	6.379	1.212,01	7.591	4.700	893	5.593
				> 3.000	<= 5.000	3.295	626,05	3.921	9.289	1.764,86	11.054	4.747	901,93	5.649
				<= 3.000		3.295	626,05	3.921	15.326	2.911,86	18.237	4.771	906,395	5.677
	ChatBot	Gestión Bot Atendida, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 180.000		306	58,14	364	220	41,80	262	1.960	372,4285	2.333

Estructura de Costos Modelo Básico						Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)			CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS			ATENTO COLOMBIA		
CANAL	**TIPO**	**OBJETIVO**	**DESCRIPCIÓN**	**RANGO**		**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**	**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**	**VALOR UNITARIO ANTES DE IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)**
				> 140.000	<= 180.000	306	58,14	364	245	46,55	292	1.970	374,319	2.344
				> 80.000	<= 140.000	306	58,14	364	255	48,45	303	1.980	376,2095	2.356
				<=80000		306	58,14	364	317	60,23	377	1.990	378,1	2.368
	WhatssAppBot	Gestión Bot Atendida de conformidad con la forma establecida por la entidad, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 33.000		306	58,14	364	530	100,70	631	2.156	409,67135	2.566
				> 23.000	<= 33.000	306	58,14	364	525	99,75	625	2.167	411,7509	2.579
				> 13.000	<= 23.000	306	58,14	364	535	101,65	637	2.178	413,83045	2.592
				<=13000		306	58,14	364	597	113,43	710	2.189	415,91	2.605
	Ventana Digital	Casos atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Casos según rangos	> 19.000		4.337	824,03	5.161	12.378,31	2.351,88	14.730	10.244	1946,36	12.190
				> 14.000	<= 19.000	4.337	824,03	5.161	14.663,64	2.786,09	17.450	10.296	1956,24	12.252
				> 9.000	<= 14.000	4.337	824,03	5.161	15.034,86	2.856,62	17.891	10.348	1966,12	12.314
				<= 9.000		4.337	824,03	5.161	16.625,53	3.158,85	19.784	10.400	1976	12.376
Backoffice	Medio Digital	Casos gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 50.000		3.954	751,26	4.705	14.282	2.713,65	16.996	16.745	3181,55	19.927
				> 40.000	<= 50.000	3.954	751,26	4.705	15.126	2.874,00	18.000	16.830	3197,7	20.028
				> 30.000	<= 40.000	3.954	751,26	4.705	16.476	3.130,47	19.607	16.915	3213,85	20.129
				<= 30.000		3.954	751,26	4.705	16.597	3.153,46	19.751	17.000	3230	20.230
	IES	Casos Gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 10.000		3.954	751,26	4.705	19.987	3.797,53	23.785	16.745	3181,55	19.927
				> 8.000	<= 10.000	3.954	751,26	4.705	20.154	3.829,26	23.983	16.830	3197,7	20.028
				> 6.000	<= 8.000	3.954	751,26	4.705	20.267	3.850,73	24.118	17.000	3230	20.230
				<= 6.000		3.954	751,26	4.705	20.347	3.865,93	24.213	17.170	3262,3	20.432
	Medio escrito	Casos atendidos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos según rangos	> 5.000		3.954	751,26	4.705	18.422	3.500,18	21.922	47.970	9114,205	57.084
				> 4.000	<= 5.000	3.954	751,26	4.705	18.584	3.530,96	22.115	48.213	9160,47	57.373
				> 2.000	<= 4.000	3.954	751,26	4.705	18.604	3.534,68	22.138	48.457	9206,735	57.663
				<=2000		3.954	751,26	4.705	19.694	3.741,91	23.436	48.700	9253	57.953

Estructura de Costos Modelo Básico						Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)			CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS			ATENTO COLOMBIA		
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
	Mesa Legalización	Caso gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos gestionados según rangos	> 20.000		3.954	751,26	4.705	19.754	3.753,26	23.507	31.044	5898,36	36.942
				> 13.000	<= 20.000	3.954	751,26	4.705	19.894	3.779,86	23.674	31.200	5928	37.128
				> 3.000	<= 13.000	3.954	751,26	4.705	20.084	3.815,96	23.900	31.512	5987,28	37.499
				<= 3.000		3.954	751,26	4.705	26.487	5.032,53	31.520	31.827	6047,1528	37.874
Outbound	Llamada Outbound	Llamada marcadas por minuto	Valor por minuto hablado	Mensual		702	133,38	835	622	118,12	740		0	-
		Llamada efectiva de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos	> 60.000		18.056	3430,64	21.487	8.614	1.636,73	10.251	58.411	11097,995	69.508
				> 45.000	<= 60.000	18.056	3430,64	21.487	8.620	1.637,89	10.258	58.707	11154,33	69.861
				> 30.000	<= 45.000	18.056	3430,64	21.487	8.642	1.641,91	10.284	59.004	11210,665	70.214
				<= 30.000		18.056	3430,64	21.487	9.002	1.710,33	10.712	59.300	11267	70.567
	Mensaje de texto	mensajes enviados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 10.000		4,98	0,9462	6	6,93	1,32	8	7	1,33	8
				> 5.000	<= 10.000	4,98	0,9462	6	7,70	1,46	9	7	1,33	8
				<= 5.000		4,98	0,9462	6	8,47	1,61	10	7	1,33	8
	Mensaje electrónico (correo electrónico)	Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 80.000		9	1,71	11	3,85	0,73	5	7	1,33	8
				> 40.000	<= 80.000	9	1,71	11	4,31	0,82	5	14	2,66	17
				> 25.000	<= 40.000	9	1,71	11	4,77	0,91	6	14	2,66	17
				<=25.000		9	1,71	11	5,24	1,00	6	14	2,66	17
	Mensaje SMS - CHAT	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		9,96	1,8924	12	174,00	33,06	207	47	8,93	56
				> 30.000	<= 50.000	9,96	1,8924	12	204,00	38,76	243	47	8,93	56
				<=30.000		9,96	1,8924	12	254,00	48,26	302	47	8,93	56
	Mensaje de voz (mensaje robot)	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		215	40,85	256	80,00	15,20	95	595	113,12752	709
				> 30.000	<= 50.000	215	40,85	256	87,00	16,53	104	592	112,55904	705
				<=30.000		215	40,85	256	90,00	17,10	107	598	113,696	712
						309.725	**58.848**	**368.570**	**748.290**	**142.175**	**890.465**	**1.168.033**	**221.926**	**1.389.958**

Estructura de Costos Modelo Básico						OUTSOURCING S.A.S BIC			AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES			ITELCA SAS		
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
Canal Telefónico	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas Inbound según rangos	> 110.000		5.696	1082,32789	6.779	7.520,00	1.428,80	8.948,80	261.000	49590	310.590
				> 80.000	<= 110.000	5.981	1136,444285	7.118	7.610,00	1.445,90	9.055,90	270.000	51300	321.300
				> 60.000	<= 80.000	6.280	1193,266499	7.474	7.700,00	1.463,00	9.163,00	279.000	53010	332.010
				<= 60.000		6.594	1252,929824	7.847	7.790,00	1.480,10	9.270,10	288.000	54720	342.720
		Hora con Ocupación del asesor	Valor hora por el 65% de ocupación de un asesor de servicio	> 120.000		45.709	8684,668406	54.393	31.600,00	6.004,00	37.604,00	33.350	6336,5	39.687
				> 90.000	<= 120.000	47.994	9118,901827	57.113	31.600,00	6.004,00	37.604,00	34.500	6555	41.055
				> 60.000	<= 90.000	50.394	9574,846918	59.969	31.600,00	6.004,00	37.604,00	35.650	6773,5	42.424
				<= 60.000		52.914	10053,58926	62.967	31.600,00	6.004,00	37.604,00	36.800	6992	43.792
IVR	Transaccional	IVR transaccional costo por segundo	IVR transaccional segundo navegado	-		6	1,20234375	8	0,20	0,04	0,24	33	6,27	39
Agente virtual	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas atendidas según rangos	> 13.000		8.837	1679,103883	10.516	95,00	18,05	113,05	797.500	151525	949.025
				> 11.000	<= 13.000	9.279	1763,059078	11.042	100,00	19,00	119,00	852.500	161975	1.014.475
				> 9.000	<= 11.000	9.743	1851,212032	11.594	105,00	19,95	124,95	880.000	167200	1.047.200
				<= 9.000		10.230	1943,772633	12.174	110,00	20,90	130,90	797.502	151525,2926	949.027
Centro de experiencia presencial CEP	Casos atendidos	Casos mas atenciones (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Rango de casos más atenciones	> 65.000		15.857	3012,819656	18.870	5.590,00	1.062,10	6.652,10	220.000	41800	261.800
				> 55.000	<= 65.000	16.650	3163,460639	19.813	5.680,00	1.079,20	6.759,20	265.340	50414,6	315.755
				> 45.000	<= 55.000	17.482	3321,633671	20.804	5.770,00	1.096,30	6.866,30	287.500	54625	342.125
				<= 45.000		18.356	3487,715354	21.844	5.860,00	1.113,40	6.973,40	303.400	57646	361.046
Canal DIGITAL	Video atención	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones de Video atenciones	> 6000		9.449	1795,218074	11.244	14.240,00	2.705,60	16.945,60	130.000	24700	154.700
				> 4000	<=6000	9.921	1884,978978	11.806	14.420,00	2.739,80	17.159,80	154.900	29431	184.331
				> 2000	<=4000	10.417	1979,227927	12.396	14.600,00	2.774,00	17.374,00	165.800	31502	197.302
				<= 2000		10.938	2078,189323	13.016	14.780,00	2.808,20	17.588,20	178.400	33896	212.296

Estructura de Costos Modelo Básico						OUTSOURCING S.A.S BIC			AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES			ITELCA SAS		
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
	Chat	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones	> 60.000		1.924	365,6075666	2.290	1.740,00	330,60	2.070,60	189.000	35910	224.910
				> 30.000	<= 60.000	2.020	383,8879449	2.404	1.830,00	347,70	2.177,70	194.380	36932,2	231.312
				> 10.000	<= 30.000	2.121	403,0823422	2.525	1.920,00	364,80	2.284,80	205.380	39022,2	244.402
				<= 10.000		2.228	423,2364593	2.651	2.010,00	381,90	2.391,90	220.150	41828,5	261.979
	WhatssApp	Chat Atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Whatssapp atendido	> 7.000		11.513	2187,446887	13.700	15.810,00	3.003,90	18.813,90	40	7,6	48
				> 5.000	<= 7.000	12.089	2296,819231	14.385	15.990,00	3.038,10	19.028,10	45	8,55	54
				> 3.000	<= 5.000	12.693	2411,660193	15.105	16.170,00	3.072,30	19.242,30	53	10,07	63
				<= 3.000		13.328	2532,243202	15.860	16.350,00	3.106,50	19.456,50	65	12,35	77
	ChatBot	Gestion Bot Atendida, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestion Bot atendido	> 180.000		383	72,67651003	455	265,00	50,35	315,35	65	12,35	77
				> 140.000	<= 180.000	402	76,31033553	478	315,00	59,85	374,85	72	13,68	86
				> 80.000	<= 140.000	422	80,1258523	502	365,00	69,35	434,35	81	15,39	96
				<=80000		443	84,13214492	527	415,00	78,85	493,85	98	18,62	117
	WhatssappBot	Gestión Bot Atendida de conformidad con la forma establecida por la entidad, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestion Bot atendido	> 33.000		1.192	226,514726	1.419	55,00	10,45	65,45	98	18,62	117
				> 23.000	<= 33.000	1.252	237,8404623	1.490	65,00	12,35	77,35	105	19,95	125
				> 13.000	<= 23.000	1.314	249,7324855	1.564	75,00	14,25	89,25	114	21,66	136
				<=13000		1.380	262,2191097	1.642	85,00	16,15	101,15	123	23,37	146
	Ventana Digital	Casos atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Casos según rangos	> 19.000		7823,170602	1486,402414	9.310	14.850,00	2.821,50	17.671,50	33500	6365	39.865
				> 14.000	<= 19.000	8214,329132	1560,722535	9.775	15.030,00	2.855,70	17.885,70	45600	8664	54.264
				> 9.000	<= 14.000	8625,045589	1638,758662	10.264	15.210,00	2.889,90	18.099,90	54800	10412	65.212
				<= 9.000		9056,297868	1720,696595	10.777	15.390,00	2.924,10	18.314,10	63400	12046	75.446
Backoffice	Medio Digital	Casos gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 50.000		4.399	835,8283202	5.235	16.210,00	3.079,90	19.289,90	33.500	6365	39.865
				> 40.000	<= 50.000	4.619	877,6197362	5.497	16.390,00	3.114,10	19.504,10	45.600	8664	54.264
				> 30.000	<= 40.000	4.850	921,500723	5.772	16.570,00	3.148,30	19.718,30	54.800	10412	65.212
				<= 30.000		5.093	967,5757592	6.060	16.750,00	3.182,50	19.932,50	63.400	12046	75.446

Estructura de Costos Modelo Básico						OUTSOURCING S.A.S BIC			AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES			ITELCA SAS		
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
	IES	Casos Gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 10.000		4.966	943,619494	5.910	18.810,00	3.573,90	22.383,90	43.500	8265	51.765
				> 8.000	<= 10.000	5.215	990,8004687	6.206	18.990,00	3.608,10	22.598,10	54.600	10374	64.974
				> 6.000	<= 8.000	5.475	1040,340492	6.516	19.170,00	3.642,30	22.812,30	67.300	12787	80.087
				<= 6.000		5.749	1092,357517	6.842	19.350,00	3.676,50	23.026,50	74.500	14155	88.655
	Medio escrito	Casos atendidos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos según rangos	> 5.000		25.060	4761,3489	29.821	49.100,00	9.329,00	58.429,00	390.750	74242,5	464.993
				> 4.000	<= 5.000	26.313	4999,416345	31.312	51.000,00	9.690,00	60.690,00	235.000	44650	279.650
				> 2.000	<= 4.000	27.628	5249,387162	32.878	52.900,00	10.051,00	62.951,00	258.500	49115	307.615
				<=2000		29.010	5511,85652	34.522	54.800,00	10.412,00	65.212,00	292.105	55499,95	347.605
	Mesa Legalización	Caso gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos gestionados según rangos	> 20.000		7.565	1437,307245	9.002	17.990,00	3.418,10	21.408,10	390.750	74242,5	464.993
				> 13.000	<= 20.000	7.943	1509,172607	9.452	18.170,00	3.452,30	21.622,30	429.825	81666,75	511.492
				> 3.000	<= 13.000	8.340	1584,631237	9.925	18.350,00	3.486,50	21.836,50	485.702	92283,4275	577.986
				<= 3.000		8.757	1663,862799	10.421	18.530,00	3.520,70	22.050,70	548.844	104280,2731	653.124
Outbound	Llamada Outbound	Llamada marcadas por minuto	Valor por minuto hablado	Mensual		772	146,5924204	918	860,00	163,40	1.023,40	98	18,66788	117
		Llamada efectiva de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva outbound según rangos	> 60.000		39.241	7455,872933	46.697	8.960,00	1.702,40	10.662,40	98	18,66788	117
				> 45.000	<= 60.000	41.204	7828,666579	49.032	9.140,00	1.736,60	10.876,60	109	20,71	130
				> 30.000	<= 45.000	43.264	8220,099908	51.484	9.320,00	1.770,80	11.090,80	116	22,04	138
				<= 30.000		45.427	8631,104904	54.058	9.500,00	1.805,00	11.305,00	121	22,99	144
	Mensaje de texto	mensajes enviados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 10.000		6,34765625	1,206054688	8	5,00	0,95	5,95	12,32	2,3408	15
				> 5.000	<= 10.000	6,665039063	1,266357422	8	6,00	1,14	7,14	18,48	3,5112	22
				<= 5.000		6,998291016	1,329675293	8	7,00	1,33	8,33	23,1	4,389	27
	Mensaje electrónico (correo electrónico)	Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 80.000		6,34765625	1,206054688	8	4,00	0,76	4,76	18,48	3,5112	22
				> 40.000	<= 80.000	6,665039063	1,266357422	8	4,50	0,86	5,36	22	4,18	26
				> 25.000	<= 40.000	6,998291016	1,329675293	8	5,00	0,95	5,95	24	4,56	29
				<=25.000		7,348205566	1,396159058	9	5,50	1,05	6,55	35	6,65	42

Estructura de Costos Modelo Básico						OUTSOURCING S.A.S BIC			AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES			ITELCA SAS		
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
	Mensaje SMS - CHAT	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		12,6953125	2,412109375	15	5,00	0,95	5,95	24,64	4,6816	29
				> 30.000	<= 50.000	13,33007813	2,532714844	16	10,00	1,90	11,90	36,96	7,0224	44
				<=30.000		13,99658203	2,659350586	17	15,00	2,85	17,85	46,2	8,778	55
	Mensaje de voz (mensaje robot)	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		55,22460938	10,49267578	66	95,00	18,05	113,05	231	43,89	275
				> 30.000	<= 50.000	57,98583984	11,01730957	69	100,00	19,00	119,00	240	45,6	286
				<=30.000		60,88513184	11,56817505	72	105,00	19,95	124,95	255	48,45	303
						818.301	**155.477**	**973.782**	**833.537**	**158.372**	**991.909**	**10.748.549**	**2.042.224**	**12.790.778**

Costos Adicionales:

Estructura de Costos Unitarios			EMTELCO S.A.S.				CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S				MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
Canal Telefónico	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico comercial	Mensual	6.853.621	1.302.188	8.155.809	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	4.605.509	875046,71	5.480.556
		Valor por un (1) Asesor de servicio Inbound	Mensual	6.153.405	1.169.147	7.322.552	Mensual	4.400.000	836000	5.236.000	Mensual	3.930.000	746700	4.676.700
		Valor por un (1) Asesor de servicio Outbound	Mensual	6.313.354	1.199.537	7.512.891	Mensual	4.600.000	874000	5.474.000	Mensual	5.479.613	1041126,47	6.520.739
		Valor por un (1) Asesor PBX	Mensual	6.153.405	1.169.147	7.322.552	Mensual	4.400.000	836000	5.236.000	Mensual	4.035.000	766650	4.801.650
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Telefonico	Mensual	8.487.850	1.612.692	10.100.542	Mensual	5.900.000	1121000	7.021.000	Mensual	5.108.000	970520	6.078.520
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Telefonico	Mensual	9.115.559	1.731.956	10.847.515	Mensual	7.500.000	1425000	8.925.000	Mensual	9.659.000	1835210	11.494.210
	Logueo y ocupación	Valor por una hora 100% hablada	Mensual	37.740	7.171	44.911	Mensual	38.100	7239	45.339	Mensual	22.189	4215,91	26.405
		Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	28.618	5.437	34.055	Mensual	23.500	4465	27.965	Mensual	21.276	4042,44	25.318
		Valor por el 65% de ocupación de un Asesor de servicio	Mensual	7.572.915	1.438.854	9.011.768	Mensual	5.900.000	1121000	7.021.000	Mensual	22.189	4215,91	26.405
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	14.029.764	2.665.655	16.695.419	Mensual	949.000	180310	1.129.310	Mensual	3.653.000	694070	4.347.070
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	14.029.764	2.665.655	16.695.419	Mensual	14.100.000	2679000	16.779.000	Mensual	6.374.000	1211060	7.585.060
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores telefónicos	Mensual	5.563.339	1.057.034	6.620.374	Mensual	4.400.000	836000	5.236.000	Mensual	3.653.000	694070	4.347.070
Outbound	Llamada Outbound efectiva	Valor por un (1) Asesor de servicio Multi skill (Inbound - Outbound)	Mensual	6.110.613	1.161.016	7.271.629	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	5.479.613	1041126,47	6.520.739
		Llamada saliente a todo destino minuto outbound	Mensual	682	130	812	Mensual	600	114	714	Mensual	98	18,62	117
		Llamada efectiva por segmentación comercial	Mensual	4.231	804	5.035	Mensual	4.350	826,5	5.177	Mensual	11.754	2233,26	13.987
	FTE y puesto de trabajo	Valor por un (1) asesor de servicio outbound FTE	Mensual	6.110.613	1.161.016	7.271.629	Mensual	3.600.000	684000	4.284.000	Mensual	5.479.613	1041126,47	6.520.739
		Valor por un (1) puesto de trabajo con un (1) Asesor de servicio outbound	Mensual	5.495.424	1.044.131	6.539.555	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	4.160.830	790557,7	4.951.388
Centro de Experiencia	Equivalente a tiempo completo	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	4.975.583	945.361	5.920.944	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	4.477.000	850630	5.327.630

Estructura de Costos Unitarios			EMTELCO S.A.S.				CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S				MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
Presencial CEP	(FTE)	Valor por un (1) Asesor Movil, ferias y eventos	Hora	27.643	5.252	32.895	Hora	4.500.000	855000	5.355.000	Hora	38.000	7220	45.220
		Valor por un (1) Consultor de Servicio	Mensual	5.335.099	1.013.669	6.348.768	Mensual	4.350.000	826500	5.176.500	Mensual	4.569.000	868110	5.437.110
		Valor por un (1) Gestor de experiencia	Mensual	6.666.758	1.266.684	7.933.442	Mensual	4.450.000	845500	5.295.500	Mensual	4.100.000	779000	4.879.000
		Valor por un (1) Coordinador operaciones territorial CEP	Mensual	25.610.362	4.865.969	30.476.331	Mensual	7.100.000	1349000	8.449.000	Mensual	5.108.000	970520	6.078.520
		Valor por un (1) Jefe de operaciones CEP	Mensual	9.115.569	1.731.958	10.847.527	Mensual	7.600.000	1444000	9.044.000	Mensual	9.659.000	1835210	11.494.210
Canal DIGITAL	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico Comercial Canal Digital	Mensual	6.827.196	1.297.167	8.124.363	Mensual	4.600.000	874000	5.474.000	Mensual	4.605.509	875046,71	5.480.556
		Valor por un (1) Redes Sociales	Mensual	7.538.479	1.432.311	8.970.790	Mensual	4.750.000	902500	5.652.500	Mensual	4.100.000	779000	4.879.000
		Valor por un (1) Salas Virtuales Modo ON	Mensual	7.014.542	1.332.763	8.347.305	Mensual	4.750.000	902500	5.652.500	Mensual	4.100.000	779000	4.879.000
		Valor por un (1) Asesor servicio Chat	Mensual	8.008.712	1.521.655	9.530.367	Mensual	4.600.000	874000	5.474.000	Mensual	4.100.000	779000	4.879.000
		Valor por un (1) Asesor servicio WhatsApp	Mensual	7.538.479	1.432.311	8.970.790	Mensual	4.600.000	874000	5.474.000	Mensual	4.236.985	805027,15	5.042.012
		Valor por un (1) Asesor Lenguaje de señas	Mensual	7.778.162	1.477.851	9.256.013	Mensual	4.800.000	912000	5.712.000	Mensual	5.330.000	1012700	6.342.700
		Valor por un (1) Asesor Video Atencion	Mensual	7.778.162	1.477.851	9.256.013	Mensual	4.800.000	912000	5.712.000	Mensual	4.382.000	832580	5.214.580
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Digital	Mensual	25.610.362	4.865.969	30.476.331	Mensual	5.500.000	1045000	6.545.000	Mensual	5.368.000	1019920	6.387.920
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Digital	Mensual	9.115.569	1.731.958	10.847.527	Mensual	6.900.000	1311000	8.211.000	Mensual	9.730.000	1848700	11.578.700
		Valor por un (1) Community Manager	Mensual	5.674.102	1.078.079	6.752.181	Mensual	6.000.000	1140000	7.140.000	Mensual	5.777.000	1097630	6.874.630
	Chat	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	2.746	522	3.268	Mensual	1.650	313,5	1.964	Mensual	3.500	665	4.165
		Valor unitario por sesión (1) de un Asesor de servicio	Mensual	991	188	1.179	Mensual	1.650	313,5	1.964	Mensual	3.500	665	4.165
		Valor por un (1) puesto de trabajo con Asesor chat	Mensual	8.008.712	1.521.655	9.530.367	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	4.477.000	850630	5.327.630
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor chat	Mensual	5.510.489	1.046.993	6.557.482	Mensual	950.000	180500	1.130.500	Mensual	376.000	71440	447.440
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor chat	Mensual	991	188	1.179	Mensual	950.000	180500	1.130.500	Mensual	4.605.000	874950	5.479.950
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	37.630	7.150	44.780	Mensual	23.500	4465	27.965	Mensual	24.132	4585,08	28.717
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	37.630	7.150	44.780	Mensual	32.100	6099	38.199	Mensual	24.132	4585,08	28.717
	Video atención	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	13.335	2.534	15.869	Mensual	9.300	1767	11.067	Mensual	8.293	1575,67	9.869
		Valor unitario por sesión (1) Asesor de servicio	Mensual	7.778.162	1.477.851	9.256.013	Mensual	4.600.000	874000	5.474.000	Mensual	8.293	1575,67	9.869
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am)	Mensual	7.797.578	1.481.540	9.279.118	Mensual	5.290.000	1005100	6.295.100	Mensual	4.400.000	836000	5.236.000
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am) Bilingüe (Español - Ingles)	Mensual	8.881.477	1.687.481	10.568.958	Mensual	6.348.000	1206120	7.554.120	Mensual	5.479.613	1041126,47	6.520.739
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	34.003	6.461	40.464	Mensual	24.864	4724,16	29.588	Mensual	4.477.000	850630	5.327.630
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	34.003	6.461	40.464	Mensual	34.810	6613,824	41.423	Mensual	4.477.000	850630	5.327.630
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor de video llamada	Mensual	9.623	1.828	11.451	Mensual	9.300	1767	11.067	Mensual	8.293	1575,67	9.869
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor video atención	Mensual	4.602.488	874.473	5.476.961	Mensual	1.250.000	237500	1.487.500	Mensual	568.000	107920	675.920
	Ventana Digital	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	8.033	1.526	9.559	Mensual	7.600	1444	9.044	Mensual	14.294	2715,86	17.010
		Valor por un (1) asesor de servicio FTE	Mensual	6.827.196	1.297.167	8.124.363	Mensual	4.590.000	872100	5.462.100	Mensual	4.252.000	807880	5.059.880
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	31.094	5.908	37.002	Mensual	23.650	4493,5	28.144	Mensual	4.106.000	780140	4.886.140
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	31.094	5.908	37.002	Mensual	32.150	6108,5	38.259	Mensual	4.106.000	780140	4.886.140
	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	15.296.133	2.906.265	18.202.398	Mensual	300.000	57000	357.000	Mensual	5.038.000	957220	5.995.220
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	15.296.133	2.906.265	18.202.398	Mensual	15.040.000	2857600	17.897.600	Mensual	12.368.000	2349920	14.717.920
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores de redes sociales	Mensual	11.379.326	2.162.072	13.541.397	Mensual	9.400.000	1786000	11.186.000	Mensual	6.544.000	1243360	7.787.360
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con	Mensual	6.068.974	1.153.105	7.222.079	Mensual	4.700.000	893000	5.593.000	Mensual	5.038.000	957220	5.995.220

Estructura de Costos Unitarios			EMTELCO S.A.S.				CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S				MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		asesores de redes sociales												
	WhatsApp Empresarial	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	15.296.133	2.906.265	18.202.398	Mensual	300.000	57000	357.000	Mensual	5.038.000	957220	5.995.220
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	17.187.733	3.265.669	20.453.402	Mensual	13.919.000	2644610	16.563.610	Mensual	12.368.000	2349920	14.717.920
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores whatsapp	Mensual	12.359.102	2.348.229	14.707.331	Mensual	8.980.000	1706200	10.686.200	Mensual	6.544.000	1243360	7.787.360
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales	Mensual	6.591.521	1.252.389	7.843.910	Mensual	4.490.000	853100	5.343.100	Mensual	5.038.000	957220	5.995.220
	Chatbot	Costo mensual por interacciones ilimitadas	Mensual	46.541.421	8.842.870	55.384.291	Mensual	27.000.000	5130000	32.130.000	Mensual	13.000.000	2470000	15.470.000
Canal IES	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE Comercial	Mensual	6.872.184	1.305.715	8.177.899	Mensual	4.600.000	874000	5.474.000	Mensual	4.605.509	875046,71	5.480.556
		Valor por un (1) Asesor FTE Servicio	Mensual	6.170.072	1.172.314	7.342.386	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	3.891.000	739290	4.630.290
		Valor por un (1) Asesor Comercial IES	Mensual	6.184.889	1.175.129	7.360.018	Mensual	4.600.000	874000	5.474.000	Mensual	4.605.509	875046,71	5.480.556
		Valor por un (1) Asesor Servicio IES	Mensual	5.552.996	1.055.069	6.608.065	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	3.891.000	739290	4.630.290
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Comercial	Mensual	6.666.758	1.266.684	7.933.442	Mensual	5.900.000	1121000	7.021.000	Mensual	5.369.000	1020110	6.389.110
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Servicio	Mensual	25.610.362	4.865.969	30.476.331	Mensual	5.800.000	1102000	6.902.000	Mensual	4.872.000	925680	5.797.680
		Valor por un (1) Jefe de operaciones IES	Mensual	9.115.569	1.731.958	10.847.527	Mensual	7.950.000	1510500	9.460.500	Mensual	9.259.000	1759210	11.018.210
Back office	Equivalente a tiempo completo(FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	6.091.724	1.157.428	7.249.152	Mensual	4.490.000	853100	5.343.100	Mensual	3.891.000	739290	4.630.290
		Valor por un (1) Asesor Operativo	Mensual	5.524.818	1.049.715	6.574.533	Mensual	4.510.000	856900	5.366.900	Mensual	3.991.000	758290	4.749.290
		Valor por un (1) Asesor de servicio	Mensual	5.524.818	1.049.715	6.574.533	Mensual	4.500.000	855000	5.355.000	Mensual	3.991.000	758290	4.749.290
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones	Mensual	25.610.362	4.865.969	30.476.331	Mensual	5.800.000	1102000	6.902.000	Mensual	5.109.000	970710	6.079.710
		Valor por un (1) Asesor Jurídico	Mensual	7.009.341	1.331.775	8.341.116	Mensual	4.990.000	948100	5.938.100	Mensual	4.493.000	853670	5.346.670
		Valor por un (1) Abogado	Mensual	8.578.110	1.629.841	10.207.951	Mensual	4.990.000	948100	5.938.100	Mensual	10.308.000	1958520	12.266.520
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo medio día de trabajo	Mensual	2.762.023	524.784	3.286.807	Mensual	2.900.000	551000	3.451.000	Mensual	4.493.000	853670	5.346.670
		Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	13.932.198	2.647.118	16.579.316	Mensual	300.000	57000	357.000	Mensual	4.493.000	853670	5.346.670
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	13.932.198	2.647.118	16.579.316	Mensual	13.950.000	2650500	16.600.500	Mensual	7.283.000	1383770	8.666.770
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores	Mensual	10.432.719	1.982.217	12.414.936	Mensual	9.000.000	1710000	10.710.000	Mensual	5.102.000	969380	6.071.380
Transversal	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Director de Canales 1	Mensual	15.506.635	2.946.261	18.452.896	Mensual	9.600.000	1824000	11.424.000	Mensual	20.529.000	3900510	24.429.510
		Valor por un (1) Director de Canales 2	Mensual	15.506.635	2.946.261	18.452.896	Mensual	9.600.000	1824000	11.424.000	Mensual	20.529.000	3900510	24.429.510
		Valor por un (1) Jefe de Formación	Mensual	6.309.420	1.198.790	7.508.210	Mensual	4.880.000	927200	5.807.200	Mensual	9.805.000	1862950	11.667.950
		Valor por un (1) Jefe de Calidad y Experiencia	Mensual	6.309.420	1.198.790	7.508.210	Mensual	4.880.000	927200	5.807.200	Mensual	8.062.000	1531780	9.593.780
		Valor por un (1) Coordinador de Formación	Mensual	12.821.912	2.436.163	15.258.075	Mensual	4.940.000	938600	5.878.600	Mensual	8.062.000	1531780	9.593.780
		Valor por un (1) Gestor Conocimiento	Mensual	4.631.721	880.027	5.511.748	Mensual	3.900.000	741000	4.641.000	Mensual	4.447.000	844930	5.291.930
		Valor por un (1) Coordinador de Calidad	Mensual	10.978.843	2.085.980	13.064.823	Mensual	4.880.000	927200	5.807.200	Mensual	8.062.000	1531780	9.593.780
		Valor por un (1) Coordinador de Experiencia al Usuario	Mensual	11.988.849	2.277.881	14.266.730	Mensual	4.880.000	927200	5.807.200	Mensual	8.062.000	1531780	9.593.780
		Valor por un (1) Analista de Calidad	Mensual	4.354.084	827.276	5.181.360	Mensual	3.900.000	741000	4.641.000	Mensual	4.134.000	785460	4.919.460
		Valor por un (1) Analista de Experiencia al Usuario	Mensual	7.007.139	1.331.356	8.338.495	Mensual	3.900.000	741000	4.641.000	Mensual	6.940.000	1318600	8.258.600
		Valor por un (1) Analista de procesos	Mensual	5.233.709	994.405	6.228.114	Mensual	3.600.000	684000	4.284.000	Mensual	5.500.000	1045000	6.545.000
		Valor por un (1) Jefe de Planeación y Estadística	Mensual	10.688.191	2.030.756	12.718.947	Mensual	6.400.000	1216000	7.616.000	Mensual	14.404.000	2736760	17.140.760
		Valor por un (1) Coordinador de Planeación y Estadística	Mensual	8.050.583	1.529.611	9.580.194	Mensual	5.650.000	1073500	6.723.500	Mensual	11.479.000	2181010	13.660.010
		Valor por un (1) Analista de Datos y Reporting (Data Marshall)	Mensual	5.803.653	1.102.694	6.906.347	Mensual	4.800.000	912000	5.712.000	Mensual	5.070.000	963300	6.033.300
		Valor por un (1) Analista Workforce	Mensual	5.803.653	1.102.694	6.906.347	Mensual	4.800.000	912000	5.712.000	Mensual	5.070.000	963300	6.033.300

Estructura de Costos Unitarios			EMTELCO S.A.S.				CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S				MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Valor por un (1) Auxiliar Workforce	Mensual	3.779.995	718.199	4.498.194	Mensual	3.400.000	646000	4.046.000	Mensual	4.162.000	790780	4.952.780
		Valor por un (1) Gestor en tiempo real	Mensual	4.382.187	832.616	5.214.803	Mensual	3.400.000	646000	4.046.000	Mensual	4.162.000	790780	4.952.780
		Valor por un (1) Asesor de servicio que cubra ausentismos, rotación, alta demanda, (Video atención - Chat)	Mensual	6.110.613	1.161.016	7.271.629	Mensual	3.400.000	646000	4.046.000	Mensual	4.102.000	779380	4.881.380
Minutos		Minuto fijo local	Mensual	20	4	24	Mensual	18	3,42	21	Mensual	33	6,27	39
		Minuto fijo nacional	Mensual	20	4	24	Mensual	22	4,18	26	Mensual	98	18,62	117
		Minuto a móvil	Mensual	20	4	24	Mensual	30	5,7	36	Mensual	33	6,27	39
Tecnología	Servicios de IT	IVR transaccional costo por segundo	Mensual	4	1	5	Mensual	2	0,285	2	Mensual	Valor agregado	0	-
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 4 megas)	Mensual	5.817.005	1.105.231	6.922.236	Mensual	1.650.000	313500	1.963.500	Mensual	1.839.479	349501,01	2.188.980
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 8 megas)	Mensual	6.236.975	1.185.025	7.422.000	Mensual	1.800.000	342000	2.142.000	Mensual	2.403.198	456607,62	2.859.806
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 10 megas)	Mensual	6.510.437	1.236.983	7.747.420	Mensual	2.200.000	418000	2.618.000	Mensual	2.690.277	511152,63	3.201.430
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 20 megas)	Mensual	7.316.434	1.390.122	8.706.556	Mensual	2.800.000	532000	3.332.000	Mensual	4.457.117	846852,23	5.303.969
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 30 megas)	Mensual	8.193.840	1.556.830	9.750.670	Mensual	3.500.000	665000	4.165.000	Mensual	5.800.000	1102000	6.902.000
		Numero virtual (mensualidad y costo del minuto)	Mensual	3.334.655	633.584	3.968.239	Mensual	100.000	19000	119.000	Mensual	25,222 Mensual -150 minuto	0	-
	Otros servicios	Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 2GB	Mensual	172.446	32.765	205.211	Mensual	120.000	22800	142.800	Mensual	256.000	48640	304.640
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 5 GB	Mensual	189.163	35.941	225.104	Mensual	130.000	24700	154.700	Mensual	271.000	51490	322.490
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 10 GB	Mensual	197.522	37.529	235.051	Mensual	140.000	26600	166.600	Mensual	320.000	60800	380.800
		Puntos de grabación fijos de voz y datos con grabación al 100%	Mensual	469	89	558	Mensual	1.000.000	190000	1.190.000	Mensual	Valor agregado	0	-
		Voice bot	Mensual	7.829.192	1.487.546	9.316.738	Mensual	5.000.000	950000	5.950.000	Mensual	320	60,8	381
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Mensual	8.953.961	1.701.253	10.655.214	Mensual	8.000.000	1520000	9.520.000	Mensual	913.433	173552,27	1.086.985
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Día	368.476	70.010	438.486	Día	300.000	57000	357.000	Día	30.013	5702,47	35.715
		PBX en la nube virtual	Mensual	248.003	47.121	295.124	Mensual	800.000	152000	952.000	Mensual	37.285	7084,15	44.369
		Linea local servicios especiales	Mensual	132.065	25.092	157.157	Mensual	1.100.000	209000	1.309.000	Mensual	86.000	16340	102.340
		Boton Flotante para Redes Sociales y WhatsApp	Mensual	133.737	25.410	159.147	Mensual	1.100.000	209000	1.309.000	Mensual	532.637	101201,03	633.838
		Dispensador de recibos de pago	Mensual	2.886.528	548.440	3.434.968	Mensual	400.000	76000	476.000	Mensual	6.621.000	1257990	7.878.990
		kiosco de autoatencion												
		App Movil		1.206.328				2.000.000	380000	2.380.000		69.000.000	13110000	82.110.000
		App Web (Oficina Virtual)		1.206.328				5.500.000	1045000	6.545.000		69.000.000	13110000	82.110.000
	Servicios de	Lider de desarrollo	Hora	106.998	20329,62	127.328	Hora	160.000	30400	190.400	Hora		15770	

Estructura de Costos Unitarios			EMTELCO S.A.S.				CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S					MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA		
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
	Desarrollo											83.000		98.770
		Lider de desarrollo	Mensual	18.617.652	3537353,88	22.155.006	Mensual	5.900.000	1121000	7.021.000	Mensual	13.186.000	2505340	15.691.340
		Desarrollador	Hora	96.472	18329,68	114.802	Hora	120.000	22800	142.800	Hora	62.000	11780	73.780
		Desarrollador	Mensual	16.786.128	3189364,32	19.975.492	Mensual	5.250.000	997500	6.247.500	Mensual	9.806.000	1863140	11.669.140
		Desarrollador Junior	Hora	89.719	17046,61	106.766	Hora	110.000	20900	130.900	Hora	50.000	9500	59.500
		Desarrollador Junior	Mensual	15.611.106	2966110,14	18.577.216	Mensual	4.900.000	931000	5.831.000	Mensual	7.880.021	1497203,99	9.377.225
OTROS	Viaticos	Zona 1 (ciudades y aglomeramientos) DNP	Mensual	720.348	136866,2093	857.215	Mensual	650.000	123500	773.500	Mensual		0	-
		Zona 2 (Municipios rurales)	Mensual	392.319	74540,61	466.860	Mensual	850.000	161500	1.011.500	Mensual		0	-
		Zona 3 (Municipios rurales dispersos)	Mensual	1.375.992	261438,4821	1.637.430	Mensual	1.000.000	190000	1.190.000	Mensual		0	-
		Zona 4 (Municipios Intermedios)	Mensual	308.710	58654,9	367.365	Mensual	750.000	142500	892.500	Mensual		0	-
				868.216.882	**164.502.803**	**1.030.307.030**		**507.343.196**	**96.395.207**	**603.738.404**		**691.322.190**	**131.351.216**	**822.673.406**

Estructura de Costos Unitarios			Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)				CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS				ATENTO COLOMBIA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
Canal Telefónico	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico comercial	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.819.729	915748,5065	5.735.477	Mensual	2.665.000	506350	3.171.350
		Valor por un (1) Asesor de servicio Inbound	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.167.493	791823,748	4.959.317	Mensual	2.171.073	412503,8831	2.583.577
		Valor por un (1) Asesor de servicio Outbound	Mensual	4.843.070	920183,3	5.763.253	Mensual	4.999.581	949920,4627	5.949.502	Mensual	2.665.000	506350	3.171.350
		Valor por un (1) Asesor PBX	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.167.493	791823,748	4.959.317	Mensual	2.255.000	428450	2.683.450
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Telefonico	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	4.260.269	809451,1905	5.069.721	Mensual	3.280.000	623200	3.903.200
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Telefonico	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	8.764.276	1665212,524	10.429.489	Mensual	7.125.809	1353903,758	8.479.713
	Logueo y ocupación	Valor por una hora 100% hablada	Mensual	21.402	4066,409804	25.469	Mensual	23.338	4434,212989	27.772	Mensual	42.800	8132	50.932
		Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	20.213	3840,498148	24.054	Mensual	20.837	3959,11874	24.797	Mensual	34.104	6479,786642	40.584
		Valor por el 65% de ocupación de un Asesor de servicio	Mensual	27.987	5317,612821	33.305	Mensual	35.905	6821,866136	42.726	Mensual	42.800	8132	50.932
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por dias. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	142.741	27120,80267	169.862	Mensual	1.600.000	304000	1.904.000	Mensual	6.367.500	1209825	7.577.325
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	5.566.902	1057711,304	6.624.613	Mensual	18.336.971	3484024,491	21.820.995	Mensual	8.277.750	1572772,5	9.850.523
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores telefónicos	Mensual	961.142	182616,98	1.143.759	Mensual	4.167.493	791823,748	4.959.317	Mensual	7.417.500	1409325	8.826.825
Outbound	Llamada Outbound efectiva	Valor por un (1) Asesor de servicio Multi skill (Inbound - Outbound)	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.999.581	949920,4627	5.949.502	Mensual	5.593.251	1062717,622	6.655.968
		Llamada saliente a todo destino minuto outbound	Mensual	85	16,15	101	Mensual	9.002	1710,329967	10.712	Mensual	89	16,98823529	106
		Llamada efectiva por segmentacion comercial	Mensual	18.056	3430,64	21.487	Mensual	9.192	1746,48	10.938	Mensual	8.430	1601,731597	10.032

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios			Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)				CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS				ATENTO COLOMBIA			
CANAL	**GESTIÓN**	**DESCRIPCIÓN**	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
	FTE y puesto de trabajo	Valor por un (1) asesor de servicio outbound FTE	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.999.581	949920,4627	5.949.502	Mensual	6.129.000	1164510	7.293.510
		Valor por un (1) puesto de trabajo con un (1) Asesor de servicio outbound	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.999.581	949920,4627	5.949.502	Mensual	6.810.000	1293900	8.103.900
Centro de Experiencia Presencial CEP	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	9.114.413	1731738,442	10.846.151	Mensual	2.530.405	480776,9527	3.011.182
		Valor por un (1) Asesor Movil, ferias y eventos	Hora	4.282.232	813624,08	5.095.856	Hora	34.786	6609,407773	41.396	Hora	2.530.405	480776,9527	3.011.182
		Valor por un (1) Consultor de Servicio	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	5.038.770	957366,3404	5.996.137	Mensual	3.075.000	584250	3.659.250
		Valor por un (1) Gestor de experiencia	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	6.280.606	1193315,068	7.473.921	Mensual	3.075.000	584250	3.659.250
		Valor por un (1) Coordinador operaciones territorial CEP	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	4.260.269	809451,1905	5.069.721	Mensual	7.556.782	1435788,575	8.992.571
		Valor por un (1) Jefe de operaciones CEP	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	8.764.276	1665212,524	10.429.489	Mensual	7.125.809	1353903,758	8.479.713
Canal DIGITAL	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico Comercial Canal Digital	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.983.128	946794,2484	5.929.922	Mensual	2.665.128	506374,4068	3.171.503
		Valor por un (1) Redes Sociales	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	5.016.082	953055,5662	5.969.137	Mensual	2.665.128	506374,4068	3.171.503
		Valor por un (1) Salas Virtuales Modo ON	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.482.334	851643,4323	5.333.977	Mensual	2.665.128	506374,4068	3.171.503
		Valor por un (1) Asesor servicio Chat	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	5.016.082	953055,5662	5.969.137	Mensual	2.665.128	506374,4068	3.171.503
		Valor por un (1) Asesor servicio WhatsApp	Mensual	4.702.232	893424,08	5.595.656	Mensual	6.717.370	1276300,377	7.993.671	Mensual	2.665.128	506374,4068	3.171.503
		Valor por un (1) Asesor Lenguaje de señas	Mensual	4.913.752	933612,88	5.847.365	Mensual	7.899.060	1500821,374	9.399.881	Mensual	2.835.358	538718,0601	3.374.076
		Valor por un (1) Asesor Video Atencion	Mensual	4.913.752	933612,88	5.847.365	Mensual	5.359.980	1018396,225	6.378.376	Mensual	2.835.358	538718,0601	3.374.076
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Digital	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	4.260.269	809451,1905	5.069.721	Mensual	6.060.220	1151441,892	7.211.662
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Digital	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	8.764.276	1665212,524	10.429.489	Mensual	6.868.250	1304967,477	8.173.217
		Valor por un (1) Community Manager	Mensual	5.539.662	1052535,78	6.592.198	Mensual	6.280.606	1193315,068	7.473.921	Mensual	5.050.184	959534,9096	6.009.719
	Chat	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	3.295	626,05	3.921	Mensual	9.276	1762,442629	11.038	Mensual	1.700	323	2.023
		Valor unitario por sesión (1) de un Asesor de servicio	Mensual	3.295	626,05	3.921	Mensual	9.276	1762,442629	11.038	Mensual	5.410.000	1027900	6.437.900
		Valor por un (1) puesto de trabajo con Asesor chat	Mensual	4.535.598	861763,62	5.397.362	Mensual	5.016.082	953055,5662	5.969.137	Mensual	6.565.000	1247350	7.812.350
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor chat	Mensual	1.214.508	230756,52	1.445.265	Mensual	1.600.000	304000	1.904.000	Mensual	5.410.000	1027900	6.437.900
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor chat	Mensual	3.295	626,05	3.921	Mensual	9.276	1762,442629	11.038	Mensual	5.410.000	1027900	6.437.900
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	23.623	4488,352188	28.111	Mensual	28.090	5337,11117	33.427	Mensual	37.700	7163	44.863

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios			Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)				CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS				ATENTO COLOMBIA			
CANAL	**GESTIÓN**	**DESCRIPCIÓN**	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	29.529	5610,440234	35.139	Mensual	35.113	6671,388963	41.784	Mensual	40.100	7619	47.719
	Video atención	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	3.295	626,05	3.921	Mensual	31.520	5988,850352	37.509	Mensual	12.100	2299	14.399
		Valor unitario por sesión (1) Asesor de servicio	Mensual	3.295	626,05	3.921	Mensual	5.359.980	1018396,225	6.378.376	Mensual	3.674.648	698183,0884	4.372.831
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am)	Mensual	5.566.902	1057711,304	6.624.613	Mensual	5.359.980	1018396,225	6.378.376	Mensual	4.777.042	907638,0149	5.684.680
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am) Bilingüe (Español - Ingles)	Mensual	6.566.902	1247711,304	7.814.613	Mensual	8.800.368	1672069,899	10.472.438	Mensual	7.643.267	1452220,824	9.095.488
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	28.994	5508,913042	34.503	Mensual	30.016	5703,018858	35.719	Mensual	59.200	11248	70.448
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	36.243	6886,141302	43.129	Mensual	37.520	7128,773573	44.649	Mensual	71.040	13497,6	84.538
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor de video llamada	Mensual	3.295	626,05	3.921	Mensual	31.520	5988,850352	37.509	Mensual	4.593.310	872728,8605	5.466.039
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor video atención	Mensual	1.214.508	230756,52	1.445.265	Mensual	1.700.000	323000	2.023.000	Mensual	9.701.000	1843190	11.544.190
	Ventana Digital	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	4.337	824,03	5.161	Mensual	16.626	3158,851601	19.784	Mensual	13.800	2622	16.422
		Valor por un (1) asesor de servicio FTE	Mensual	4.843.070	920183,3	5.763.253	Mensual	4.482.334	851643,4323	5.333.977	Mensual	4.593.310	872728,8605	5.466.039
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	25.224	4792,621354	30.017	Mensual	25.101	4769,203221	29.870	Mensual	38.300	7277	45.577
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	31.530	5990,776693	37.521	Mensual	31.376	5961,504026	37.338	Mensual	53.620	10187,8	63.808
	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	5.016.082	953055,5662	5.969.137	Mensual	3.210.998	610089,6468	3.821.088
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	5.566.902	1057711,304	6.624.613	Mensual	20.064.328	3812222,265	23.876.550	Mensual	7.533.600	1431384	8.964.984
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores de redes sociales	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	10.032.164	1906111,132	11.938.275	Mensual	8.161.400	1550666	9.712.066
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.936.082	937855,5662	5.873.937	Mensual	6.278.000	1192820	7.470.820
	Whatsapp Empresarial	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	4.682.232	889624,08	5.571.856	Mensual	6.717.370	1276300,377	7.993.671	Mensual	298.952	56800,95238	355.753
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	5.966.902	1133711,304	7.100.613	Mensual	30.208.928	5739696,274	35.948.624	Mensual	8.789.200	1669948	10.459.148
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores whatsapp	Mensual	5.618.678	1067548,896	6.686.227	Mensual	13.434.741	2552600,755	15.987.342	Mensual	1	0,2589282	2
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales	Mensual	4.682.232	889624,08	5.571.856	Mensual	6.717.370	1276300,377	7.993.671	Mensual	298.952	56800,95238	355.753
	Chatbot	Costo mensual por interacciones ilimitadas	Mensual	N/A	0	0	Mensual		0	-	Mensual	6.278.000	1192820	7.470.820
Canal IES	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE Comercial	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.819.729	915748,5065	5.735.477	Mensual	2.665.000	506350	3.171.350

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios			Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)				CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS				ATENTO COLOMBIA			
CANAL	**GESTIÓN**	**DESCRIPCIÓN**	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Valor por un (1) Asesor FTE Servicio	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.167.493	791823,748	4.959.317	Mensual	2.255.000	428450	2.683.450
		Valor por un (1) Asesor Comercial IES	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.819.729	915748,5065	5.735.477	Mensual	2.870.000	545300	3.415.300
		Valor por un (1) Asesor Servicio IES	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.167.493	791823,748	4.959.317	Mensual	2.460.000	467400	2.927.400
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Comercial	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.736.410	899917,9545	5.636.328	Mensual	6.464.235	1228204,684	7.692.440
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Servicio	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	4.260.269	809451,1905	5.069.721	Mensual	6.060.220	1151441,892	7.211.662
		Valor por un (1) Jefe de operaciones IES	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	8.764.276	1665212,524	10.429.489	Mensual	6.868.250	1304967,477	8.173.217
Back office	Equivalente a tiempo completo(FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.360.883	828567,8373	5.189.451	Mensual	2.665.128	506374,4068	3.171.503
		Valor por un (1) Asesor Operativo	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.360.883	828567,8373	5.189.451	Mensual	2.255.000	428450	2.683.450
		Valor por un (1) Asesor de servicio	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	4.360.883	828567,8373	5.189.451	Mensual	2.255.000	428450	2.683.450
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones	Mensual	se incluye por ratio en el puesto de trabajo	0	0	Mensual	4.260.269	809451,1905	5.069.721	Mensual	3.080.000	585200	3.665.200
		Valor por un (1) Asesor Jurídico	Mensual	4.592.382	872552,58	5.464.935	Mensual	9.619.482	1827701,657	11.447.184	Mensual	5.090.266	967150,5398	6.057.417
		Valor por un (1) Abogado	Mensual	5.697.542	1082532,98	6.780.075	Mensual	12.011.013	2282092,439	14.293.105	Mensual	7.891.588	1499401,655	9.390.989
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo medio día de trabajo	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	800.000	152000	952.000	Mensual		0	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	4.282.232	813624,08	5.095.856	Mensual	1.600.000	304000	1.904.000	Mensual		0	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	5.566.902	1057711,304	6.624.613	Mensual	17.443.533	3314271,349	20.757.805	Mensual		0	-
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores	Mensual	5.138.678	976348,896	6.115.027	Mensual	8.721.767	1657135,675	10.378.902	Mensual		0	-
Transversal	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Director de Canales 1	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	12.489.783	2373058,708	14.862.841	Mensual	25.025.000	4754750	29.779.750
		Valor por un (1) Director de Canales 2	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	12.489.783	2373058,708	14.862.841	Mensual	27.277.250	5182677,5	32.459.928
		Valor por un (1) Jefe de Formacion	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	8.764.276	1665212,524	10.429.489	Mensual	7.122.500	1353275	8.475.775
		Valor por un (1) Jefe de Calidad y Experiencia	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	8.764.276	1665212,524	10.429.489	Mensual	7.122.500	1353275	8.475.775
		Valor por un (1) Coordinador de Formacion	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	6.280.606	1193315,068	7.473.921	Mensual	5.967.500	1133825	7.101.325
		Valor por un (1) Gestor Conocimiento	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	5.535.504	1051745,832	6.587.250	Mensual	2.618.000	497420	3.115.420
		Valor por un (1) Coordinador de Calidad	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	6.280.606	1193315,068	7.473.921	Mensual	5.775.000	1097250	6.872.250
		Valor por un (1) Coordinador de Experiencia al Usuario	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	6.280.606	1193315,068	7.473.921	Mensual	5.775.000	1097250	6.872.250

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios			Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)				CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS				ATENTO COLOMBIA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Valor por un (1) Analista de Calidad	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	3.266.801	620692,2081	3.887.493	Mensual	3.080.000	585200	3.665.200
		Valor por un (1) Analista de Experiencia al Usuario	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	4.011.902	762261,4449	4.774.164	Mensual	4.042.500	768075	4.810.575
		Valor por un (1) Analista de procesos	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	4.011.902	762261,4449	4.774.164	Mensual	3.080.000	585200	3.665.200
		Valor por un (1) Jefe de Planeación y Estadistica	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	11.247.947	2137109,98	13.385.057	Mensual	7.122.500	1353275	8.475.775
		Valor por un (1) Coordinador de Planeación y Estadistica	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	6.280.606	1193315,068	7.473.921	Mensual	5.775.000	1097250	6.872.250
		Valor por un (1) Analista de Datos y Reporting (Data Marshall)	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	5.038.770	957366,3404	5.996.137	Mensual	3.272.500	621775	3.894.275
		Valor por un (1) Analista Workforce	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	5.038.770	957366,3404	5.996.137	Mensual	3.272.500	621775	3.894.275
		Valor por un (1) Auxiliar Workforce	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	3.639.352	691476,8265	4.330.829	Mensual	2.406.250	457187,5	2.863.438
		Valor por un (1) Gestor en tiempo real	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	3.639.352	691476,8265	4.330.829	Mensual	2.695.000	512050	3.207.050
		Valor por un (1) Asesor de servicio que cubra ausentismos, rotación, alta demanda, (Video atención - Chat)	Mensual	se incluyen por ratio en los puestos de trabajo	0	0	Mensual	4.819.729	915748,5065	5.735.477	Mensual	3.657.500	694925	4.352.425
Minutos		Minuto fijo local	Mensual	10	1,9	12	Mensual	35	6,65	42	Mensual	13	2,375	15
		Minuto fijo nacional	Mensual	85	16,15	101	Mensual	35	6,65	42	Mensual	95	18,05	113
		Minuto a móvil	Mensual	36	6,84	43	Mensual	35	6,65	42	Mensual	46	8,7875	55
Tecnología	Servicios de IT	IVR transaccional costo por segundo	Mensual	1	0,19	1	Mensual	1	0,171	1	Mensual		0	-
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 4 megas)	Mensual	N/A	0	0	Mensual	1.230.769	233846,1538	1.464.615	Mensual	160.000	30400	190.400
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 8 megas)	Mensual	N/A	0	0	Mensual	1.846.154	350769,2308	2.196.923	Mensual	320.000	60800	380.800
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 10 megas)	Mensual	N/A	0	0	Mensual	2.307.692	438461,5385	2.746.154	Mensual	400.000	76000	476.000
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 20 megas)	Mensual	N/A	0	0	Mensual	3.076.923	584615,3846	3.661.538	Mensual	800.000	152000	952.000
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 30 megas)	Mensual	N/A	0	0	Mensual	4.615.385	876923,0769	5.492.308	Mensual	1.200.000	228000	1.428.000
		Numero virtual (mensualidad y costo del minuto)	Mensual	N/A	0	0	Mensual	326	61,96923077	388	Mensual		0	-
	Otros servicios	Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 2GB	Mensual	N/A	0	0	Mensual	113.248	21517,12	134.765	Mensual	144.578	27469,87952	172.048
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 5 GB	Mensual	N/A	0	0	Mensual	151.710	28824,9	180.535	Mensual	156.627	29759,03614	186.386
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 10 GB	Mensual	N/A	0	0	Mensual	220.941	41978,79	262.920	Mensual	180.723	34337,3494	215.060

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios			Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)				CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS				ATENTO COLOMBIA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Puntos de grabación fijos de voz y datos con grabación al 100%	Mensual	se incluye en el servicio	0	0	Mensual	123.077	23384,61538	146.462	Mensual	279.438	53093,17269	332.531
		Voice bot	Mensual	N/A	0	0	Mensual	197	37,43	234	Mensual	3.036.145	576867,4699	3.613.012
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Mensual	N/A	0	0	Mensual	51.282.051	9743589,744	61.025.641	Mensual	32.957.349	6261896,386	39.219.246
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Día	N/A	0	0	Día	2.564.103	487179,4872	3.051.282	Día	1.373.223	260912,3494	1.634.135
		PBX en la nube virtual	Mensual	N/A el servicio es on premise	0	0	Mensual	184.615	35076,92308	219.692	Mensual	179.667	34136,66667	213.803
		Linea local servicios especiales	Mensual	se incluye en el servicio	0	0	Mensual	1.292.308	245538,4615	1.537.846	Mensual		0	-
		Boton Flotante para Redes Sociales y WhatsApp	Mensual	se incluye en el servicio	0	0	Mensual	-	0	-	Mensual	-	0	-
		Dispensador de recibos de pago	Mensual	N/A	0	0	Mensual		0	-	Mensual	12.232.500	2324175	14.556.675
		kiosco de autoatencion					Mensual	4.500.000	855000	5.355.000				
		App Movil		se desarrolla con las tarifas de hora de desarrollo de acuerdo con el alcance	0	0								
		App Web (Oficina Virtual)		se desarrolla con las tarifas de hora de desarrollo de acuerdo con el alcance	0	0								
	Servicios de Desarrollo	Lider de desarrollo	Hora	se incluye en la hora de desarrollo	0	0	Hora	94.589	17971,9452	112.561	Hora	50.741	9640,871177	60.382
		Lider de desarrollo	Mensual	se incluye en la hora de desarrollo	0	0	Mensual	16.215.289	3080904,892	19.296.194	Mensual	7.915.663	1503975,904	9.419.639
		Desarrollador	Hora	98.755	18763,45	117.518	Hora	72.857	13842,84246	86.700	Hora	42.848	8141,180105	50.989
		Desarrollador	Mensual	18.960.960	3602582,4	22.563.542	Mensual	12.489.783	2373058,708	14.862.841	Mensual	6.684.337	1270024,096	7.954.361

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios			Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)				CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS				ATENTO COLOMBIA			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Desarrollador Junior	Hora	56.074	10654,06	66.728	Hora	51.125	9713,739725	60.839	Hora	39.466	7498,45536	46.964
		Desarrollador Junior	Mensual	10.766.208	2045579,52	12.811.788	Mensual	8.764.276,44	1665212,524	10.429.489	Mensual	6.156.627	1169759,036	7.326.386
OTROS	Viaticos	Zona 1 (ciudades y aglomeramientos) DNP	Mensual	Costos directos mas AIU del 7,21%	0	0	Mensual	1.430.769	271846,1538	1.702.615	Mensual	-	0	-
		Zona 2 (Municipios rurales)	Mensual	Costos directos mas AIU del 7,21%	0	0	Mensual	1.486.154	282369,2308	1.768.523	Mensual	-	0	-
		Zona 3 (Municipios rurales dispersos)	Mensual	Costos directos mas AIU del 7,21%	0	0	Mensual	1.492.308	283538,4615	1.775.846	Mensual	-	0	-
		Zona 4 (Municipios Intermedios)	Mensual	Costos directos mas AIU del 7,21%	0	0	Mensual	1.593.846	302830,7692	1.896.677	Mensual	-	0	-
				248.826.577	**47.277.050**	**296.103.625**		**630.748.432**	**119.842.204**	**750.590.639**		**474.984.030**	**90.246.967**	**565.231.002**

.Estructura de Costos Unitarios			OUTSOURCING S.A.S BIC				AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES				ITELCA SAS			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
Canal Telefónico	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico comercial	Mensual	5.473.901	1040041,15	6.513.942	Mensual	7.439.000,00	1.413.410,00	8.852.410,00	Mensual	4.773.038	906.877	5.679.915
		Valor por un (1) Asesor de servicio Inbound	Mensual	5.473.901	1040041,15	6.513.942	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698
		Valor por un (1) Asesor de servicio Outbound	Mensual	5.473.901	1040041,15	6.513.942	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.476.781	660.588	4.137.369
		Valor por un (1) Asesor PBX	Mensual	5.473.901	1040041,15	6.513.942	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.476.781	660.588	4.137.369
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Telefonico	Mensual	6.380.566	1212307,593	7.592.874	Mensual	6.611.000,00	1.256.090,00	7.867.090,00	Mensual	5.888.421	1.118.800	7.007.221
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Telefonico	Mensual	9.601.917	1824364,307	11.426.282	Mensual	15.375.000,00	2.921.250,00	18.296.250,00	Mensual	8.569.138	1.628.136	10.197.274
	Logueo y ocupación	Valor por una hora 100% hablada	Mensual	33.999	6459,882917	40.459	Mensual	34.700,00	6.593,00	41.293,00	Mensual	24.563	4.667	29.230
		Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	29.711	5645,034464	35.356	Mensual	30.000,00	5.700,00	35.700,00	Mensual	24.563	4.667	29.230
		Valor por el 65% de ocupación de un Asesor de servicio	Mensual	45.709	8684,669408	54.393	Mensual	30.000,00	5.700,00	35.700,00	Mensual	20.097	3.818	23.915
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	5.493.582	1043780,49	6.537.362	Mensual	244.000,00	46.360,00	290.360,00	Mensual	2.083.650	395.894	2.479.544
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	21.974.297	4175116,459	26.149.414	Mensual	21.470.000,00	4.079.300,00	25.549.300,00	Mensual	16.402.763	3.116.525	19.519.287
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores telefónicos	Mensual	5.493.655	1043794,389	6.537.449	Mensual	244.000,00	46.360,00	290.360,00	Mensual	5.561.548	1.056.694	6.618.242
Outbound	Llamada Outbound efectiva	Valor por un (1) Asesor de servicio Multi skill (Inbound - Outbound)	Mensual	5.493.613	1043786,422	6.537.399	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698

Datos Abiertos

.Estructura de Costos Unitarios			OUTSOURCING S.A.S BIC				AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES				ITELCA SAS			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Llamada saliente a todo destino minuto outbound	Mensual	772	146,5924204	918	Mensual	8.960,00	1.702,40	10.662,40	Mensual	159	30	189
		Llamada efectiva por segmentacion comercial	Mensual	39.241	7455,872933	46.697	Mensual	8.960,00	1.702,40	10.662,40	Mensual	170	32	202
	FTE y puesto de trabajo	Valor por un (1) asesor de servicio outbound FTE	Mensual	5.493.613	1043786,422	6.537.399	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698
		Valor por un (1) puesto de trabajo con un (1) Asesor de servicio outbound	Mensual	5.493.613	1043786,422	6.537.399	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	5.561.548	1.056.694	6.618.242
Centro de Experiencia Presencial CEP	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	4.765.252	905397,9554	5.670.650	Mensual	7.439.000,00	1.413.410,00	8.852.410,00	Mensual	3.701.198	703.228	4.404.425
		Valor por un (1) Asesor Movil, ferias y eventos	Hora	25.864	4914,231195	30.779	Hora	43.800,00	8.322,00	52.122,00	Hora	185.060	35.161	220.221
		Valor por un (1) Consultor de Servicio	Mensual	5.114.195	971697,0056	6.085.892	Mensual	7.439.000,00	1.413.410,00	8.852.410,00	Mensual	3.701.198	703.228	4.404.425
		Valor por un (1) Gestor de experiencia	Mensual	5.114.195	971697,0056	6.085.892	Mensual	9.215.000,00	1.750.850,00	10.965.850,00	Mensual	5.888.421	1.118.800	7.007.221
		Valor por un (1) Coordinador operaciones territorial CEP	Mensual	7.968.694	1514051,881	9.482.746	Mensual	7.796.000,00	1.481.240,00	9.277.240,00	Mensual	5.888.421	1.118.800	7.007.221
		Valor por un (1) Jefe de operaciones CEP	Mensual	11.627.667	2209256,636	13.836.923	Mensual	15.375.000,00	2.921.250,00	18.296.250,00	Mensual	8.569.138	1.628.136	10.197.274
Canal DIGITAL	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico Comercial Canal Digital	Mensual	5.985.635	1137270,65	7.122.906	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	4.773.038	906.877	5.679.915
		Valor por un (1) Redes Sociales	Mensual	5.985.635	1137270,65	7.122.906	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	4.924.882	935.727	5.860.609
		Valor por un (1) Salas Virtuales Modo ON	Mensual	5.985.635	1137270,65	7.122.906	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	3.126.200	593.978	3.720.178
		Valor por un (1) Asesor servicio Chat	Mensual	5.985.635	1137270,65	7.122.906	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	4.924.882	935.727	5.860.609
		Valor por un (1) Asesor servicio WhatsApp	Mensual	5.985.635	1137270,65	7.122.906	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	4.924.882	935.727	5.860.609
		Valor por un (1) Asesor Lenguaje de señas	Mensual	5.985.635	1137270,65	7.122.906	Mensual	7.904.000,00	1.501.760,00	9.405.760,00	Mensual	5.889.538	1.119.012	7.008.550
		Valor por un (1) Asesor Video Atencion	Mensual	5.985.635	1137270,65	7.122.906	Mensual	7.904.000,00	1.501.760,00	9.405.760,00	Mensual	5.889.538	1.119.012	7.008.550
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Digital	Mensual	7.968.694	1514051,881	9.482.746	Mensual	6.611.000,00	1.256.090,00	7.867.090,00	Mensual	6.112.838	1.161.439	7.274.277
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Digital	Mensual	12.008.090	2281537,129	14.289.627	Mensual	15.375.000,00	2.921.250,00	18.296.250,00	Mensual	8.792.438	1.670.563	10.463.001
		Valor por un (1) Community Manager	Mensual	10.462.007	1987781,276	12.449.788	Mensual	10.469.000,00	1.989.110,00	12.458.110,00	Mensual	4.326.438	822.023	5.148.461
	Chat	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	1.924	365,6075666	2.290	Mensual	1.740,00	330,60	2.070,60	Mensual	447	85	531
		Valor unitario por sesión (1) de un Asesor de servicio	Mensual	1.924	365,6075666	2.290	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	189.419	35.990	225.408
		Valor por un (1) puesto de trabajo con Asesor chat	Mensual	5.736.190	1089876,156	6.826.066	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	7.008.532	1.331.621	8.340.152
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor chat	Mensual	3.698.537	702722,0109	4.401.259	Mensual	1.308.000,00	248.520,00	1.556.520,00	Mensual	1.595.000	303.050	1.898.050

Datos Abiertos

.Estructura de Costos Unitarios			OUTSOURCING S.A.S BIC				AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES				ITELCA SAS			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor chat	Mensual	1.924	365,6075666	2.290	Mensual	1.740,00	330,60	2.070,60	Mensual	189.419	35.990	225.408
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	31.134	5915,524077	37.050	Mensual	35.600,00	6.764,00	42.364,00	Mensual	33.495	6.364	39.859
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	38.918	7394,405097	46.312	Mensual	35.600,00	6.764,00	42.364,00	Mensual	26.796	5.091	31.887
	Video atención	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	9.449	1795,218074	11.244	Mensual	14.240,00	2.705,60	16.945,60	Mensual	1.117	212	1.329
		Valor unitario por sesión (1) Asesor de servicio	Mensual	9.449	1795,218074	11.244	Mensual	7.904.000,00	1.501.760,00	9.405.760,00	Mensual	290.290	55.155	345.445
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am)	Mensual	6.578.217	1249861,26	7.828.078	Mensual	14.240,00	2.705,60	16.945,60	Mensual	6.692.656	1.271.605	7.964.261
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am) Bilingüe (Español - Ingles)	Mensual	12.863.554	2444075,198	15.307.629	Mensual	12.925.000,00	2.455.750,00	15.380.750,00	Mensual	7.200.156	1.368.030	8.568.186
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	32.488	6172,767315	38.661	Mensual	76.100,00	14.459,00	90.559,00	Mensual	33.495	6.364	39.859
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	40.610	7715,959144	48.326	Mensual	76.100,00	14.459,00	90.559,00	Mensual	26.796	5.091	31.887
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor de video llamada	Mensual	9.449	1795,218074	11.244	Mensual	14.240,00	2.705,60	16.945,60	Mensual	6.642.059	1.261.991	7.904.050
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor video atención	Mensual	3.920.776	744947,5029	4.665.724	Mensual	1.308.000,00	248.520,00	1.556.520,00	Mensual	3.209.938	609.888	3.819.826
	Ventana Digital	Valor unitario por un (1) caso gestionado	Mensual	7.823	1486,402414	9.310	Mensual	14.850,00	2.821,50	17.671,50	Mensual	1.117	212	1.329
		Valor por un (1) asesor de servicio FTE	Mensual	3.710.430	704981,6898	4.415.412	Mensual	7.340.000,00	1.394.600,00	8.734.600,00	Mensual	4.924.882	935.727	5.860.609
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo	Mensual	20.139	3826,43123	23.966	Mensual	43.200,00	8.208,00	51.408,00	Mensual	33.495	6.364	39.859
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor	Mensual	25.174	4783,039037	29.957	Mensual	43.200,00	8.208,00	51.408,00	Mensual	26.796	5.091	31.887
	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	5.392.214	1024520,578	6.416.734	Mensual	275.000,00	52.250,00	327.250,00	Mensual	2.084.375	396.031	2.480.406
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	21.443.450	4074255,525	25.517.706	Mensual	24.172.000,00	4.592.680,00	28.764.680,00	Mensual	12.517.343	2.378.295	14.895.638
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores de redes sociales	Mensual	10.110.400	1920976,084	12.031.377	Mensual	12.086.000,00	2.296.340,00	14.382.340,00	Mensual	11.934.138	2.267.486	14.201.624
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales	Mensual	5.392.214	1024520,578	6.416.734	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	7.009.257	1.331.759	8.341.015
	Whatsapp Empresarial	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	5.392.214	1024520,578	6.416.734	Mensual	275.000,00	52.250,00	327.250,00	Mensual	2.084.375	396.031	2.480.406
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	21.443.450	4074255,525	25.517.706	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	12.517.343	2.378.295	14.895.638
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores whatsapp	Mensual	10.110.400	1920976,084	12.031.377	Mensual	12.086.000,00	2.296.340,00	14.382.340,00	Mensual	11.934.138	2.267.486	14.201.624
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales	Mensual	5.392.214	1024520,578	6.416.734	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	7.009.257	1.331.759	8.341.015

DatosAbiertos

.Estructura de Costos Unitarios			OUTSOURCING S.A.S BIC				AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES				ITELCA SAS			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
	Chatbot	Costo mensual por interacciones ilimitadas	Mensual	51.244.979	9736546,067	60.981.525	Mensual	265,00	50,35	315,35	Mensual	20.097.000	3.818.430	23.915.430
Canal IES	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE Comercial	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	7.439.000,00	1.413.410,00	8.852.410,00	Mensual	4.773.038	906.877	5.679.915
		Valor por un (1) Asesor FTE Servicio	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698
		Valor por un (1) Asesor Comercial IES	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	7.439.000,00	1.413.410,00	8.852.410,00	Mensual	4.773.038	906.877	5.679.915
		Valor por un (1) Asesor Servicio IES	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Comercial	Mensual	7.968.694	1514051,881	9.482.746	Mensual	6.611.000,00	1.256.090,00	7.867.090,00	Mensual	5.888.421	1.118.800	7.007.221
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Servicio	Mensual	7.968.694	1514051,881	9.482.746	Mensual	6.611.000,00	1.256.090,00	7.867.090,00	Mensual	5.888.421	1.118.800	7.007.221
		Valor por un (1) Jefe de operaciones IES	Mensual	12.008.090	2281537,129	14.289.627	Mensual	15.375.000,00	2.921.250,00	18.296.250,00	Mensual	8.569.138	1.628.136	10.197.274
Back office	Equivalente a tiempo completo(FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698
		Valor por un (1) Asesor Operativo	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	4.773.038	906.877	5.679.915
		Valor por un (1) Asesor de servicio	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	5.578.000,00	1.059.820,00	6.637.820,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones	Mensual	7.968.694	1514051,881	9.482.746	Mensual	6.611.000,00	1.256.090,00	7.867.090,00	Mensual	5.888.421	1.118.800	7.007.221
		Valor por un (1) Asesor Jurídico	Mensual	9.301.391	1767264,378	11.068.656	Mensual	8.370.000,00	1.590.300,00	9.960.300,00	Mensual	4.689.300	890.967	5.580.267
		Valor por un (1) Abogado	Mensual	13.943.852	2649331,971	16.593.184	Mensual	13.959.000,00	2.652.210,00	16.611.210,00	Mensual	7.815.500	1.484.945	9.300.445
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (Inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo medio día de trabajo	Mensual	3.971.065	754502,4204	4.725.568	Mensual	127.000,00	24.130,00	151.130,00	Mensual	5.295.560	1.006.156	6.301.716
		Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	Mensual	4.765.278	905402,9044	5.670.681	Mensual	254.000,00	48.260,00	302.260,00	Mensual	5.933.081	1.127.285	7.060.366
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	Mensual	16.357.366	3107899,542	19.465.266	Mensual	22.312.000,00	4.239.280,00	26.551.280,00	Mensual	12.517.343	2.378.295	14.895.638
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores	Mensual	8.934.897	1697630,446	10.632.528	Mensual	11.156.000,00	2.119.640,00	13.275.640,00	Mensual	11.934.138	2.267.486	14.201.624
Transversal	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Director de Canales 1	Mensual	16.574.949	3149240,31	19.724.189	Mensual	25.984.000,00	4.936.960,00	30.920.960,00	Mensual	4.996.338	949.304	5.945.642
		Valor por un (1) Director de Canales 2	Mensual	15.911.812	3023244,356	18.935.057	Mensual	25.984.000,00	4.936.960,00	30.920.960,00	Mensual	4.996.338	949.304	5.945.642
		Valor por un (1) Jefe de Formacion	Mensual	13.604.995	2584949,123	16.189.945	Mensual	14.855.000,00	2.822.450,00	17.677.450,00	Mensual	8.932.000	1.697.080	10.629.080
		Valor por un (1) Jefe de Calidad y Experiencia	Mensual	13.778.543	2617923,152	16.396.466	Mensual	14.027.000,00	2.665.130,00	16.692.130,00	Mensual	8.932.000	1.697.080	10.629.080
		Valor por un (1) Coordinador de Formacion	Mensual	6.608.495	1255614,132	7.864.110	Mensual	11.684.000,00	2.219.960,00	13.903.960,00	Mensual	5.888.421	1.118.800	7.007.221
		Valor por un (1) Gestor Conocimiento	Mensual	4.400.252	836047,9261	5.236.300	Mensual	5.683.000,00	1.079.770,00	6.762.770,00	Mensual	5.805.800	1.103.102	6.908.902

Datos Abiertos

.Estructura de Costos Unitarios			OUTSOURCING S.A.S BIC				AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES				ITELCA SAS			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Valor por un (1) Coordinador de Calidad	Mensual	6.329.649	1202633,389	7.532.283	Mensual	10.600.000,00	2.014.000,00	12.614.000,00	Mensual	5.135.900	975.821	6.111.721
		Valor por un (1) Coordinador de Experiencia al Usuario	Mensual	6.031.042	1145898,053	7.176.940	Mensual	9.215.000,00	1.750.850,00	10.965.850,00	Mensual	5.805.800	1.103.102	6.908.902
		Valor por un (1) Analista de Calidad	Mensual	4.400.252	836047,9261	5.236.300	Mensual	9.589.000,00	1.821.910,00	11.410.910,00	Mensual	5.805.800	1.103.102	6.908.902
		Valor por un (1) Analista de Experiencia al Usuario	Mensual	8.125.574	1543859,01	9.669.433	Mensual	9.589.000,00	1.821.910,00	11.410.910,00	Mensual	5.805.800	1.103.102	6.908.902
		Valor por un (1) Analista de procesos	Mensual	8.611.117	1636112,191	10.247.229	Mensual	9.589.000,00	1.821.910,00	11.410.910,00	Mensual	6.699.000	1.272.810	7.971.810
		Valor por un (1) Jefe de Planeación y Estadistica	Mensual	7.714.130	1465684,628	9.179.814	Mensual	16.586.000,00	3.151.340,00	19.737.340,00	Mensual	8.932.000	1.697.080	10.629.080
		Valor por un (1) Coordinador de Planeación y Estadistica	Mensual	7.671.230	1457533,744	9.128.764	Mensual	15.730.000,00	2.988.700,00	18.718.700,00	Mensual	6.699.000	1.272.810	7.971.810
		Valor por un (1) Analista de Datos y Reporting (Data Marshall)	Mensual	5.610.582	1066010,653	6.676.593	Mensual	6.316.000,00	1.200.040,00	7.516.040,00	Mensual	6.252.400	1.187.956	7.440.356
		Valor por un (1) Analista Workforce	Mensual	6.378.096	1211838,33	7.589.935	Mensual	8.957.000,00	1.701.830,00	10.658.830,00	Mensual	5.582.500	1.060.675	6.643.175
		Valor por un (1) Auxiliar Workforce	Mensual	5.610.582	1066010,653	6.676.593	Mensual	4.768.000,00	905.920,00	5.673.920,00	Mensual	4.466.000	848.540	5.314.540
		Valor por un (1) Gestor en tiempo real	Mensual	3.925.394	745824,7772	4.671.218	Mensual	5.505.000,00	1.045.950,00	6.550.950,00	Mensual	3.349.500	636.405	3.985.905
		Valor por un (1) Asesor de servicio que cubra ausentismos, rotación, alta demanda, (Video atención - Chat)	Mensual	3.925.394	745824,7772	4.671.218	Mensual	6.043.000,00	1.148.170,00	7.191.170,00	Mensual	3.477.898	660.801	4.138.698
Minutos		Minuto fijo local	Mensual	6	1,20234375	8	Mensual	45,00	8,55	53,55	Mensual	78	15	93
		Minuto fijo nacional	Mensual	132	25,00875	157	Mensual	45,00	8,55	53,55	Mensual	159	30	189
		Minuto a móvil	Mensual	32	6,01171875	38	Mensual	45,00	8,55	53,55	Mensual	173	33	206
Tecnología	Servicios de IT	IVR transaccional costo por segundo	Mensual	6	1,20234375	8	Mensual	0,20	0,04	0,24	Mensual	33	6	40
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 4 megas)	Mensual	1.393.491	264763,3078	1.658.254	Mensual	1.450.000,00	275.500,00	1.725.500,00	Mensual	882.035	167.587	1.049.622
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 8 megas)	Mensual	1.393.491	264763,3078	1.658.254	Mensual	1.450.000,00	275.500,00	1.725.500,00	Mensual	924.462	175.648	1.100.110
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 10 megas)	Mensual	1.393.491	264763,3078	1.658.254	Mensual	1.450.000,00	275.500,00	1.725.500,00	Mensual	933.394	177.345	1.110.739
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 20 megas)	Mensual	2.865.122	544373,1563	3.409.495	Mensual	2.750.000,00	522.500,00	3.272.500,00	Mensual	1.031.646	196.013	1.227.659
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 30 megas)	Mensual	2.865.122	544373,1563	3.409.495	Mensual	2.875.000,00	546.250,00	3.421.250,00	Mensual	1.125.432	213.832	1.339.264
		Numero virtual (mensualidad y costo del minuto)	Mensual	56.953	10821,09375	67.774	Mensual	19.756.000,00	3.753.640,00	23.509.640,00	Mensual	2.035.156	386.680	2.421.836
	Otros servicios	Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 2GB	Mensual	1.974.375	375131,25	2.349.506	Mensual	247.000,00	46.930,00	293.930,00	Mensual	3.152.773	599.027	3.751.800

Datos Abiertos

.Estructura de Costos Unitarios			OUTSOURCING S.A.S BIC				AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES				ITELCA SAS			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 5 GB	Mensual	1.987.031	377535,9375	2.364.567	Mensual	270.000,00	51.300,00	321.300,00	Mensual	3.152.773	599.027	3.751.800
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 10 GB	Mensual	2.050.313	389559,375	2.439.872	Mensual	315.000,00	59.850,00	374.850,00	Mensual	3.168.404	601.997	3.770.400
		Puntos de grabación fijos de voz y datos con grabación al 100%	Mensual	-	0	-	Mensual	9.980.000,00	1.896.200,00	11.876.200,00	Mensual	3.879.838	737.169	4.617.007
		Voice bot	Mensual	32.496.707	6174374,288	38.671.081	Mensual	390.000,00	74.100,00	464.100,00	Mensual	1.228.150	233.349	1.461.499
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Mensual	2.663.729	506108,5664	3.169.838	Mensual	1.970.000,00	374.300,00	2.344.300,00	Mensual	155.150.000	29.478.500	184.628.500
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.	Día	177.582	33740,57109	211.323	Día	197.000,00	37.430,00	234.430,00	Día	7.964.367	1.513.230	9.477.596
		PBX en la nube virtual	Mensual	4.587.502	871625,3948	5.459.127	Mensual	420.000,00	79.800,00	499.800,00	Mensual	2.034.933	386.637	2.421.570
		Linea local servicios especiales	Mensual	63.281	12023,4375	75.305	Mensual	3.250.000,00	617.500,00	3.867.500,00	Mensual	17.864.000	3.394.160	21.258.160
		Boton Flotante para Redes Sociales y WhatsApp	Mensual	6.960.938	1322578,125	8.283.516	Mensual	580.000,00	110.200,00	690.200,00	Mensual	26.796.000	5.091.240	31.887.240
		Dispensador de recibos de pago	Mensual	2.663.729	506108,5664	3.169.838	Mensual	450.000,00	85.500,00	535.500,00	Mensual	1.786.400	339.416	2.125.816
		kiosco de autoatencion												
		App Movil		-				N/A				111.650.000		
		App Web (Oficina Virtual)		-				N/A				78.155.000		
	Servicios de Desarrollo	Lider de desarrollo	Hora	51.297	9746,451614	61.044	Hora	130.000,00	24.700,00	154.700,00	Hora	1.808.730	343.659	2.152.389

Datos Abiertos

.Estructura de Costos Unitarios			OUTSOURCING S.A.S BIC				AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES				ITELCA SAS			
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)	PERIOCIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL (Valor unitario + IVA)
		Lider de desarrollo	Mensual	9.450.980	1795686,245	11.246.666	Mensual	19.500.000,00	3.705.000,00	23.205.000,00	Mensual	9.635.395	1.830.725	11.466.120
		Desarrollador	Hora	38.938	7398,199657	46.336	Hora	90.000,00	17.100,00	107.100,00	Hora	1.004.850	190.922	1.195.772
		Desarrollador	Mensual	7.173.917	1363044,305	8.536.962	Mensual	12.570.000,00	2.388.300,00	14.958.300,00	Mensual	7.145.600	1.357.664	8.503.264
		Desarrollador Junior	Hora	33.673	6397,80614	40.070	Hora	70.000,00	13.300,00	83.300,00	Hora	491.260	93.339	584.599
		Desarrollador Junior	Mensual	6.203.852	1178731,803	7.382.583	Mensual	9.380.000,00	1.782.200,00	11.162.200,00	Mensual	5.805.800	1.103.102	6.908.902
OTROS	Viaticos	Zona 1 (ciudades y aglomeramientos) DNP	Mensual	694.572	131968,7691	826.541	Mensual	2.400.000,00	456.000,00	2.856.000,00	Mensual	6.612.000	1.256.280	7.868.280
		Zona 2 (Municipios rurales)	Mensual	786.054	149350,3313	935.405	Mensual	2.400.000,00	456.000,00	2.856.000,00	Mensual	8.034.450	1.526.546	9.560.996
		Zona 3 (Municipios rurales dispersos)	Mensual	525.839	99909,47531	625.749	Mensual	2.400.000,00	456.000,00	2.856.000,00	Mensual	9.352.500	1.776.975	11.129.475
		Zona 4 (Municipios Intermedios)	Mensual	525.839	99909,47531	625.749	Mensual	2.400.000,00	456.000,00	2.856.000,00	Mensual	10.735.800	2.039.802	12.775.602
				729.918.688	138.684.552	868.603.250		765.012.670	145.352.407	910.365.078		966.982.270	147.663.678	924.840.930

ANÁLISIS DE LAS COTIZACIONES Y CRITERIOS PARA DETERMINAR EL PRECIO DE REFERENCIA Y PRESUPUESTO OFICIAL

Para desarrollar el análisis, se procedió a revisar las cotizaciones resultantes del estudio de mercado, así como los precios históricos traídos a valor presente tomando en cuenta las diferentes condiciones aceptadas desde la estructuración técnica del proceso.

Datos Abiertos

Respecto al análisis financiero y la estructura de costos del presente proceso, se analizaron los riesgos potenciales de los precios, por lo que la administración prevé que una vez adjudicado el certamen resultante, se mantendrán fijos durante toda la ejecución del futuro contrato; el proponente debe efectuar el análisis de precios unitarios de todos y cada uno de los servicios a suministrar, a fin de evitar errores de cálculo, por lo que será de responsabilidad exclusiva del proponente

los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón, por lo tanto, no se aceptan variación o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado.

Consideraciones tenidas en cuenta para el estudio de Mercado:

a- Para la utilización de precios históricos se tiene como criterio el último valor histórico traído a valor presente de los periodos analizados.
b- Se agruparon las cotizaciones por condiciones cotizadas, identificando que, para algunos casos puntuales, el precio cotizado para los servicios presenta dispersiones significativas, por lo que se tomó como primera medida sacar el menor valor de los servicios, esto con la finalidad de no sobrestimar los precios de los servicios y hacer un adecuado uso de los recursos disponibles.

Así, al hacer el análisis de precios y para determinar el precio de referencia unitario de acuerdo con la condición de servicios y suministro, se realizaron las siguientes proyecciones utilizando los siguientes criterios (métricas):

- MENOR VALOR entre los precios cotizados unitarios e históricos sin IVA
- PRECIO PROMEDIO UNITARIO, resultante de los precios cotizados unitarios e históricos sin IVA
- MEDIANA resultante entre los precios cotizados unitarios e históricos sin IVA
- MEDIA GEOMÉTRICA resultante entre los precios cotizados unitarios sin IVA
- PROMEDIO resultante entre el menor valor y los datos obtenidos de la Media geométrica sin IVA
- PROMEDIO entre el menor valor y la Media Geométrica
- DESVIACIÓN se determinó entre el MENOR VALOR y la MEDIANA sin IVA
- DISPERSIÓN se determinó de la división de la DESVIACIÓN sobre la MEDIANA

Datos Abiertos

Para la determinación de criterios se evaluó cada una de las fuentes de información identificando dispersiones de los datos e información imperfecta, por tal motivo se tomaron los siguientes criterios MENOR VALOR cuando se tenían precios históricos y su valor era menor a los datos de sondeo o cuando la variación de la información permitía establecer este criterio.

Con este análisis se busca dar pluralidad al proceso de selección, buscando que el valor de los servicios se encuentre dentro de un margen coherente para determinar el precio más favorable y así mismo siendo incluyentes con todos los posibles interesados en el proceso de selección.

Estructura de Costos Modelo Básico													
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO	ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	MEDIA GEOMETRICA	PROMEDIO ENTER ENL MENOR VR Y LA MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
Canal Telefónico	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas Inbound según rangos	> 110.000	3.843	3.295	4.611	4.487	3.891	4.440	1.177	3.295	MENOR
				> 80.000 <= 110.000	4.088	3.295	4.748	4.619	3.957	4.604	1.203	3.295	MENOR
				> 60.000 <= 80.000	4.526	3.295	4.947	4.808	4.051	4.892	1.255	3.295	MENOR
				<= 60.000	5.520	3.295	5.241	5.092	4.193	5.486	1.288	3.295	MENOR
		Hora con Ocupación del asesor	Valor hora por el 65% de ocupación de un asesor de servicio	> 120.000		4.796	26.549	22.614	13.705	29.970	12.011	4.796	MENOR
				> 90.000 <= 120.000		4.938	26.739	22.789	13.863	29.457	12.280	4.938	MENOR
				> 60.000 <= 90.000		5.204	27.117	23.166	14.185	29.835	12.597	5.204	MENOR
				<= 60.000		5.621	27.242	23.413	14.517	28.411	12.811	5.621	MENOR
IVR	Transaccional	IVR transaccional costo por segundo	IVR transaccional segundo navegado			0,20	2	1	1	1	2	0,20	MENOR
Agente virtual	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas atendidas según rangos	> 13.000		95	1.556	729	412	586	1.903	95	MENOR
				> 11.000 <= 13.000		100	1.611	747	423	595	2.010	100	MENOR
				> 9.000 <= 11.000		105	1.685	766	436	592	2.160	105	MENOR
				<= 9.000		110	1.784	789	449	598	2.370	110	MENOR
Centro de experiencia presencial CEP	Casos atendidos	Casos más atenciones (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Rango de casos más atenciones	> 65.000	4.293	3.954	5.121	5.007	4.481	4.779	1.197	3.954	MENOR
				> 55.000 <= 65.000	4.567	3.954	5.135	5.008	4.481	4.810	1.322	3.954	MENOR
				> 45.000 <= 55.000	5.056	3.954	5.453	5.285	4.619	5.317	1.563	3.954	MENOR
				<= 45.000	6.166	3.954	5.983	5.744	4.849	6.013	1.889	3.954	MENOR
Canal DIGITAL	Video atención	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones de Video atenciones	> 6000	4.712	4.337	6.597	6.303	5.320	6.174	2.196	4.337	MENOR
				> 4000 <=6000	4.712	4.337	7.017	6.658	5.498	7.287	2.435	4.337	MENOR
				> 2000 <=4000	4.712	4.337	7.992	7.399	5.868	9.368	3.239	4.337	MENOR

Datos Abiertos

Estructura de Costos Modelo Básico													
CANAL	**TIPO**	**OBJETIVO**	**DESCRIPCIÓN**	**RANGO**	**ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE**	**MENOR**	**PROMEDIO**	**MEDIA GEOMETRICA**	**PROMEDIO ENTER ENL MENOR VR Y LA MEDIA GEOMETRICA**	**MEDIANA**	**DESVIACIÓN**	**TARIFA DE REF**	**CRITERIO**
				<= 2000	4.712	4.337	9.645	8.433	6.385	9.510	5.182	4.337	MENOR
	Chat	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones	> 60.000	3.456	599	2.551	2.203	1.401	1.950	1.366	599	MENOR
				> 30.000 <= 60.000	3.456	616	2.661	2.296	1.456	2.020	1.440	616	MENOR
				> 10.000 <= 30.000	3.676	632	3.041	2.522	1.577	2.419	2.019	632	MENOR
				<= 10.000	4.963	657	2.775	2.422	1.540	2.755	1.326	657	MENOR
	WhatsApp	Chat Atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de WhatsApp atendido	> 7.000	2.862	56	2.554	1.249	653	2.862	2.116	56	MENOR
				> 5.000 <= 7.000	2.862	63	2.573	1.295	679	2.862	2.113	63	MENOR
				> 3.000 <= 5.000	2.862	74	4.980	2.743	1.408	4.445	3.669	74	MENOR
				<= 3.000	2.862	91	5.978	3.088	1.589	4.459	5.219	91	MENOR
	ChatBot	Gestión Bot Atendida, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 180.000		91	933.682	795	443	286	2.951.191	91	MENOR
				> 140.000 <= 180.000		101	933.697	842	471	311	2.951.185	101	MENOR
				> 80.000 <= 140.000		113	933.713	888	501	336	2.951.180	113	MENOR
				<=80000		124	933.726	933	529	338	2.951.175	124	MENOR
	WhatssAppBot	Gestión Bot Atendida de conformidad con la forma establecida por la entidad, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 33.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	55	500	331	193	387	437	55	MENOR
				> 23.000 <= 33.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	65	522	351	208	416	453	65	MENOR
				> 13.000 <= 23.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	75	550	373	224	421	471	75	MENOR
				<=13000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	85	579	396	241	452	491	85	MENOR
	Ventana Digital	Casos atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Casos según rangos	> 19.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	4.337	7.366	6.875	5.606	6.553	3.228	4.337	MENOR
				> 14.000 <= 19.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	4.337	7.710	7.134	5.735	6.668	3.595	4.337	MENOR
				> 9.000 <= 14.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	4.337	8.085	7.480	5.908	6.746	3.725	4.337	MENOR
				<= 9.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	4.337	8.634	7.920	6.128	7.490	4.154	4.337	MENOR
BackOffice	Medio Digital	Casos gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 50.000	5.775	3.954	6.977	6.383	5.169	5.591	3.310	3.954	MENOR
				> 40.000 <= 50.000	5.775	3.954	7.096	6.507	5.230	5.709	3.322	3.954	MENOR
				> 30.000 <= 40.000	5.775	3.954	7.348	6.724	5.339	5.931	3.461	3.954	MENOR
				<= 30.000	6.137	3.954	7.812	7.176	5.565	6.899	3.477	3.954	MENOR
	IES	Casos Gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 10.000	13.089	3.954	8.079	7.212	5.583	6.762	4.147	3.954	MENOR
				> 8.000 <= 10.000	13.925	3.954	8.371	7.435	5.694	7.082	4.371	3.954	MENOR
				> 6.000 <= 8.000	15.415	3.954	8.758	7.697	5.826	7.332	4.787	3.954	MENOR
				<= 6.000	18.799	3.954	9.536	8.155	6.055	7.722	5.835	3.954	MENOR
	Medio escrito	Casos atendidos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos según rangos	> 5.000	19.850	3.954	18.591	15.621	9.788	19.850	8.773	3.954	MENOR
				> 4.000 <= 5.000	20.690	3.954	19.107	15.974	9.964	20.690	9.107	3.954	MENOR

Datos Abiertos

Estructura de Costos Modelo Básico														
CANAL	TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		ULTIMO HISTÓRICA TRAÍDO A VALOR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	MEDIA GEOMETRICA	PROMEDIO ENTER ENL MENOR VR Y LA MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
				> 2.000	<= 4.000	21.596	3.954	19.847	16.451	10.202	21.596	9.690	3.954	MENOR
				<=2000		21.596	3.954	20.552	16.930	10.442	21.596	10.150	3.954	MENOR
	Mesa Legalización	Caso gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos gestionados según rangos	> 20.000		8.901	3.954	9.635	8.952	6.453	10.509	3.506	3.954	MENOR
				> 13.000	<= 20.000	8.901	3.954	9.786	9.089	6.522	10.608	3.550	3.954	MENOR
				> 3.000	<= 13.000	8.901	3.954	10.263	9.453	6.703	10.741	3.929	3.954	MENOR
				<= 3.000		8.901	3.954	10.880	9.893	6.923	10.817	4.529	3.954	MENOR
Outbound	Llamada Outbound	Llamada marcadas por minuto	Valor por minuto hablado	Mensual			138	699	622	380	702	277	138	MENOR
		Llamada efectiva de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos	> 60.000		4.233	123	5.519	3.334	1.728	4.233	3.625	123	MENOR
				> 45.000	<= 60.000	4.567	136	5.669	3.472	1.804	4.567	3.675	136	MENOR
				> 30.000	<= 45.000	4.809	145	5.855	3.604	1.874	4.809	3.790	145	MENOR
				<= 30.000		5.865	151	6.373	3.881	2.016	5.865	4.193	151	MENOR
	Mensaje de texto	mensajes enviados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 10.000		7	5	6	6	6	6	1	5	MENOR
				> 5.000	<= 10.000	7	5	7	7	6	7	1	5	MENOR
				<= 5.000		7	5	7	7	6	7	2	5	MENOR
	Mensaje electrónico (correo electrónico)	Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 80.000		2	2	6	5	4	6	3	2	MENOR
				> 40.000	<= 80.000	2	2	6	5	4	6	3	2	MENOR
				> 25.000	<= 40.000	2	2	6	6	4	6	3	2	MENOR
				<=25.000		2	2	6	6	4	6	3	2	MENOR
	Mensaje SMS - CHAT	Mensajes enviados de conformidad con la forma establecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		7	5	9	9	7	10	4	5	MENOR
				> 30.000	<= 50.000	7	7	11	10	8	10	3	7	MENOR
				<=30.000		7	7	12	11	9	13	3	7	MENOR
	Mensaje de voz (mensaje robot)	Mensajes enviados de conformidad con la forma estabecida por la entidad en el formato de cotización (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) IVR POM	Según rangos	> 50.000		No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	55	110	100	77	90	57	55	MENOR
				> 30.000	<= 50.000	No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	58	113	104	81	95	55	58	MENOR
				<=30.000		No se cuenta con histórico en las últimas 2 contrataciones	61	116	108	84	102	53	61	MENOR

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios											
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	HISTORICO TRAIDO A VR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	PROMEDIO ENTRE EL MENOR VR MEDIA GEOMETRICA	MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
Canal Telefónico	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico comercial	3.341.960	3.341.960	4.749.118	4.015.837	4.689.713	4.796.384	781.943	3.341.960	MENOR
		Valor por un (1) Asesor de servicio Inbound		3.477.898	4.325.057	3.884.809	4.291.721	4.282.232	592.976	3.477.898	MENOR

Estructura de Costos Unitarios

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	HISTORICO TRAIDO A VR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	PROMEDIO ENTRE EL MENOR VR MEDIA GEOMETRICA	MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
		Valor por un (1) Asesor de servicio Outbound		3.476.781	4.784.700	4.103.612	4.730.443	4.843.070	752.837	3.476.781	MENOR
		Valor por un (1) Asesor PBX	2.896.365	2.896.365	4.159.937	3.497.696	4.099.026	4.259.491	746.704	2.896.365	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Telefónico		4.260.269	5.858.864	5.020.056	5.779.843	5.894.211	1.032.542	4.260.269	MENOR
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Telefónico		7.500.000	9.023.516	8.238.923	8.977.846	8.902.300	983.320	7.500.000	MENOR
	Logueo y ocupación	Valor por una hora 100% hablada		21.402	32.448	26.351	31.299	34.350	9.211	21.402	MENOR
		Valor por una hora 100% de logueo		20.213	26.880	23.295	26.376	26.591	5.623	20.213	MENOR
		Valor por el 65% de ocupación de un Asesor de servicio		20.097	29.731	24.420	28.743	27.987	8.679	20.097	MENOR
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	3.119.162	40.400	1.347.939	350.385	660.371	1.274.500	1.186.901	40.400	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio	3.676.156	3.676.156	9.523.473	5.950.394	8.224.633	7.546.127	5.545.652	3.676.156	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores telefónicos	3.676.156	244.000	4.085.492	1.651.303	3.058.607	4.283.747	2.092.750	244.000	MENOR
Outbound	Llamada Outbound efectiva	Valor por un (1) Asesor de servicio Multi skill (Inbound - Outbound)		3.477.898	4.804.036	4.111.276	4.744.653	4.749.791	787.975	3.477.898	MENOR
		Llamada saliente a todo destino minuto outbound	5.865	85	953	211	338	199	1.862	85	MENOR
		Llamada efectiva por segmentacion comercial		170	7.189	1.706	3.242	6.655	6.171	170	MENOR
	FTE y puesto de trabajo	Valor por un (1) asesor de servicio outbound FTE		3.477.898	4.691.536	4.046.019	4.614.139	4.673.476	894.615	3.477.898	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo con un (1) Asesor de servicio outbound		4.282.232	5.247.912	4.736.992	5.191.751	5.493.613	833.587	4.282.232	MENOR
Centro de Experiencia Presencial CEP	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE	3.341.960	3.341.960	4.703.619	3.968.791	4.595.623	4.626.497	1.153.474	3.341.960	MENOR
		Valor por un (1) Asesor Movil, ferias y eventos	3.676.156	25.864	1.190.286	102.524	179.183	46.380	1.913.455	25.864	MENOR
		Valor por un (1) Consultor de Servicio		3.701.198	4.964.938	4.289.816	4.878.433	4.797.450	1.052.948	3.701.198	MENOR
		Valor por un (1) Gestor de experiencia	3.119.162	3.119.162	5.274.100	4.114.486	5.109.810	5.114.195	1.367.230	3.119.162	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador operaciones territorial CEP		4.260.269	6.533.901	5.327.023	6.393.777	7.100.000	1.391.128	4.260.269	MENOR
		Valor por un (1) Jefe de operaciones CEP		7.600.000	9.114.951	8.332.719	9.065.437	8.902.300	1.029.938	7.600.000	MENOR
Canal DIGITAL	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor Especifico Comercial Canal Digital	3.341.960	3.341.960	5.298.947	4.256.121	5.170.281	4.909.456	1.228.613	3.341.960	MENOR
		Valor por un (1) Redes Sociales	3.119.162	3.119.162	4.817.387	3.922.310	4.725.458	4.837.441	974.345	3.119.162	MENOR
		Valor por un (1) Salas Virtuales Modo ON	3.676.156	3.126.200	4.314.413	3.685.763	4.245.327	4.293.616	844.870	3.126.200	MENOR
		Valor por un (1) Asesor servicio Chat		4.282.232	5.164.117	4.697.192	5.112.152	4.970.482	787.813	4.282.232	MENOR
		Valor por un (1) Asesor servicio WhatsApp	4.288.848	4.288.848	5.318.545	4.770.417	5.251.987	4.924.882	901.100	4.288.848	MENOR
		Valor por un (1) Asesor Lenguaje de señas	3.676.156	3.676.156	5.586.705	4.558.233	5.440.310	5.596.500	1.416.646	3.676.156	MENOR
		Valor por un (1) Asesor Video Atencion		4.601.100	5.851.991	5.175.026	5.748.951	5.624.759	1.213.241	4.601.100	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Canal Digital		4.260.269	6.448.156	5.291.282	6.322.294	6.361.919	1.320.064	4.260.269	MENOR
		Valor por un (1) Jefe de operaciones Canal Digital		6.900.000	9.834.304	8.229.355	9.558.710	8.902.300	2.716.064	6.900.000	MENOR
		Valor por un (1) Community Manager		4.326.438	6.472.934	5.313.975	6.301.512	6.065.850	1.706.412	4.326.438	MENOR
	Chat	Valor unitario por un (1) caso gestionado	3.456	447	2.793	1.255	2.062	1.951	2.406	447	MENOR
		Valor unitario por sesión (1) de un Asesor de servicio		991	49.884	3.893	6.796	3.295	93.319	991	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo con Asesor chat		4.500.000	5.787.615	5.070.159	5.640.317	5.376.136	1.483.208	4.500.000	MENOR

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	HISTORICO TRAIDO A VR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	PROMEDIO ENTRE EL MENOR VR MEDIA GEOMETRICA	MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor chat		394.800	1.293.723	783.239	1.171.679	1.308.000	517.574	394.800	MENOR
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor chat		991	55.671	4.189	7.388	2.623	98.020	991	MENOR
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo		23.500	32.248	27.522	31.544	32.315	7.075	23.500	MENOR
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor		25.339	34.162	29.492	33.645	34.304	6.353	25.339	MENOR
	Video atención	Valor unitario por un (1) caso gestionado	4.712	1.117	10.001	3.958	6.799	9.300	8.539	1.117	MENOR
		Valor unitario por sesión (1) Asesor de servicio		3.295	2.924.083	165.375	327.455	362.863	3.466.377	3.295	MENOR
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am)	3.676.156	14.240	5.396.155	1.602.872	3.191.504	5.463.441	2.362.472	14.240	MENOR
		Valor unitario por un (1) asesor nochero (10 pm a 6 am) Bilingüe (Español - Ingles)		5.753.594	7.507.242	6.576.668	7.399.743	7.200.156	1.365.484	5.753.594	MENOR
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo		24.864	39.837	31.153	37.443	33.495	16.470	24.864	MENOR
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor		26.796	43.386	33.821	40.847	36.243	17.518	26.796	MENOR
		Sesión por asesor - Valor unitario por sesión (1) asesor de video llamada	3.898.953	3.295	1.722.060	31.161	59.026	12.942	3.092.456	3.295	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo sin Asesor video atención		1.214.508	2.373.663	1.649.034	2.083.560	1.700.000	1.289.326	1.214.508	MENOR
	Ventana Digital	Valor unitario por un (1) caso gestionado		1.117	8.901	3.836	6.554	7.928	5.625	1.117	MENOR
		Valor por un (1) asesor de servicio FTE		3.710.430	5.322.858	4.448.511	5.186.593	4.843.070	1.323.948	3.710.430	MENOR
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por una hora 100% de logueo		20.139	31.575	25.328	30.516	31.094	8.651	20.139	MENOR
		Logueo y Ocupación por caso - Valor por el 80% de ocupación de un asesor		25.174	33.924	29.177	33.181	31.530	7.998	25.174	MENOR
	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	3.119.162	40.400	2.840.483	732.837	1.425.274	2.862.315	2.131.866	40.400	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio		5.566.902	12.355.288	8.644.254	11.721.606	12.751.872	3.758.713	5.566.902	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores de redes sociales		4.282.232	9.858.415	6.826.248	9.370.264	10.032.164	3.011.282	4.282.232	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales		4.282.232	6.078.203	5.101.651	5.921.070	5.717.607	1.510.007	4.282.232	MENOR
	Whatsapp Empresarial	Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo		40.400	3.042.996	701.718	1.363.035	2.605.469	2.551.159	40.400	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio		5.966.902	11.350.533	8.308.843	10.650.783	12.517.343	3.945.137	5.966.902	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores whatsapp		5.618.678	9.382.758	7.282.001	8.945.324	9.389.300	3.224.162	5.618.678	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores de redes sociales		4.490.000	6.327.586	5.336.947	6.183.894	6.317.261	1.438.087	4.490.000	MENOR
	Chatbot	Costo mensual por interacciones ilimitadas	9.332.917	265	24.123.479	2.844.744	5.689.222	22.609.125	17.623.062	265	MENOR
Canal IES	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE Comercial	3.341.960	3.341.960	4.917.389	4.086.028	4.830.096	4.773.038	997.982	3.341.960	MENOR
		Valor por un (1) Asesor FTE Servicio	3.341.960	3.341.960	4.471.585	3.870.921	4.399.882	4.314.802	866.174	3.341.960	MENOR
		Valor por un (1) Asesor Comercial IES		4.282.232	5.028.406	4.636.858	4.991.484	4.796.384	673.212	4.282.232	MENOR
		Valor por un (1) Asesor Servicio IES		3.477.898	4.528.535	3.980.751	4.483.605	4.347.372	682.978	3.477.898	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Comercial		4.282.232	6.087.005	5.131.140	5.980.047	5.900.000	1.196.064	4.282.232	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones Servicio		4.260.269	6.326.989	5.225.807	6.191.346	6.249.711	1.364.722	4.260.269	MENOR

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	HISTORICO TRAIDO A VR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	PROMEDIO ENTRE EL MENOR VR MEDIA GEOMETRICA	MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
		Valor por un (1) Jefe de operaciones IES		7.950.000	9.038.815	8.477.991	9.005.982	8.902.300	851.676	7.950.000	MENOR
Back office	Equivalente a tiempo completo(FTE)	Valor por un (1) Asesor FTE		3.477.898	4.608.771	4.014.816	4.551.734	4.360.883	787.892	3.477.898	MENOR
		Valor por un (1) Asesor Operativo	3.676.156	3.676.156	4.762.725	4.195.390	4.714.624	4.637.639	719.444	3.676.156	MENOR
		Valor por un (1) Asesor de servicio	3.676.156	3.477.898	4.470.319	3.951.152	4.424.407	4.354.127	681.758	3.477.898	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de operaciones		4.260.269	6.142.559	5.142.698	6.025.126	5.888.421	1.280.029	4.260.269	MENOR
		Valor por un (1) Asesor Jurídico		3.659.300	6.258.582	4.797.898	5.936.495	5.425.813	2.171.926	3.659.300	MENOR
		Valor por un (1) Abogado		4.990.000	8.145.361	6.436.720	7.883.440	8.578.110	2.101.396	4.990.000	MENOR
	Puesto de Trabajo con Asesor de servicio o sin Asesor de servicio. por horas de trabajo fracción por hora, por días. (inbound - Outbound)	Valor por un (1) puesto de trabajo medio día de trabajo		20.200	3.149.518	743.702	1.467.205	3.435.533	2.253.980	20.200	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo		40.400	3.256.555	720.963	1.401.526	4.282.232	2.756.246	40.400	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo 7/24 con Asesor de servicio		5.566.902	11.378.748	8.089.423	10.611.943	12.517.343	4.286.805	5.566.902	MENOR
		Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 6am a 9pm (15 horas) día con asesores		5.138.678	9.510.330	7.085.409	9.032.140	9.000.000	3.087.217	5.138.678	MENOR
Transversal	Equivalente a tiempo completo (FTE)	Valor por un (1) Director de Canales 1		4.996.338	10.902.188	7.465.673	9.935.009	11.044.892	4.778.323	4.996.338	MENOR
		Valor por un (1) Director de Canales 2		4.996.338	10.791.665	7.431.984	9.867.629	11.044.892	4.626.114	4.996.338	MENOR
		Valor por un (1) Jefe de Formacion		4.880.000	8.393.995	6.505.331	8.130.662	8.902.272	2.123.202	4.880.000	MENOR
		Valor por un (1) Jefe de Calidad y Experiencia		4.880.000	8.257.209	6.441.276	8.002.551	8.764.276	2.099.672	4.880.000	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de Formacion		4.940.000	6.713.578	5.784.709	6.629.418	6.608.495	1.122.839	4.940.000	MENOR
		Valor por un (1) Gestor Conocimiento		3.360.000	5.002.281	4.120.800	4.881.600	4.631.721	1.183.133	3.360.000	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de Calidad		4.880.000	6.423.290	5.602.614	6.325.228	6.329.649	1.211.295	4.880.000	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de Experiencia al Usuario		4.880.000	6.595.957	5.692.827	6.505.654	6.280.606	1.166.134	4.880.000	MENOR
		Valor por un (1) Analista de Calidad		3.266.801	5.118.576	4.036.785	4.806.769	4.354.084	2.094.854	3.266.801	MENOR
		Valor por un (1) Analista de Experiencia al Usuario		3.900.000	6.461.585	5.056.194	6.212.388	6.940.000	1.857.182	3.900.000	MENOR
		Valor por un (1) Analista de procesos		3.600.000	6.193.609	4.721.637	5.843.274	5.500.000	2.223.564	3.600.000	MENOR
		Valor por un (1) Jefe de Planeación y Estadistica		6.400.000	8.622.686	7.439.604	8.479.209	8.902.300	1.760.897	6.400.000	MENOR
		Valor por un (1) Coordinador de Planeación y Estadistica		5.650.000	7.088.264	6.336.305	7.022.610	7.185.115	1.044.284	5.650.000	MENOR
		Valor por un (1) Analista de Datos y Reporting (Data Marshall)		4.124.000	5.647.878	4.842.266	5.560.532	5.610.582	1.077.157	4.124.000	MENOR
		Valor por un (1) Analista Workforce		4.124.000	5.859.127	4.920.867	5.717.733	5.582.500	1.441.615	4.124.000	MENOR
		Valor por un (1) Auxiliar Workforce		3.193.200	4.289.070	3.701.102	4.209.004	4.162.000	892.248	3.193.200	MENOR
		Valor por un (1) Gestor en tiempo real		3.349.500	3.993.623	3.647.794	3.946.088	3.925.394	685.563	3.349.500	MENOR
		Valor por un (1) Asesor de servicio que cubra ausentismos, rotación, alta demanda, (Video atención - Chat)		3.400.000	4.528.251	3.913.108	4.426.217	4.224.686	1.058.120	3.400.000	MENOR
Minutos		Minuto fijo local		6	36	16	26	28	31	6	MENOR
		Minuto fijo nacional		20	92	45	70	90	61	20	MENOR
		Minuto a móvil		20	68	34	49	39	68	20	MENOR
Tecnología	Servicios de IT	IVR transaccional costo por segundo		0	10	2	3	2	16	0	MENOR
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 4 megas)		160.000	1.780.683	715.792	1.271.584	1.393.491	1.623.187	160.000	MENOR

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios

CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	HISTORICO TRAIDO A VR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	PROMEDIO ENTRE EL MENOR VR MEDIA GEOMETRICA	MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 8 megas)		320.000	2.020.463	920.895	1.521.790	1.450.000	1.749.741	320.000	MENOR
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 10 megas)		400.000	2.198.278	1.033.657	1.667.314	1.450.000	1.844.296	400.000	MENOR
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 20 megas)		800.000	3.066.702	1.616.956	2.433.911	2.800.000	2.164.789	800.000	MENOR
		Canal dedicado de datos (anchos de banda de 30 megas)		1.125.432	3.120.858	1.844.512	2.563.593	2.870.061	2.112.736	1.125.432	MENOR
		Numero virtual (mensualidad y costo del minuto)		326	947.276	49.769	99.213	100.000	1.238.961	326	MENOR
	Otros servicios	Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 2GB		113.248	1.027.089	240.783	368.317	209.723	1.571.026	113.248	MENOR
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 5 GB		130.000	1.042.003	265.772	401.544	229.582	1.561.914	130.000	MENOR
		Una (1) tablet con pendrive y plan de datos de 10 GB		140.000	1.073.777	296.557	453.114	267.971	1.554.048	140.000	MENOR
		Puntos de grabación fijos de voz y datos con grabación al 100%		469	2.873.231	218.586	436.703	1.000.000	3.685.085	469	MENOR
		Voice bot		197	2.377.410	113.512	226.826	1.381.669	2.785.551	197	MENOR
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.		1.162.128	50.675.191	7.637.695	14.113.262	8.953.961	72.838.895	1.162.128	MENOR
		Digiturno: -Llamado de turnos en orden ascendente -Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor -Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender -debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos.		38.184	2.548.710	369.924	701.665	368.476	3.755.611	38.184	MENOR
		PBX en la nube virtual		47.436	1.358.269	324.891	602.345	610.000	1.595.146	47.436	MENOR
		Linea local servicios especiales		63.281	5.767.634	565.345	1.067.409	1.196.154	8.984.929	63.281	MENOR
		Boton Flotante para Redes Sociales y WhatsApp		133.737	12.336.478	1.147.600	2.161.462	677.655	16.430.236	133.737	MENOR
		Dispensador de recibos de pago		400.000	2.691.903	1.065.337	1.730.674	2.233.000	2.714.198	400.000	MENOR
		kiosco de autoatencion		4.500.000	77.282.920	21.280.021	38.060.042	87.786.260	68.141.102	4.500.000	MENOR
		App Movil		1.206.328	60.067.268	9.972.299	18.738.270	87.786.260	54.040.010	1.206.328	MENOR
		App Web (Oficina Virtual)		83.000	14.559.207	823.145	1.563.290	1.733.620	31.219.312	83.000	MENOR
	Servicios de Desarrollo	Lider de desarrollo		51.297	2.056.551	177.220	303.142	130.000	4.449.626	51.297	MENOR
		Lider de desarrollo		62.000	4.399.073	654.654	1.247.309	3.578.031	4.526.598	62.000	MENOR
		Desarrollador		38.938	1.306.734	119.758	200.579	97.614	3.097.886	38.938	MENOR
		Desarrollador		50.000	8.098.765	1.390.757	2.731.514	7.159.759	6.909.958	50.000	MENOR
		Desarrollador Junior		33.673	838.456	89.092	144.512	79.860	2.012.693	33.673	MENOR
		Desarrollador Junior		4.900.000	7.450.856	6.042.749	7.185.498	7.234.426	2.197.615	4.900.000	MENOR
OTROS	Viaticos	Zona 1 (ciudades y aglomeramientos) DNP		650.000	3.221.536	1.249.985	1.849.970	1.430.769	3.677.964	650.000	MENOR
		Zona 2 (Municipios rurales)		392.319	3.662.800	1.143.758	1.895.196	1.486.154	4.411.600	392.319	MENOR
		Zona 3 (Municipios rurales dispersos)		525.839	4.223.770	1.405.422	2.285.005	1.492.308	5.063.500	525.839	MENOR

Datos Abiertos

Estructura de Costos Unitarios											
CANAL	GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	HISTORICO TRAIDO A VR PRESENTE	MENOR	PROMEDIO	PROMEDIO ENTRE EL MENOR VR MEDIA GEOMETRICA	MEDIA GEOMETRICA	MEDIANA	DESVIACIÓN	TARIFA DE REF	CRITERIO
		Zona 4 (Municipios Intermedios)		308.710	2.719.033	808.182	1.307.654	1.171.923	4.003.329	308.710	MENOR

Observaciones generales:

Cabe anotar que se contemplaron todos los aspectos técnicos, económicos y legales del mercado para cada uno de los servicios y variables como:

- Precios
- Lugar de ejecución o prestación del servicio
- Condiciones del mercado
- Competencia
- Forma de pago
- Plazo de ejecución
- Valor del proceso
- Tiempo de entrega
- Garantías exigidas, entre otros.

Teniendo en cuenta el análisis de las propuestas requeridas, no todos los servicios solicitados en la etapa del sondeo de mercado serán tenidos en cuenta para la ejecución del proceso inicial, no obstante, durante el desarrollo del mismo el ICETEX podrá solicitar Ofertas Económicas y de Servicio para atender las necesidades de los usuarios,

Datos abiertos

PRECIOS DE REFERENCIA

En virtud de los acápites anteriores, se refleja a continuación los precios de referencia.

FAVOR DILIGENCIAR LA COLUMNA DEL VALOR UNITARIO ANTES DE IVA CON VALORES ENTEROS

Estructura de Costos Modelo Básico					
CANAL	**TIPO**	**OBJETIVO**	**DESCRIPCIÓN**	**RANGO**	**PRECIO TECHO ANTES DE IVA**
Canal Telefónico	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas Inbound según rangos	> 110.000	$4.755
				> 80.000 <= 110.000	$4.865
				> 60.000 <= 80.000	$5.006
				<= 60.000	$5.180
IVR	Transaccional	IVR transaccional costo por segundo	IVR transaccional segundo navegado	-	$0
Agente virtual	Llamada Inbound	Llamada Atendida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamadas atendidas según rangos	> 13.000	$966
				> 11.000 <= 13.000	$993
				> 9.000 <= 11.000	$1.021
				<= 9.000	$1.055
Centro de experiencia presencial	Casos atendidos	Casos más atenciones (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Rango de casos más atenciones	> 28.500	$8.535
				> 26.000 <= 28.500	$9.035
				> 23.500 <= 26.000	$9.451
				<= 23.500	$9.948
Canal Digital	Video Atención	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones de Video atenciones	> 6000	$8.804
				> 4000 <=6000	$9.431
				> 2000 <=4000	$10.586
				<= 2000	$12.345
	Chat	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de Transacciones	> 33.000	$4.917
				> 25.500 <= 33000	$5.780

Datos Abiertos

				> 18.000	<= 25.500	$6.306
				<= 18.000		$6.973
	WhatssApp	Transacciones atendidas, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango de WhatsApp atendido	> 7.000		$4.917
				> 5.000	<= 7.000	$5.780
				> 3.000	<= 5.000	$6.306
				<= 3.000		$6.973
	Chat Bot	Gestión Bot Atendida, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 180.000		$319
				> 140.000	<= 180.000	$339
				> 80.000	<= 140.000	$357
				<=80.000		$370
	WhatssApp Bot	Gestión Bot Atendida de conformidad con la forma establecida por la entidad, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Rango Gestión Bot atendido	> 33.000		$454
				> 23.000	<= 33.000	$476
				> 13.000	<= 23.000	$502
				<=13000		$528
	Ventana Digital	Casos atendidos, Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa	Casos según rangos	> 19.000		$8.511
				> 14.000	<= 19.000	$8.916
				> 9.000	<= 14.000	$9.232
				<= 9.000		$9.709
BackOffice	Notificación respuesta correo electrónico	Casos gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 50.000		$9.006
				> 40.000	<= 50.000	$9.220
				> 30.000	<= 40.000	$9.571
				<= 30.000		$10.002
	IES	Casos Gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos Gestionados según rangos	> 10.000		$9.466
				> 8.000	<= 10.000	$9.637

Datos Abiertos

				> 6.000	<= 8.000	$9.797
				<= 6.000		$10.009
	Proceso especiales	Casos atendidos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos según rangos	> 5.000		$23.189
				> 4.000	<= 5.000	$23.648
				> 2.000	<= 4.000	$24.285
				<=2000		$25.172
	Mesa de Verificación Documental	Caso gestionados (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Casos gestionados según rangos	> 20.000		$12.530
				> 13.000	<= 20.000	$12.709
				> 3.000	<= 13.000	$13.136
				<= 3.000		$14.105
Outbound	Llamada Outbound	Llamadas marcadas por minuto	Valor por minuto hablado	Mensual		$698
		Llamada efectiva servicio (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos establecidos	> 38.500		$11.683
				> 28.000	<= 38.500	$11.917
				> 17.500	<= 28.000	$12.219
				<= 17.500		$12.736
		Llamada efectiva comercial (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos establecidos	>=8500		$14.019
				>5000	<=8.500	$14.300
				>1500	<=5.000	$14.663
				<=1.500		$15.283
	Mensaje de texto	Mensajes efectivos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 480.000		$6
				> 280.000	<= 480.000	$7
				<= 280.000		$6
	Mensaje electrónico	Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 730.000		$27
				> 500.000	<= 730.000	$31

Datos Abiertos

	(correo electrónico)			> 270.000	<= 500.000	$34
				<=270.000		$37
	Mensaje SMS - CHAT	Mensajes enviados según acuerdo establecido en las atenciones del chat (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 480.000		$27
				> 280.000	<= 480.000	$31
				<=280.000		$34
	Mensaje de voz (mensaje robot)	Mensajes predictivos de acuerdo con la campaña definida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Según rangos	> 50.000		$126
				> 30.000	<= 50.000	$134
				<=30.000		$144

FTE Operación - Servicio				
Canal	**FTE**	**Descripción**	**PERIOCIDAD**	**PRECIO TECHO ANTES DE IVA**
Telefonico	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Valor Asesor FTE - Gestión Inbound PBX**	MENSUAL	$5.206.331
Centro de Experiencia Presencial CEP	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Valor por Asesor FTE - Servicio**	MENSUAL	$5.870.851
		Valor por Asesor Móvil, ferias y eventos	HORA	$231.034
		Valor Asesor FTE	MENSUAL	$6.095.761
		Valor asesor Auxiliar Administrativo Nacional	MENSUAL	$2.102.099
Canal Digital	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Valor por Asesor Salas Virtuales Modo ON - Servicio**	MENSUAL	$5.634.929
		Valor por Asesor Lenguaje de Señas	MENSUAL	$6.721.587
		Valor por uAsesor nocturno (10 pm a 6 am)	MENSUAL	$7.797.578
	Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter)	**Valor por Asesor gestión Redes Sociales**	MENSUAL	$5.588.215
		Valor por Asesor Gestión Redes sociales nocturno 10 pm a 6 am)	MENSUAL	$6.426.447
Canal IES	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Valor por Asesor FTE Servicio**	MENSUAL	$5.098.037
Canal Backoffice	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Valor por Asesor gestión Solución en Primer Contacto**	MENSUAL	$5.109.751

	Equivalente a tiempo completo (FTE)	**Valor por Asesor FTE Servicio Apoyo Misional Areas**	MENSUAL	$5.098.037

VALOR POR MES - FTE Operación - Comercial				
Canal	**FTE**	**Descripción**	**PERIOCIDAD**	**PRECIO TECHO ANTES DE IVA**
Telefónico	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Asesor Especifico Comercial**	MENSUAL	$5.717.252
Outbound - Camapñas de gestión permanente para acompañamiento para créditos educativos	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Asesor Especifico Comercial**	MENSUAL	$5.717.252
Centro de Experiencia Presencial CEP	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Asesor Especifico Comercial**	MENSUAL	$5.799.271
Canal Digital	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Asesor Especifico Comercial Canal Digital**	MENSUAL	$5.717.252
	Equivalente a tiempo completo (FTE)	**Asesor Salas Virtuales Modo ON - Servicio**	MENSUAL	$5.717.252
Canal Back Office	**Equivalente a tiempo completo (FTE)**	**Asesor Especifico Comercial**	MENSUAL	$5.717.252
		Asesor Back Office	MENSUAL	$5.717.252

VALOR POR MES - FTE Operación - Comercial		
VIATICOS	**PERIOCIDAD**	**PRECIO TECHO ANTES DE IVA**
Zona asignada	MENSUAL	$ 3.000.000

Datos Abiertos

Observación

- En el estudio de mercado se proyecta el precio de referencia en pesos antes de IVA y después de IVA para todos

los servicios, por lo cual, el proponente debe ofertar de acuerdo con su condición tributaria es decir, si no está obligado a liquidar el IVA debe ofertar sin superar los precios estimados antes de IVA y si está obligado a liquidar el IVA no debe superar los precios estimados incluido IVA.

Notas Económicas:

1. La oferta económica no debe superar el PRECIO DE REFERENCIA UNITARIO DE NINGUNO DE LOS ARTICULOS o SERVICIOS EN PESOS COLOMBIANOS antes o después de IVA de acuerdo con su condición tributaria, so pena de rechazo.
2. La evaluación y calificación económica de precios, se debe realizar sobre el valor ofertado, incluidos impuestos y demás gastos a que haya lugar para el oferente.
3. Solo se aceptan ofertas en pesos colombianos, cuando el oferente sea nacional o extranjero con sucursal en Colombia, el no cumplimiento de lo anterior se considera causal de rechazo.
4. Se aclara que el oferente o futuro contratista debe considerar todas las especificaciones técnicas en las tarifas ofertadas o contratadas.
5. Los precios ofertados se mantendrán fijos durante la vigencia del contrato y el contratista deberá considerar todas las formas de pago del negocio jurídico, por lo tanto, no se acepta variación o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado.
6. El proponente deberá ofertar los rangos mínimos y periodicidad en el **FORMATO - OFERTA ECONÓMICA** so pena de causal de rechazo.
7. Es deber del oferente tener en cuenta las consideraciones establecidas en las normas tributarias vigentes (según aplique).
8. No se aceptan ofertas parciales, quiere decir que la calificación y la adjudicación será total.
9. Es responsabilidad del proponente efectuar los cálculos respectivos toda vez que, adjudicado el presente proceso de selección, los precios se mantendrán fijos durante toda su ejecución, el proponente debe efectuar el análisis de precios unitarios de todos y cada uno de los servicios, entendiéndose a todo costo, a fin de evitar errores de cálculo,

Datos Abiertos

por lo que será responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten, por esta razón, no se aceptan variaciones de incremento o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado.

PRESUPUESTO OFICIAL

De conformidad con el análisis de la Oficina Comercial y de Mercadeo y con el fin de realizar la estimación del presupuesto oficial proyectado para adelantar el proceso de contratación e implementación del nuevo proveedor de atención al usuario, partiendo de un nuevo modelo enmarcado en el fortalecimiento de la relación de nuestros beneficiarios actuales, potenciales y frente a la ciudadanía en general, orientado hacia la humanización y optimización del servicio, para la vigencia de 2023-2026, parten de multiplicar el número de transacciones proyectadas para cada uno de los meses durante los 3 años, frente a los precios presentados por los 9 interesados en sus cotizaciones, más los valores consolidados de servicios FTE y otros servicios adicionales, requeridos para el relacionamiento de la entidad con los diferentes grupos de interés.

En la siguiente tabla se presenta un resumen general de las cotizaciones presentadas por cada uno de los interesados para cada año de ejecución contractual, el valor total de los 3 años y la desviación porcentual frente al promedio de la suma de las propuestas de los proponentes, aclarando que la cotización del Itelca S.A.S., para efectos de proyección de presupuesto oficial *no se tiene en cuenta en el análisis de máximos, mínimos y valor promedio, toda vez que, la oferta presenta una desviación que supera diez veces más el promedio general de los demás proponentes, obteniendo el siguiente resultado.*

Datos Abiertos

Proponente	Año	Total Canales	Servicios Adicionales	Otros	Total	Valor Total 3 años	Desviacion Promedio
EMTELCO S.A.S.	Año1	$ 23.764.247.498,94	$ 12.363.684.360,00	$ 289.023.454,87	$ 36.416.955.313,82		
	Año2	$ 27.318.779.519,45	$ 12.363.684.360,00	$ 317.459.711,04	$ 39.999.923.590,49	$ 120.962.117.239,46	5%
	Año3	$ 31.828.020.337,57	$ 12.363.684.360,00	$ 353.533.637,58	$ 44.545.238.335,15		
CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S	Año1	$ 16.565.585.518,09	$ 7.244.860.848,00	$ 190.483.570,93	$ 24.000.929.937,02		
	Año2	$ 16.802.926.188,45	$ 7.244.860.848,00	$ 192.382.296,29	$ 24.240.169.332,75	$ 72.958.106.666,78	-57%
	Año3	$ 17.275.979.823,64	$ 7.244.860.848,00	$ 196.166.725,37	$ 24.717.007.397,01		
MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA	Año1	$ 25.685.329.717,06	$ 9.872.080.873,20	$ 284.459.284,72	$ 35.841.869.874,98		
	Año2	$ 28.008.062.098,90	$ 9.872.080.873,20	$ 303.041.143,78	$ 38.183.184.115,88	$ 115.168.008.218,92	1%
	Año3	$ 30.944.341.972,11	$ 9.872.080.873,20	$ 326.531.382,76	$ 41.142.954.228,07		
Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)	Año1	$ 16.005.897.700,91	$ 3.553.243.500,00	$ 156.473.129,61	$ 19.715.614.330,52		
	Año2	$ 18.462.008.456,43	$ 3.553.243.500,00	$ 176.122.015,65	$ 22.191.373.972,08	$ 67.056.280.757,88	-71%
	Año3	$ 21.396.451.396,11	$ 3.553.243.500,00	$ 199.597.559,17	$ 25.149.292.455,28		
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS	Año1	$ 31.229.247.409,59	$ 9.007.087.668,00	$ 321.890.680,62	$ 40.558.225.758,21		
	Año2	$ 31.521.434.277,78	$ 9.007.087.668,00	$ 324.228.175,57	$ 40.852.750.121,35	$ 123.248.961.968,09	7%
	Año3	$ 32.498.850.911,88	$ 9.007.087.668,00	$ 332.047.508,64	$ 41.837.986.088,52		
ATENTO COLOMBIA	Año1	$ 46.624.052.447,45	$ 6.782.772.024,00	$ 427.254.595,77	$ 53.834.079.067,22		
	Año2	$ 47.251.789.992,40	$ 6.782.772.024,00	$ 432.276.496,13	$ 54.466.838.512,53	$ 163.849.502.695,26	30%
	Año3	$ 48.324.951.304,87	$ 6.782.772.024,00	$ 440.861.786,63	$ 55.548.585.115,51		
OUTSOURCING S.A.S BIC	Año1	$ 27.630.931.109,80	$ 10.423.239.000,00	$ 304.433.360,88	$ 38.358.603.470,68		
	Año2	$ 28.130.307.867,99	$ 10.423.239.000,00	$ 308.428.374,94	$ 38.861.975.242,94	$ 116.695.686.204,60	2%
	Año3	$ 28.738.573.987,09	$ 10.423.239.000,00	$ 313.294.503,90	$ 39.475.107.490,99		
AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES	Año1	$ 33.384.363.519,23	$ 10.924.380.930,48	$ 354.469.955,60	$ 44.663.214.405,30		
	Año2	$ 33.790.083.532,01	$ 10.924.380.930,48	$ 357.715.715,70	$ 45.072.180.178,19	$ 135.884.241.115,14	16%
	Año3	$ 34.858.204.914,40	$ 10.924.380.930,48	$ 366.260.686,76	$ 46.148.846.531,64		
ITELCA SAS	Año1	$ 740.427.228.800,07	$ 11.098.091.160,00	$ 6.012.202.559,68	$ 757.537.522.519,75		
	Año2	$ 762.509.613.456,07	$ 11.098.091.160,00	$ 6.188.861.636,93	$ 779.796.566.253,00	$ 2.331.534.506.636,37	95%
	Año3	$ 776.799.148.784,07	$ 11.098.091.160,00	$ 6.303.177.919,55	$ 794.200.417.863,62		

***Fuente**: Proyección Oficina Comercial y de Mercadeo*

Tabla general de propuestas por proponente del ICETEX

Datos Abiertos

CANALES	EMTELCO S.A.S.	CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S	MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA	Ventas y Servicios S.A. (Nexa BPO)	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - GROUP COS	ATENTO COLOMBIA	OUTSOURCING S.A.S BIC	AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES
Telefónico	25.413.640.148	14.273.688.000	18.391.380.541	17.399.490.662	20.207.616.000	23.450.856.000	23.265.528.000	30.712.281.600
CEP	9.014.558.631	4.347.101.829	10.582.705.282	5.355.915.944	11.086.432.311	40.083.276.862	19.261.276.338	6.148.900.587
IES	4.872.081.357	2.097.096.000	6.155.544.720	2.152.609.896	8.489.982.000	7.089.912.000	2.196.924.000	7.999.727.400
Video atencion	4.366.275.221	3.467.456.550	2.633.539.005	2.160.531.775	4.249.699.200	4.663.980.090	3.642.044.040	5.488.849.296
Chat	5.676.117.576	1.485.720.880	7.982.325.159	10.547.894.320	13.163.111.920	4.215.446.480	4.771.810.400	4.314.633.456
Whatsapp	2.331.081.451	261.293.500	2.110.344.188	1.003.532.100	1.504.915.750	1.108.812.250	2.851.826.250	3.772.320.825
WhatsApp BOT	730.269.284	173.362.000	959.827.826	351.146.657	475.998.250	1.936.872.000	1.168.699.000	66.692.063
Chatbot	2.870.440.826	1.335.900.000	694.790.240	2.149.877.491	1.386.225.000	10.778.700.000	2.296.650.000	1.987.151.250
Medios Digtales	3.742.800.867	4.475.958.113	5.103.627.163	1.931.331.222	6.280.077.338	6.432.381.375	1.926.852.750	6.337.787.531
Back office especiales	6.004.758.323	4.074.622.734	4.373.696.770	708.062.152	2.731.957.956	6.755.639.163	4.024.264.062	7.601.828.052
Back ventanilla entrada	7.997.065.859	7.438.414.725	15.891.690.417	6.355.536.941	14.050.762.875	11.627.888.625	8.880.692.625	16.856.622.956
Mesa Legalización	9.235.637.450	6.484.373.200	7.934.002.390	2.630.686.173	10.351.090.000	16.240.816.900	4.298.517.500	9.457.388.150
Outbound	488.654.394	616.896.000	1.753.094.832	2.992.224.839	1.156.896.000	7.621.236.000	5.838.264.000	1.220.940.000
Mensaje texto	45.490.767	50.400.000	35.741.021	38.992.086	40.320.000	40.320.000	40.320.000	29.988.000
Correo Eléctronico	50.132.682	28.512.000	11.028.658	36.763.967	15.552.000	44.064.000	23.328.000	16.977.600
Sms chat	17.453.600	16.848.000	2.042.344	2.228.119	43.488.000	8.064.000	2.448.000	2.570.400
Mensaje Voz	54.588.921	16.848.000	20.014.972	47.533.210	15.408.000	102.528.000	10.368.000	17.992.800

Fuente: *Proyección Oficina Comercial y de Mercadeo*

Tabla Detalle del presupuesto requerido - Canales de Atención del ICETEX

Consolidada la información presentada por cada uno de los proponentes, se procedieron a realizar ejercicios de cálculo estadístico, con el fin de obtener la estimación del valor de los servicios para las vigencias 2023-2026, valor que se obtiene de las tarifas entregadas por las proponentes multiplicadas por las transacciones proyectadas para los 3 años.

Datos abiertos

Tal como ya se había señalado anteriormente, para el desarrollo de los escenarios de cálculo se excluyó la propuesta de ITELCA, dado que al revisar los precios propuestos se evidencia una desviación de más del 95% con respecto a la media de los demás, lo cual nos permite inferir que es posible que exista un error por parte del proponente en los precios presentados. Por lo cual, al excluirla, se mitiga el riesgo de desviación de valores reales, teniendo en cuenta que sobre pasa en múltiples servicios los valores ofrecidos por los demás proponentes.

Con los 8 proponentes restantes y con el fin de establecer el valor más acertado para la estimación de los servicios, se aplicaron tres métodos de cálculo los cuales se describen a continuación:

Escenario 1: *Calculo sobre la Media aritmética:*

Consiste en la suma de todos los valores reunidos y a su vez se divide el resultado en el número de muestras obtenidas, valores obtenidos a partir de multiplicar la tarifa propuesta por cada proveedor, por el número de transacciones, el valor obtenido con esta metodología es el siguiente:

VALOR TRANSACCIONES	87,254,760,405
TOTAL VALORES FTE Y ADICIONALES	27,222,810,420
TOTAL OPERACIÓN	**114,477,570,826**

fuente: Proyección Oficina Comercial y de Mercadeo

Escenario 2: *Calculo sobre Media Recortada por servicio:*

Consiste en obtener la media del valor de las transacciones a partir de la sumatoria de los valores obtenidos de la media recortada por cada servicio. La media recortada se calcula ordenando los datos de forma creciente y posteriormente se elimina un % de las muestras obtenidas de los extremos, que, para el caso de las propuestas, se eliminó por cada canal el máximo y el mínimo obtenido, y posteriormente se calcula el promedio con los valores restantes. El resultado obtenido por esta metodología es el siguiente:

VALOR TRANSACCIONES	80,015,352,867
TOTAL VALORES FTE Y ADICIONALES	28,089,915,046
TOTAL OPERACIÓN	**108,105,267,913**

fuente: Proyección Oficina Comercial y de Mercadeo

Escenario 3: *Calculo de media Geométrica:*

Se obtiene a partir del cálculo del promedio con diferente número de muestras, obtenido por la enésima raíz de las muestras obtenidas donde *n*, es el número de muestras. Una de sus principales ventajas es que dada la estructura de la fórmula de cálculo la hace menos sensible a los valores extremos, muy grandes o pequeños. La fórmula matemática para la aplicación de esta metodología es la siguiente:

$$MG = \sqrt[n]{x_1 \cdot x_2 \cdots x_n}$$

Para el valor obtenido se calculó la media geométrica de las tarifas por cada servicio y se multiplicó ese valor por las transacciones proyectadas, obteniendo el siguiente resultado:

VALOR TRANSACCIONES	76,571,591,276
TOTAL VALORES FTE Y ADICIONALES	25,722,702,008
TOTAL OPERACIÓN	**102,294,293,284**

fuente: Proyección Oficina Comercial y de Mercadeo

De acuerdo con los ejercicios anteriores se obtienen los siguientes resultados a nivel de detalle por servicio:

Datos Abiertos

CANALES	Promedio	Media Recortada	Media Geometrica
Telefonico	21,639,310,119	21,354,751,892	21,101,172,583
CEP	13,235,020,973	10,241,631,515	10,197,096,685
IES	5,131,734,672	5,077,799,896	4,410,626,808
Video atencion	3,834,046,897	3,837,165,684	3,686,765,296
chat	6,519,632,524	6,251,371,232	5,478,215,713
whatsapp	1,868,015,789	1,558,644,570	1,481,098,912
whatsappBOT	732,858,385	643,217,169	485,093,259
chatbot	2,937,466,851	2,004,374,094	2,108,455,686
medios digtales	4,528,852,045	4,645,263,706	4,110,244,692
Back office especiales	4,534,353,651	4,660,823,168	3,792,328,889
Back ventanilla entrada	11,137,334,378	9,412,359,304	10,492,861,682
Mesa Legalización	8,329,063,970	7,960,168,115	7,352,711,307
Outbound	2,711,025,758	2,263,052,612	1,776,903,722
mensaje texto	40,196,484	40,197,312	39,787,879
correo electronico	28,294,863	27,532,928	25,095,145
sms chat	11,892,808	8,268,687	6,438,417
mensaje Voz	35,660,238	28,730,984	26,694,601
VALOR OBTENIDO TRANSACCIONES	87,254,760,405	80,015,352,867	76,571,591,276
TOTAL VALORES FTE Y ADICIONALES	27,222,810,420	28,089,915,046	25,722,702,008
TOTAL VALOR OPERACIÓN ESTIMADO	**114,477,570,826**	**108,105,267,913**	**102,294,293,284**

Fuente: *Proyección Oficina Comercial y de Mercadeo*

De acuerdo con los datos obtenidos y al analizar los 3 escenarios propuestos se considera que el valor estimado requerido es por un valor de **CIENTO DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS ($102.294.293.284),** teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Datos Abiertos

- El escenario de la media geométrica es el que genera un valor inferior proyectado, con respecto a las otras dos metodologías propuestas. Así mismo, es importante tener presente que la media geométrica es el escenario más acido de cálculo estadístico, teniendo en cuenta que por definición elimina la dispersión al suprimir el impacto de los valores extremos que se puedan presentar por la variabilidad de las tarifas presentadas por los proponentes, supresión que no se presenta en la media aritmética, y solo de manera parcial en la media acotada.
- La media geométrica es la alternativa de promedio propuesta por Colombia Compra Eficiente, para efectos de asignación de puntaje por criterios ponderables.

De esta manera, con el fin de sustentar los valores obtenidos, se realizó un análisis tomando las tarifas actuales del contrato 2019-0448, aplicando el efecto del IPC causado durante los años 2019, 2020 y 2021 y el proyectado para 2022, 2023 y 2024, comparándolo con las tarifas obtenidas en los 3 escenarios propuestos en 2023 - 2026, donde los resultados se presentan a continuación:

CANAL	Tarifas actuales	Tarifa actual Indexada	Tarifa Media Geometrica sondeo Mercado	Tarifa Media Arimetica Sondeo Mercado	Tarifa Media Acotada Sondeo Mercado
Telefonico	4,367	5,526	6,143	6,300	6,215
CEP	6,587	8,335	11,560	15,006	11,610
IES	9,788	12,386	12,450	14,488	14,333
Video atencion	5,034	6,370	11,374	11,830	11,839
chat	3,691	4,671	2,628	3,127	2,998
whatsapp	3,057	3,869	7,468	9,419	9,168
medios digtales	6,169	7,807	12,922	14,239	14,604
Back office especiales	23,069	29,193	32,520	38,886	39,968
Back ventanilla entrada	6,169	7,807	10,996	11,672	11,508
Mesa Legalización	9,508	12,032	16,970	19,225	18,373
Outbound	6,265	7,928	16,453	25,102	20,954
mensaje texto	7	9	8	8	8
correo electronico	4	5	10	11	11
Costo Transacciones Proyectadas 3 años			**76,538,458,258**	**86,808,194,925**	**79,335,136,027**

DESCRIPCIÓN	Tarifas actuales	Tarifa actual Indexada	Tarifa Media Geometrica sondeo Mercado	Tarifa Media Arimetica Sondeo Mercado	Tarifa Media Acotada Sondeo Mercado
Valor por un (1) Asesor Especifico comercial	3,570,000	4,521,491	5,799,271	6,045,050	6,056,107
Valor por un (1) Asesor PBX	3,094,000	3,918,626	5,206,331	5,406,323	5,540,764
Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	3,570,000	4,521,491	2,102,099	4,831,339	3,630,905
Valor por un (1) puesto de trabajo de jornada de 8 horas día sin recargo con asesores telefónicos	3,570,000	4,521,491	3,307,487	4,745,144	4,807,328
Valor por un (1) Asesor de servicio Multi skill (Inbound - Outbound)	3,570,000	4,521,491	6,214,103	6,252,989	6,276,071
Valor por un (1) asesor de servicio outbound FTE	3,570,000	4,521,491	6,112,662	6,198,807	6,335,491
Valor por un (1) puesto de trabajo con un (1) Asesor de servicio outbound	3,570,000	4,521,491	6,072,354	6,146,302	6,019,189
Valor por un (1) Asesor FTE	3,570,000	4,521,491	5,870,851	6,259,978	6,037,082
Valor por un (1) Asesor Movil, ferias y eventos	3,570,000	4,521,491	231,034	1,708,056	1,379,779
Valor por un (1) Gestor de experiencia	4,364,254	5,527,433	6,095,761	6,423,589	6,127,269
Valor por un (1) Asesor Especifico Comercial Canal Digital	3,570,000	4,521,491	5,750,933	5,948,784	6,049,068
Valor por un (1) Redes Sociales	3,332,000	4,220,059	5,766,424	6,006,608	5,985,095
Valor por un (1) Salas Virtuales Modo ON	3,927,000	4,973,641	5,634,929	5,849,277	5,879,235
Valor por un (1) Asesor servicio WhatsApp	4,581,500	5,802,581	6,051,769	6,320,214	6,403,236
Valor por un (1) Asesor Lenguaje de señas	3,927,000	4,973,641	6,721,587	7,057,588	7,280,144
Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	3,332,000	4,220,059	3,142,418	5,773,085	4,609,173
Valor por un (1) puesto de trabajo un (1) día de trabajo	4,581,500	5,802,581	2,449,550	5,652,485	4,448,372
Costo mensual por interacciones ilimitadas BOT	9,969,753	12,626,934	21,429,580	21,429,580	27,613,778
Valor por un (1) Asesor FTE Comercial	3,570,000	4,521,491	5,717,252	5,957,279	5,939,078
Valor por un (1) Asesor FTE Servicio	3,570,000	4,521,491	5,109,751	5,296,850	5,391,494
Valor por un (1) Asesor Comercial IES	3,570,000	4,521,491	5,694,952	5,885,537	5,802,765
Valor por un (1) Asesor Servicio IES	3,570,000	4,521,491	5,098,037	5,235,554	5,386,535
Valor por un (1) Asesor FTE	3,570,000	4,521,491	5,237,441	5,373,482	5,427,866
Valor por un (1) Asesor Jurídico	3,570,000	4,521,491	7,594,281	7,953,047	7,805,087
Costo Servicios Proyectados 3 años			23,879,525,354	27,957,769,183	26,801,480,774

Fuente: *Proyección Oficina Comercial y de Mercadeo*

El anterior ejercicio nos permite realizar las siguientes evaluaciones y consideraciones, que explicarían la variación de valores totales entre el contrato actual y la solicitud presentada para el nuevo modelo de servicio:

Datos abiertos

- Con la finalidad de estimar un presupuesto acorde al comportamiento de este tipo de servicios objeto del presente proceso se calculó la inflación causada entre 2020 y 2022, donde el efecto sobre la tarifa es del 16.44% acumulado.
- A su vez al aplicar la inflación proyectada entre 2023 y 2024, el efecto es un incremento de la tarifa del 9.34% acumulado.
- Al calcular el crecimiento de la inflación causada y la proyectada según el Ministerio de Hacienda, entre los años 2019 al 2024, genera un aumento por efecto del IPC del 26.55%.
- Las tarifas se proyectan igualmente en función de los costos operativos que puede contener la operación, elementos tales como el salario de los agentes (1 SMLV), por lo anterior, es preciso indicar que la variación generada del SMLV entre el año 2018 al año 2022 fue de un 21%.
- El valor a pagar en cada uno de los meses de la ejecución del contrato está relacionado entre el número de transacciones y servicios prestados cada mes, por la tarifa pactada. En virtud de lo anterior, la cantidad de transacciones está directamente relacionada con el número de beneficiarios

que tiene la entidad, sin contar con las atenciones brindadas a los usuarios potenciales en general.

- Por lo anterior, es preciso señalar que en el año 2018 se contaba con un total de 636.172 usuarios activos, al corte del mes de agosto de 2022 se tiene un total 931.825 usuarios. Todos estos usuarios requieren diversos tipos de servicios, algunos automatizados y de autogestión, y otros que requieren intervención de nuestros canales de servicio y gestión interna del ICETEX, como:

    - Acompañamiento usuarios potenciales y acompañamiento comercial.
    - Desarrollo de proceso de verificación documental y legalización nuevos beneficiarios.
    - Tramite de renovación (2 por año).
    - Generación de recibos de pago.
    - Trá mite de condonación y expedición de paz y salvo.
    - Trá mite y gestión de inquietudes presentadas en general (PQRSD), incluido los canales de atención convencionales, al igual que mecanismos de contacto como las redes sociales y segmentos de atención a la vanguardia del mercado.

Partiendo de los servicios anteriormente señalados, y teniendo en cuenta las estimaciones de crecimiento de usuarios, se calcula que la entidad tendrá aproximadamente para el 2023, 983.000 usuarios, para el 2024, 1.056.800 usuarios y para 2025, 1.125.500 usuarios, lo que significa que en promedio para los siguientes tres años el número de beneficiarios será de 1.055.100, lo que supone un valor promedio de atención por estudiante de 96.952 por beneficiario (2.693 mensuales).

Datos Abiertos

En general, el modelo de atención al usuario implica el primer mecanismo de relacionamiento que tienen nuestros diferentes grupos de interés con la entidad, lo que implica la implementación de una operación lo suficientemente robusta para poder atender los requerimientos presentados y a su vez lograr la cercanía y humanización del servicio requerida.

Finalmente, es preciso indicar que, en la determinación de los costos se deben tener en cuenta factores que impactan a nivel mundial los costos de los bienes y servicios, y que contribuyen a la incertidumbre y aumento en los precios de los mismos. Así mismo, se debe propender por mitigar propuestas finales que contemplen precios artificialmente bajos y que afecten la continuidad de la prestación del servicio y futuros procesos jurídicos.

CUBRIMIENTO DE LA NECESIDAD:

Teniendo en cuenta el presupuesto aprobado para el presente proceso, se aclara que, el mismo fue estimado teniendo en cuenta la proyección de un volumen de tarifas durante las diferentes vigencias; no obstante, el volumen de las mismas puede variar de conformidad con las necesidades del servicio a ejecutar, por tal motivo, el cubrimiento de la necesidad real será determinada una vez ejecutados los servicios.

16.4 PRESUPUESTO OFICIAL:

El presupuesto oficial es de **CIENTO DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CTE** ($**102.294.293.284**) IVA incluido y todos los impuestos de ley que aplican

Los cuales se encuentran distribuidos por vigencia así:

2023	2024	2025	2026
24.138.850.146	32.745.445.233	35.582.625.387	9.827.372.518

16.5 Información CDP (certificado disponibilidad presupuestal):

Datos Abiertos

El valor estimado del contrato se encuentra respaldado por las vigencias futuras aprobadas para los años 2023, 2024, 2025 y 2026 así:

Vigencia actual	Año	Valor de la vigencia
NO	2022	No Aplica
Valor asignado	2023	24.138.850.146
Valor asignado	2024	32.745.445.233
Valor asignado	2025	35.582.625.387
Valor asignado	2026	9.827.372.518

16.6 Rubros Presupuestales:

Rubro presupuestal:	IG332550004 - SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO
Valor asignado:	**102.294.293.284**

16.7 Forma de pago:

El **ICETEX** pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera: **El ICETEX** otorgará un anticipo, luego de la suscripción del acta de inicio y entrega del plan de transición, copia de órdenes de compra para impresoras, equipos, servidores, licencias y otros elementos necesarios para la operación tecnológica previa aprobación del supervisor del contrato por la suma de QUINCE MIL TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS ($15.300.000.000), el cual se amortizará en un (1) pago durante el primer mes de ejecución.

El manejo del anticipo deberá realizarse de conformidad con lo señalado en el artículo 91 de la Ley 1474 de 2011, es decir, a través de una fiducia mercantil constituida para tal efecto, el costo de esta deberá ser asumido en su totalidad por el contratista.

El **ICETEX** pagará el valor restante del presente contrato en mensualidades vencidas de acuerdo con las especificaciones contenidas en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**, sobre los servicios efectivamente prestados, y de conformidad con los precios unitarios ofertados en la propuesta económica del contratista, pagos que quedan sujetos a la disponibilidad en el Plan Anual de Caja – PAC.

Datos Abiertos

Parágrafo Primero: El pago de servicios efectivamente prestados se generará a partir del inicio de la etapa operativa y finalizará el último día del mes treinta y seis (36) del plazo de ejecución del contrato. Para el pago mensual correspondiente se deberán presentar los siguientes documentos:

1. Recibo a satisfacción emitido por el interventor del contrato, una vez validados los informes descritos dentro del anexo técnico respectivo.
2. La factura o cuenta de cobro correspondiente.
3. La certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF, cajas de compensación familiar y parafiscales.
4. Las planillas de pago de los aportes de la seguridad social del personal (equipo de trabajo) del empresario destinado para la ejecución del contrato.
5. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria indicada por el **CONTRATISTA**.

Parágrafo Segundo: Descuentos en el Pago por no cumplimiento de Acuerdo de Niveles de Servicio para Canales de atención y gestión: El **PROVEEDOR**

debe descontar de la factura presentada, y en caso de que proceda, el valor de las sumatorias de descuentos según los ANS establecidos en el **ANEXO ANS** y validado previamente con el supervisor o interventor del contrato. El tope máximo de penalización será del veinte por ciento (20%) sobre:

1. El total de la facturación de las transacciones resultantes de cada canal de atención y/o gestión incumplida, antes de IVA.
2. La totalidad de la facturación de las transacciones resultantes de todos canales de atención y gestión, cuando se trate de ANS transversales, antes de IVA.

El **ICETEX** podrá penalizar un 0,5% adicional por cada indicador que durante dos meses consecutivos no cumpla con la meta establecida; esta penalización puede ser sobre el total de la factura o del canal, dependiendo si es transversal u operativo.

La aplicación de los descuentos se hará una vez se ha conciliado las exclusiones definidas en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**. Los lineamientos, condiciones y metodología a aplicar para los ANS se encuentran establecidos en los **ANEXOS TÉCNICOS FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES y ANS**.

Parágrafo Tercero: Nuevos Servicios: En el caso de inclusión de nuevos servicios, de conformidad con el concepto definido en el **ANEXO GLOSARIO SIGLAS Y DEFINICIONES,** el **ICETEX** pagará éstos de acuerdo con el valor cotizado por el **PROVEEDOR** y aprobado por la interventoría del contrato, previo cumplimiento del siguiente procedimiento: (i) Solicitud enviada por la interventoría del contrato al **PROVEEDOR** para la cotización del servicio; (ii) Remisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, de la cotización, la cual deberá contener como mínimo: recursos asociados, tiempo definido, herramientas, acuerdos de niveles de servicios propuestos, reportes asociados, tiempo de Implementación definido, costos totales y/o mensuales asociados, exclusiones de la oferta; (iii) Estudio por parte del **ICETEX** y/o negociación de los valores cotizados con el **PROVEEDOR;** (iv) Aprobación o desaprobación por parte del **ICETEX**.

Datos Abiertos

Parágrafo Cuarto: Campañas Outbound: Los servicios prestados en el marco de campañas Outbound, serán pagados por el **ICETEX** de acuerdo con el número de transacciones realizadas durante el mes, al precio unitario correspondiente según el rango de cantidades ofertado en la propuesta económica del **PROVEEDOR.**

Parágrafo Quinto: Las indisponibilidades serán pagadas de forma proporcional al tiempo de duración de la incidencia, y de conformidad con la metodología establecido en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES.**

Parágrafo Sexto: Servicios a requerir por Demanda: El **ICETEX** pagará por las horas de desarrollo y las horas FTE, de acuerdo con el número de horas realizadas durante el mes, al precio unitario ofertado en la propuesta económica del **PROVEEDOR.**

Para el caso de los otros servicios a requerir por demanda definidos dentro del **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES,** el **ICETEX** pagará el servicio proporcionalmente por tiempo de utilización, de conformidad con el precio unitario ofertado en la propuesta económica del **PROVEEDOR**.

Parágrafo Séptimo: Los servicios de apoyos especiales serán pagados de acuerdo con valor unitario ofertado en la propuesta económica, y de forma proporcional al tiempo de duración de la prestación del servicio, de conformidad con la metodología empleada en el **ANEXO FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**.

Parágrafo Octavo: ICETEX reconocerá el pago de gastos de desplazamiento, alojamiento y alimentación a los asesores con perfil apoyo comercial y/o servicio y VIP en los casos definidos y la metodología establecida en el **ANEXO RECURSOS HUMANOS.**

16.8 Ajustes revisión de precios: No aplica

16.Análisis del sector:

Datos Abiertos

17. Análisis del sector:

En concordancia a la “Guía de elaboración de estudios de sector” de Colombia Compra Eficiente (GEES Versión 02 del 24 de junio de 2022-CCE-EICP-GI-18), a continuación, se establece el análisis del sector.

- **Análisis del sector desde el punto de vista económico**

b. Aspectos Generales:

En cuanto al análisis del sector desde la perspectiva económica, se precisa que el presente estudio se encuentra enmarcado dentro el sector terciario sector servicios toda vez que, se pretende contratar la gestión de servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad.

Este se encuentra dentro de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas Revisión 4 adaptada para Colombia CIIU Rev. 4 A.C (DANE, 2020), en:

La división de 82 actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas, la cual comprende la prestación de diversos servicios administrativos de oficina corrientes, así como la realización de funciones corrientes de apoyo a las empresas, a cambio de una retribución o por contratar. Abarca también todas las actividades de servicios de apoyo que se proporcionan normalmente a las empresas y que no se clasifican en otra parte. Las unidades clasificadas en esta división no suministran personal operativo para realizar el conjunto de las operaciones de una empresa.

En la clase 8220 Actividades de centros de llamadas (call center) que incluye:

• Las actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores Humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones.

Las actividades de centros que realizan llamadas, utilizando técnicas similares, Para vender bienes o servicios a clientes potenciales, llevar a cabo estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares.

Datos Abiertos

Y la división 62 Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas, la cual incluye las actividades de prestación de servicios especializados en el campo de las tecnologías de información: la escritura, la modificación, prueba de programas informáticos y suministro de asistencia en relación con esos programas, planificación y diseño de sistemas informáticos que integren hardware, software y tecnologías de comunicaciones; gestión y manejo en el lugar de los sistemas informáticos o instalaciones de procesamiento de datos de los clientes, y otras actividades profesionales y técnicas relacionadas con la informática.

En la clase 6202 actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas que incluye:

• La planificación y el diseño de los sistemas informáticos que integran el equipo (hardware), programas informáticos (software) y tecnologías de las comunicaciones (incluye redes de área local [LAN], red de área extensa [WAN], entre otras).

Las unidades clasificadas en esta clase pueden proporcionar los componentes de soporte físico y lógico (como pueden ser el hardware y software) como parte de sus servicios integrados o estos componentes pueden ser proporcionados por terceras partes o vendedores. En muchos casos las unidades clasificadas en esta clase suelen instalar el sistema, capacitar y apoyar a los usuarios del sistema.

• Los servicios de gerencia y operación en sitio, de sistemas informáticos y/o instalaciones informáticas de procesamiento de datos de los clientes, así como también servicios de soporte relacionados.

• Los servicios de consultoría en el diseño de sistemas de administración de información y en equipos de informática.
• Los servicios de consultoría para sistemas de ingeniería y fabricación asistida por computador.

• El servicio de análisis de requerimientos para la instalación de equipos informáticos.

b. Entorno económico Internacional:

En cuanto el entorno internacional, es de destacar que a nivel mundial, durante las ultima dos décadas el sector de los call centers ha crecido significativamente, lo cual coincide con el fenómeno del offshoring; respecto a los costos de las llamadas internacionales se puede identificar una disminución durante los últimos años, lo que puede ser generado que muchos competidores tenga las infraestructuras de telecomunicaciones para brindar este tipo de servicios a los principales destinos de los call centers, sumado a los avances tecnológicos entre otros factores.

Datos abiertos

El Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial (CIDEM), en su publicación Los call-centers a nivel internacional: factores diferenciales de cataluña en el ámbito de los centros de atención telefónica, preciso que:

…la india es uno de los destinos que más han atraído call centers y han marcado modelos propios de desarrollo (con actividades de atención al cliente y servicios técnicos y de back office), Canadá (destino más 'cercano' geográficamente y culturalmente para la atención a los clientes de los Estados Unidos), Irlanda (como plataforma para las operaciones de empresas norteamericanas en Europa) y Australia (como plataforma de la región Asía-Pacífico). Algunos destinos están ganando importancia, por ejemplo:

• *Asia: Vietnam, las Filipinas, Sri Lanka y sobre todo China.*

• *África: el Magreb y Sudáfrica.*

• *América Latina: Brasil, Méjico, Barbados y Jamaica.*

• *Europa: el Reino Unido, Irlanda, Holanda y Alemania, también se estima la entrada de países del Este como la República Checa, Polonia y Eslovaquia*…

No obstante, la económica mundial está experimentando una desaceleración generalizada y más marcada de lo previsto, en donde la inflación es una de las más alta registrada en varios decenios, lo cual se suma a una aguda crisis del costo de vida y al notable el endurecimiento de las condiciones financieras en la mayoría de las regiones del mundo, sumada a la invasión rusa de Ucrania y la persistencia de la pandemia de COVID-19 inciden notablemente en las perspectivas económicas actuales.

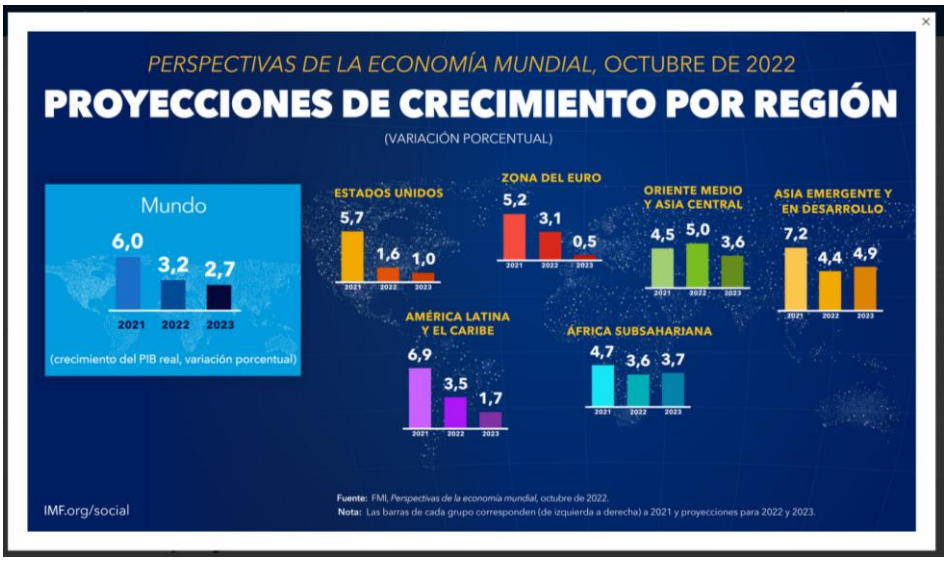
De acuerdo con el (Fondo Monetario Internacional, 2022) en su publicación Afrontar la Crisis del Costo de Vida, se pronostica que el crecimiento mundial presentará una desaceleración alrededor 2,7% en 2023, por ello se proyecta que la inflación mundial descienda en el 2023 a 6,5%, por lo que se precisa que se debe mantener el curso de política monetaria para restaurar la estabilidad de precios, y la política fiscal debe procurar aliviar las presiones sobre el costo de vida, manteniendo una orientación lo suficientemente restrictiva para que esté alineada con la política monetaria.

En este sentido a continuación se muestra la perspectiva de la economía mundial, octubre 2022, respecto al crecimiento:

Datos Abiertos



Fuente: https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/10/11/world-economic-outlook-october-2022



Fuente: https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/10/11/world-economic-outlook-october-2022.

c. Entorno económico Nacional.

Respecto al entorno económico nacional, Colombia se ha caracterizado por presentar una estabilidad jurídica muy importante para los inversionistas y para las empresas nacionales del sector Business Process Outsourcing (BPO) que están pensando en crecer y en buscar nuevos mercados. Tiene una ubicación geográfica privilegiada y una importancia en temas de conectividad que genera confianza en términos de operaciones.

Datos abiertos

- Cifras de Ventas y perspectiva de crecimiento.

Para tener una idea de la evolución del sector, se trae a colación lo expuesto por la (ALCALDÍA DE MEDELLÍN, 2021) en su publicación Actividades de Centro de llamadas y BPO (2021) en el que se determinó que en Colombia baste decir que mientras en el 2001 las ventas anuales del sector eran de COP 104.566 millones, en el 2014, estas alcanzaron la cifra de COP 2,9 billones y para 2020 esta cifra ascendió a COP 12,05 billones, con un crecimiento del 15,4% con respecto a 2019. Esta industria ha registrado, además, un crecimiento promedio anual de 30% durante los últimos quince años, una tendencia positiva que no muchas industrias se pueden dar el lujo de registrar

Un fenómeno que se ha dado en cuanto a la localización de los centros de llamadas en Colombia es que estos pasaron de establecerse inicialmente en Bogotá, a buscar sedes en otras regiones del país. Esta tendencia, originada en la búsqueda de eficiencias por parte de una industria en crecimiento, ha tenido un efecto positivo

como motor de progreso y generador de empleo en ciudades y poblaciones distintas a la capital.

Referente a la demanda de servicios, el interés está enfocado en los contact center que reúnen atención y soporte, encuestas, venta telefónica, concertación de citas, entre otros Dada la buena dinámica en Colombia, que además se han fortalecido durante la pandemia, se espera que mantenga una tasa de crecimiento acumulado de 3,8% hasta 2022

Sumado a esto respecto a los efectos de la pandemia en el sector del call center y BPO

En esta publicación se analizó que, en medio de la crisis, el sector de call center y BPO siguió en aumento, con la pandemia se incrementó la demanda de servicios de BPO en el país, lo que permitió que el sector creciera alrededor de un 3% en el 2020 además también se generaron 20.000 nuevos empleos y se pudieron exportar servicios call center por más de USD 820 millones. Para el 2021 se estimó la generación de más de 18.000 empleos que favorecieron principalmente a las personas jóvenes y a las mujeres.

A continuación, algunos datos que muestra el comportamiento de este sector durante 2020:

Datos Abiertos

- El sector BPO contribuye al PIB en un 2,8% participación que se fortaleció con el positivo balance de los servicios de call center en 2020 e inicio de 2021.
- En 2020 el sector logró generar 20.000 nuevos empleos, comportamiento que resulta atípico en medio de la crisis económica.
- El 80% de los colaboradores de las empresas BPO son jóvenes entre los 18 y 28 años, con una representación del 60% de las mujeres.
- En el 2020 el sector registró exportaciones por USD 829 millones, lo que representa un crecimiento de 32,6%.
- Para 2021 se espera un incremento de 3% del sector, lo que significaría más de18.000 empleados nuevos.
- De las empresas del segmento de actividades administrativas de apoyo a la oficina en abril de 2021 el 86,1% estaba operando con normalidad, 9,6% con operación parcial y 4,3% con cierre temporal, con mayor afectación en los servicios de outsourcing.

Es así como, según artículo de Portafolio (Revista Portafolio, 2022), la industria del ‘Business Process Outsourcing’ (BPO) se ha convertido en una de las grandes generadoras de economía y empleo en nuestro país. De acuerdo con BPro

(Asociación Colombiana de BPO), este sector registró en 2020 ventas por 12,05 billones de pesos y generó más de 605.000 puestos de trabajo directo.

Lo interesante de esta dinámica es observar que, en el año más crítico de la pandemia, con cuarentenas y restricciones de por medio, las empresas BPO en Colombia tuvieron un crecimiento del 15,4%, según BPro.

Las razones para este fenómeno son diferentes y Ana Pineda, Regional Marketing & Communications Senior Manager for Nearshore de Sitel Group, las explica: “Primero, durante la coyuntura muchas personas se quedaron sin trabajo y vieron en el BPO una importante posibilidad para desarrollarse, solo teniendo un computador y una conexión estable a Internet”. Lo segundo es que en varios países se cerraron operaciones que fueron asumidas por Colombia.

“El país tenía la capacidad para hacerlo y, como sector, contábamos con el aval del Gobierno para seguir operando. Eso hizo que el crecimiento de la industria local del BPO se acelerara”, explica Ana Pineda.

Con respecto a la generación de empleo, Sitel Group en Colombia tiene una oferta laboral permanente que permite integrar a la organización, cada mes, entre 1.000 y 1.500 personas.

“Por ejemplo, el 80% de las vacantes internas es ocupado por talento propio, mientras que, en lo relacionado con las convocatorias generales, nos hemos fijado la meta de abrir, a lo largo de 2022, más de 10.000 ofertas laborales para todo el país”, destaca Ana Pineda”.

Datos Abiertos

La mayoría de las empresa ha definido como únicos requisitos de vinculación que las personas sean mayores de edad y bilingües. “No pedimos experiencia previa. También, les damos la posibilidad de que trabajen y estudien, que se preparen en lo que les gusta y lo apliquen dentro de la organización, logrando avanzar profesionalmente a un ritmo más acelerado que en cualquier otra industria y con salarios competitivos dentro del mercado laboral general”, dice la ejecutiva.

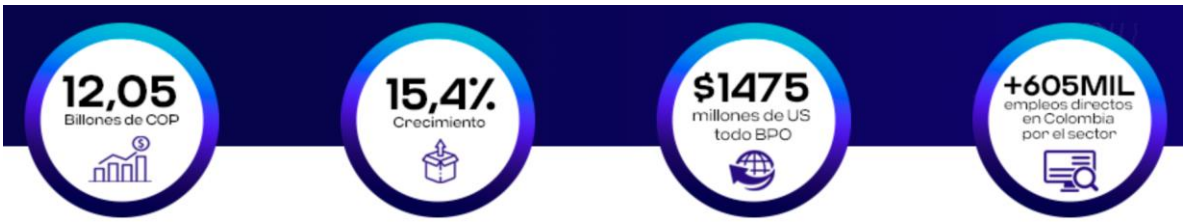
Por otra parte, según la Asociación Colombiana de BPO (Bpro) (BPO, 2022), el sector de tercerización de procesos de negocio se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. Se divide en 1- Front Office (Servicio al Cliente, ventas, soporte técnico, recobro, cobranzas, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción, entre otros, y 2- BackOffice (Gestión de Recursos Humanos, facturación, cartera-finanzas, contabilidad,

gestión de compras, logística, analítica de negocios, análisis de información y CRM).

Colombia es uno de los destinos más atractivos del mundo para la localización de servicios globales, como lo señalan AT Kearney y Gartner, por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y clima de negocios favorable, lo que le permitirá consolidarse como una plataforma exportadora de servicios cada vez más sofisticados, que incorporen nuevas y mejores tecnologías.

Colombia tiene una estabilidad jurídica muy importante para los inversionistas y para las empresas nacionales del sector BPO que están pensando en crecer y en buscar nuevos mercados. Tiene una ubicación geográfica privilegiada y una importancia en temas de conectividad que genera confianza en términos de operaciones.

Figura. El sector BPO en Colombia



Fuente: Asociación Colombiana de BP

Comenta el Diario La República (Republica, 2022) que Colombia es hoy uno de los destinos más atractivos para la localización de servicios globales de atención comercial, por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y un clima de negocios favorable.

Tal es el caso de la multinacional Webhelp, referente de la industria Business Process Outsourcing (BPO). En alianza con la empresa de servicios tecnológicos OneLink, llegaron a Colombia, y anuncian el propósito de brindar al país desarrollo económico y crecimiento en empleo dentro de su modelo de negocio.

“La operación en Colombia continúa con la proyección de crecimiento en la industria BPO, que viene trabajando OneLink, con presencia en ciudades principales como Bogotá, Medellín y Bucaramanga, ofreciendo líneas de servicio al cliente y técnico en modalidad de voice, email y chat, en los idiomas inglés,

español, entre otros. Mostraremos al país el lado más humano del contact center", afirma David Pérez, CFO en el Continente Americano de Webhelp.

Tabla. de Servicios más Exportados

Sectores	2020	2021	"% Crecimiento 2020-2021"
Bpo	301.440.332	353.468.392	17%
Software y Servicios TI	164.423.810	218.817.766	33%
Producción audiovisual	42.742.409	183.634.764	330%

Fuente: Diario La Republica

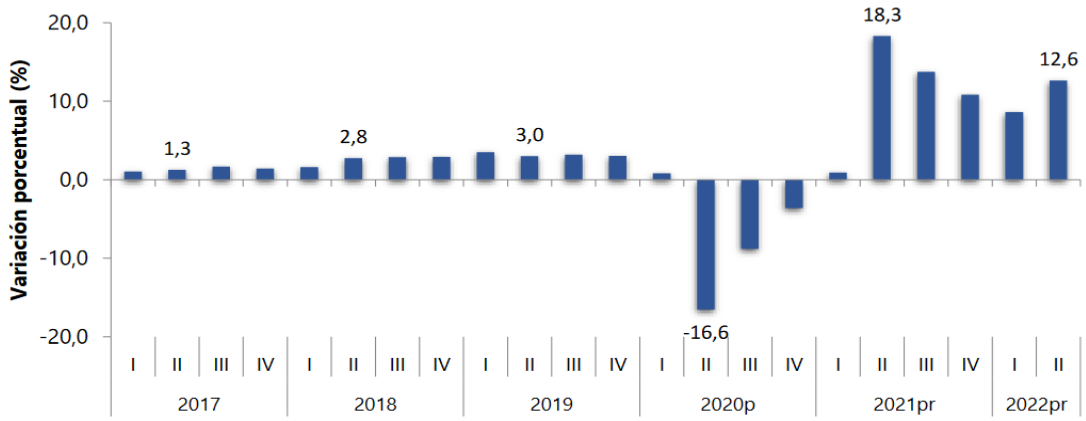
d. Variables económicas del Mercado Colombiano:

Al hacer un panorama del mercado colombiano no se puede dejar de mencionar que el Producto Interno Bruto en Colombia, para el segundo trimestre de 2022pr crece en un 12,6% respecto al mismo periodo de 2021pr, de acuerdo con el último boletín técnico publicado por el Departamento Nacional de Planeación DANE, en su Boletín Técnico Producto Interno Bruto (PIB) II trimestre 2022pr, publicado del 16 de agosto del 2022.

Datos abiertos

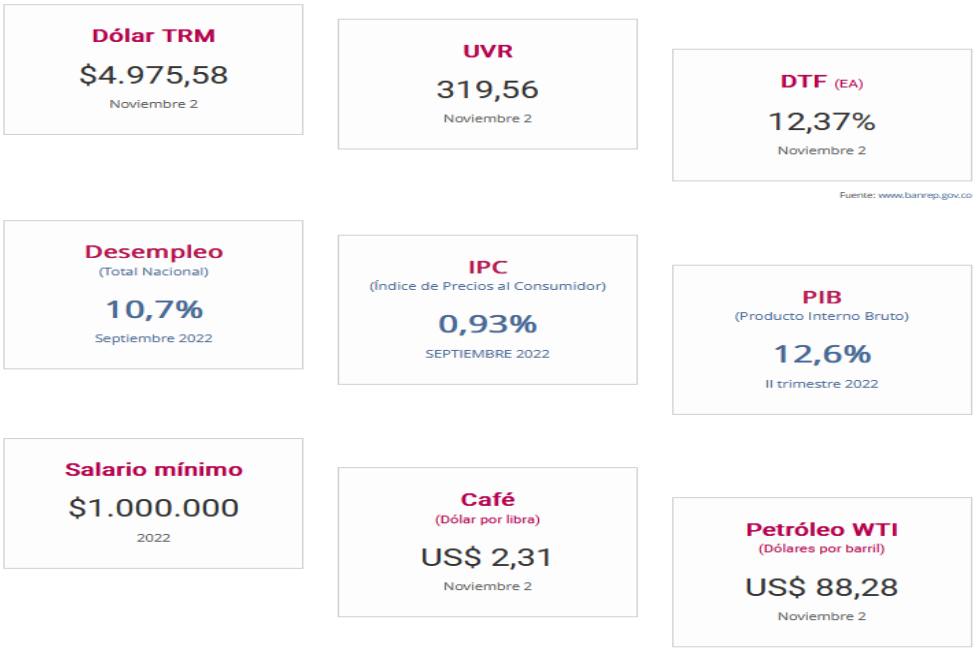
Grafica Producto Interno Bruto (PIB) II trimestre 2022pr

Tasa de crecimiento en volumen[1]
2017-I - 2022[pr]-II



Fuente: DANE, Cuentas nacionales
[1]Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015
[pr]preliminar
[p]provisional

Indicadores Económicos a 02-11-2022



Fuente: DANE

- **Estudio de la Oferta:**

El tipo de mercado, del objeto del presente estudio se caracteriza por comportarse bajo las reglas de un mercado de competencia perfecta, pues interactúan muchos oferentes y muchos demandantes para determinar los niveles de oferta, demanda y precio; sin embargo, no hay entrada y salida libre de participantes y la información es imperfecta.

Desde el estudio de mercado se realiza la fase inicial de conducta comercial, en donde se le solicitó cotización a las empresas legalmente constituidas, suministradas por la Oficina Comercial y de Mercadeo y/o inscritas en el SECOP II, empresas que según la base de datos de Colombia Compra Eficientes cuentan con capacidad de proveer el objeto actual con el código UNSPSC 83111500

LISTA DE EMPRESAS INSCRITAS EN EL SECOP II QUE ARROJA LA PLATAFORMA:

PROVEEDOR	CONTACTOS
ITELCA SAS	2194100; DIANA.LIZARAZO@ITELCA.COM.CO; 2369386
EMTELCO S.A.S	(4)3897000; YONY.ARIAS@EMTELCO.COM.CO; (4)3897000
COMWARE SA	6382100; LICITACIONES@COMWARE.COM.CO
MILLENIUM BPO	6500800; JMTORRES@MILLENIUM.COM.CO; 6500816
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC OUTSOURCING S.A.S BIC	6000222 ; DIGUTIERREZ@OUTSOURCING.COM.CO
AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	4251700; COMERCIALCOLOMBIA.COMPRAEFICIENTE@AMERICASBPS.COM
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	6043251505; GRUPOLICITACIONES@TIGOUNE.COM
GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	3402501; MVELANDIA@GRUPOASD.COM.CO; 3402501
BERNARDO CONTRERAS Y CIA LTDA	3696996; CESAR.CONTRERAS@BERCONT.COM; 3696996
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	5931990 ; PAOLA.REY@IQ-ONLINE.COM
INTCOBRANZA GESTION INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S	63351305; INTCOBRANZA@GMAIL.COM
QUE+ MARCA COMERCIAL DE GSC OUTSOURCING S.A.S	7475050; CONTACTO@GSCO.COM.CO; 7475050
SOLUCIONES BPO S.A.S.	5600400; GERENCIAVENTAS@SOLUCIONESBPO.COM
APEX AMERICA COLOMBIA SAS	3125089442; ALVARO.PINZON@APEXAMERICA.COM
THOMAS GREG EXPRESS	2940794; CLAUDIA.ARDILA@THOMASGREG.COM; 4160500
JVP PERALTA CONSULTORES S.A.S	7449111; V.PERALTA@JVPINTEGRADORES.COM
YANHAAS S.A.	6017432848; LICITACIONES@YANHAAS.COM; 6017432848
JAIME TORRES C Y CIA S.A	4877853; JPEREZ_MKT@JAIMETORRES.NET; 2354107
INDRA COLOMBIA S.A.S.	6463682; PAMEJIAB@INDRACOMPANY.COM; 6463622
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA ETB SA ESP	2423773; ESPERANZA.CABRERAR@ETB.COM.CO
CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA S.A.	3394888; CNC@CNCCOL.COM; 2872670
CONSORCIO INTERNACIONAL DE SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S B.I.C.	4449185; LICITACIONES@COINSI.COM; COORLICITACIONES@COI
TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S	4449909; DIRECTORADMON@TELEMED.COM.CO; 5111610

DatosAbiertos

PROVEEDOR	CONTACTOS
KIBUTZIM S.A.S	4489295; GERENTE@KIBUTZIM.COM
JUAN CARLOS LEDESMA GUTIERREZ	(057)-1-8855332; OFICINA@GRUPOINTERLOMAS.COM.CO; (057)-1-8855332
REALTIME CONSULTING & SERVICES S.A.S.	4602270; CONTRATACION@RT.COM.CO; 4602270
XOREX DE COLOMBIA SAS	5408631; JOHN.PITA@XDC.COM.CO
AXEDE S.A.	5935500; CIELO.MORENO@AXEDE.COM.CO; 5935501
ENGICO LIMITADA	3125526; ENGICO@UNE.NET.CO; 3126885
EVERIS BPO LTDA	5190919 EXT 16171; JRODRIBU@EVERIS.COM
ASESORÍAS Y SOLUCIONES INTEGRALES EN SALUD A&S S.A	2656802 ; AYS@AYS.COM.CO; 2651512
ECONTACT COL S.A.S	8933043; PORTAL.PROVEEDORES@EMERGIACC.COM
INDRA SISTEMAS S.A., SUCURSAL COLOMBIA	6463682; SMRODRIGUEZM@INDRACOMPANY.COM
MGM INGENIERIA Y PROYECTOS SAS	2021566; JAVILA@MGM-INGENIERRIA.COM
DATA TOOLS SAS	2441929; EDGAR.PARRA@DATATOOLS.COM.CO; 2441929
SERVICIOS Y CONSULTORÍAS EMPRESARIALES S.A. E.S.P.	3134606208; INFO@SERVISECON.COM; 0312559476
INGENIAN SOFTWARE SAS	7446538; SECOP@INGENIAN.COM
MONTAJES DE MARCA S.A.	5743032828; LICITACIONES@MONTAJESDEMARCA.COM
OFIX SUMINISTROS Y LOGISTICA S.A.S	7431550; ANDREA.CARDOZO@OFIX.COM.CO; 7431550
COMERCIALIZADORA SUMITEC KARCH LTDA	3001570; SUMITECLTDA@GMAIL.COM
DIGIWARE DE COLOMBIA S.A.S	7443666; LICITACIONESDW@DIGIWARE.NET; 5236634
INGECAR S.A.	097+6367666; DIANABELTRAN@GRUPOINGECAR.COM; 097+6360184
CENTRAL PROMOTORA DE MEDIOS SAS	4911163; MEDIOS2@CPM-SA.COM
ELECTROINGENIERIAS UPEGUI SAS	2650555; EIU@ELECTROUPEGUI.COM; 2655416
GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A.	6014050082; AREA.LICITACIONES@GSE.COM.CO; 6014050082
DIEGO CIFUENTES	7665544; COLOMBIACOMPRAII@GMAIL.COM
CAL Y MAYOR Y ASOCIADOS S.C	6167377; EVELASCO@CALYMAYOR.COM.MX
ASIC S.A.S.	071-3769333; LAURA.JASBON@ASICAMERICAS.COM; 071-3769333
HB INGENIERIA Y PROYECTOS S.A.S	23760052; ADMINISTRACION@HBINGENIERIA.COM.CO; 23760052
GESTION Y AUDITORIA ESPECIALIZADA SAS	6230986; COORD_LICITACIONES@GAE.COM.CO; 6230986
JASEN CONSULTORES S.A.S.	2608664; DJOSI363@GMAIL.COM
WAVECOMM CORPORATION S.A.S	7585572 ; INFO@WAVECOMM.NET; 7585572
HERNAN ALONSO VELASQUEZ CABEZA	7899247; INGHERNANVELASQUEZ@GMAIL.COM; 7899247
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	(4) 3544560; CIDI@UPB.EDU.CO; (4) 2502080
SANOLIVAR S.A.S	9514389; HECTOR.SANABRIA@SANOLIVAR.CO
MEZACONSTRUCTORES.S.A.S.	3228453682; CONTRATOS@MEZACON.COM
S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS	6510051; JURIDICA@S3.COM.CO; 6510051
GRM COLOMBIA S.A.S.	4434960; LICITACIONES@GRMDOCUMENT.COM; 4434960
ISENACOL S.A.S	3166918509; ISENACOL@GMAIL.COM
ENLACES INALAMBRICOS DIGITALES S.A.S.	4440149; GERENCIA@ENLACESINALAMBRICOSIDIGITALES.COM.CO; 4440149
EMPRESA DE PROYECTOS CIVILES EMPROCIV SAS	16218382; LICITACIONES.RYA@GMAIL.COM
CIRION TECHNOLOGIES COLOMBIA S.A.S	3165266839; JULIAN.VELEZ@CIRIONTECHNOLOGIES.COM

Datos Abiertos

PROVEEDOR	CONTACTOS
SONDA DE COLOMBIA S.A.	6466565; ADMIN.CLIENTES.CO@SONDA.COM; 6578150
TOTAL MANAGEMENT LTDA	6366023-6352994; TOTALMANAGEMENTLTDA@YAHOO.COM; 6352994
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P. - CUENTA PROVEEDOR	8243333; GERENCIA@EMTEL.COM.CO; 8243333
ECOMIL SAS	7449900; INFO@ECOMIL.CO
TES AMERICA ANDINA S.A.S	3653949; ROSSMAYER.BONILLA@TESAMERICA.COM.CO
ESTRATEGIA & DEFENSA S.A.S.	8053770; CONTACTO@ESTRATEGIAYDEFENSA.COM; 8053771
COMCEL S.A.	7429797; CCE.CO@CLARO.COM.CO; 8149977
INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES VISAIN SAS	3203248966; VISAINSECOP2@GMAIL.COM
TOTAL MARKETING GROUP LTDA	6578300; TOTALMG@TOTALMARKETINGROUP.COM
COLOMBIANA DE TELEFONOS Y SISTEMAS LTDA.	2815353; DAVID.OLARTE@COLOMBIANADETELEFONOS.COM; 5667116
CATEDRA SAS	6126690; GERENCIA@CATEDRA.EDU.CO; 6126681
ATLANTIC QUANTUM INNOVATIONS S.A.S.	6100030; CPASTRANA@ATLANTICQI.COM
AUREA S.A S.	2555246; GERENCIA@AUREASAS.COM; 2555246
ADDI ELUZAI AGUILERA MÉNDEZ	3005725970; ADDELUZA@HOTMAIL.COM
HUGO ANDRÉS CERÓN BERMÚDEZ	6494597; HACERON09@GMAIL.COM
GEOTECNIA VIAL Y PAVIMENTOS S.A	4058155; INFO@GEOTECNIA.CO
DIGA TELECOMUNICACIONES SAS	8712501; COMERCIAL@DIGA.COM.CO; 8712501
DELOITTE & TOUCHE LTDA	5461810; JISAZIZ@DELOITTE.COM
CONENERGIA LTDA - CONCRETOS Y ENERGÍA LTDA	8716478; CONENERGIA_LTDA@GMAIL.COM
INGENIERÍA Y CONSULTARÍA INTEGRAL SAS	8659926; CONENERGIALTDA@GMAIL.COM
K2 INGENIERÍA S.A.S.	6352870; INFO@K2INGENIERIA.COM
CFM INGENIERIA SAS	7046842; CFMINGENIERIA@GMAIL.COM
DDB WORLDWIDE COLOMBIA S.A.S.	7434040; COFINANCIERA@DDBCOL.COM.CO
ESPACIOS Y REDES SAS ESP	7449741; INFO@ESPACIOSYREDES.COM; 7449741
GEMA TOURS SAS	6602499; DIANAGEDEON@GEMATOURS.COM; 6601624
GLOBAL WIDE AREA NETWORK SAS	310310739; GABRIEL.C@GLOBALWAN.COM.CO
EXPRECARDS S.A.S.	2601601; LICITACIONESEXPRECARDS@GMAIL.COM
TECNI INVERSIONES S.A.S	3214856161; TECNIINVERSIONES@OUTLOOK.COM
CONSTRUCTORA VALDERRAMA LTDA	6105453; E.BUENO@VALDERRAMAVALCO.COM
IRON CONSTRUCTORES SAS	76471718; E.BUENO@VALDERRAMAVALCO.COM
SOLUCIONES INTEGRALES EN ENERGIA Y TELECOMUNICACIONES SAS	3001101; MERCEDES.OROZCO@ENTELCOM.COM.CO
SOTAVENTO GROUP SAS	5717037714; LICITACIONES@SOTAVENTOGROUP.COM; 7037714
CONSTRUCTORES E INGENIERIA & PROYECTOS SAS	3689741; CONTRATACION@COMPUCONSULTORES.NET; 3667620
APPFUTURE GROUP SAS	3107718386; CONTACTO@APPFUTURE.NET
ORGANIZACION Y GESTION DE PROYECTOS DEPROYECTOS SAS	2687050; DEPROYECTOS@DEPROYECTOS.COM; 2442648
C&C WIRELESS S.A.S	3004438; INFO@CANDCWIRELESS.COM
FUNDACIÓN CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA CENATECH	6016313751; SECRETARIA@CENATECH-EDU.CO
PMO CONSULTORIA SAS BIC	6013074071; EMORA@PMOCONSULTORIA.COM
H&F SEGURIDAD LTDA	6065230; HYFSEGURIDADLTDA@HOTMAIL.COM
VELANDIA POVEDA GUSTAVO HERNAN	3208541486; INGENIEROSGV@GMAIL.COM

Datos Abiertos

PROVEEDOR	CONTACTOS
EEM INGENIERIA ELECTRICA, CIVIL Y DE TELECOMUNICACIONES SAS	4087392; EEMSASINGENIERIA@GMAIL.COM; 4087392
V&V INGENIERIA LTDA	3143913514; VYVINGENIERIA22@GMAIL.COM
GRUPO COVINPRO SAS	(1) 9267545; COVINPROLTDA@GMAIL.COM
GRUPO DINAMIZA SAS	3124493712; ADRIANA@DINAMIZA.CO; SIXTO@DINAMIZA.CO
UNIÓN TEMPORAL NEC	6445600; IFAGUA@NE.COM.CO; 6445652
SOLUCIONES & LOGISTICA EMPRESARIAL ALAN S.A.S	3102117784; ALANSECOP2@GMAIL.COM
INGENIERO RICARDO MAYORQUIN HERNANDEZ	3153637531; ING.RICARDO.MAYORQUIN@HOTMAIL.COM
CFD INGENIERIA SAS	3128740185; CFDINGENIERIASAS@HOTMAIL.COM
COGNOSONLINE SOLUTIONS COLOMBIA S.A.	9191100; FMORALES@COGNOSONLINE.COM
SAMAEL ARIAS HERNÁNDEZ	3002160550; SARIASH@GMAIL.COM; 3173001037
SERLEFIN S.A	6068181; COMERCIAL@SERLEFIN.COM; 6068012
IVAN FELIPE UNIGARRO DORADO	5733173002357; FELIPEUNIGARRODORADO@GMAIL.COM
CAMB INGENIERIA SAS	8576529; CAMBINGENIERIASAS@HOTMAIL.COM; 0
DISTRIBUCIONES BOGOTÀ	5253037; INFO@MARWA.COM.CO
FUNDACION PARA EL ESTUDIO, DESARROLLO Y TECNOLOGIA EMPRESARIAL	3187342823; FUNDETEC10@GMAIL.COM
GERMAN BALLESTAS BERDEJO	2539531; OFICINAMB516@HOTMAIL.COM
MECCOL S.A.S	3216284001; INFO@MECCOL.COM.CO
DIEGO LEON ALZATEOSPINA	3356957; PANDREATESO@HOTMAIL.COM
FUNDACIÓN CINE CLUB DOCTA IGNORANTIA	4344671; CINECLUBDOCTAIGNORANTIA@GMAIL.COM
TYC TECNOLOGÍA Y CONSULTORÍA S.A.S.	6351954; TNMSECOP.2@GMAIL.COM
MARTHA GALVIS CABALLERO	6039292; SERVICIOSMARELI@GMAIL.COM
CORPORACIÓN PARA LA RECREACIÓN POPULAR	4384812 - 20; PLANEACION@CRPCALI.COM
ORGANIZACION EMPRESARIAL DIEGO GUARNIZO SAS	5240039; ADMINISTRACION@OEDG.COM.CO
DEXTERA SAS	7564202; JENNIFER.MORENO@DEXTERA.COM.CO
ADRIAN RODRIGO CABEZAS PEÑA	8667218; ADRIANSECOP2@GMAIL.COM
BELLTECH COLOBIA S.A.	5717424600; NANCY.FERNANDEZ@BELLTECH.LA
CONCRETOS ING SAS	4378106; LICITACIONES.BYPCONSTRUCCIONES@GMAIL.COM
L E P INGENIEROS SAS	6382559; LICITACIONESLEP@GMAIL.COM; 6382559
EDATEL S.A.	3846384; GRUPOLICITACIONES@TIGOUNE.COM
BYP CONSTRUCCIONES SAS	4378106; ROSACUETOGONZALEZ@HOTMAIL.COM
CORPORACION PROFESIONAL EN SOLUCIONES INTEGRALES	6606401; COPROSOIN@HOTMAIL.COM
GRUPO TX SAS	7462890; JRAIRAN@GRUPOTX.COM
TECNOLOGIA EN OFICINAS Y COMUNICACIONES LIMITADA TECNOFICOM LTDA	5712350030; SERVICIO@TECNOFICOM.COM
TECNICAS Y MONTAJES T&M S.A.S	3224154540; TYM.SAS@HOTMAIL.COM
GRUPO EMPRESARIAL SOLUCIONES CUATRO EN UNO SAS	3223704612; INFO@SOLUCIONESCUATROENUNOSAS.COM
COMFICA SOLUCIONES INTEGRALES S.L. SUCURSAL COLOMBIA	7427444; DLEON@COMFICACOLOMBIA.COM
DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS CALIDAD TOTAL S.A.S	3006040401; CALIDADTOTALSAS@HOTMAIL.COM
DANIEL ENRIQUE ORTIZ CASTILLO	2636963; DEOC55@HOTMAIL.COM
ACTIVIDADES PLANIFICADAS DE CONSTRUCCIÓN SAS	4575183; SECOPAPLAKO@GMAIL.COM
GRUPO TECHNOVAL S.A.S.	3224285973; JFSANCHEZCONTRERAS@HOTMAIL.COM;

Datos Abiertos

PROVEEDOR	CONTACTOS
	3224285973
COMERCIALIZADORA DE FRANQICIAS S.A	4041444; PABLOVILLAREAL@TICKETSHOP.COM.CO; 4041444
FERTOVAR54	6350963; FERTOVAR54@GMAIL.COM
BBVA VALORES COLOMBIA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA	3471600; MARIAALEJANDRA.ORTIZ@BBVA.COM
JORGE ELIECER VILLAMIZAR MOGOLLON	3162560679; JOVIMO46@HOTMAIL.COM
SOCIEDAD ANÓNIMA DE TELECOMUNICACIONES S.A	(57-1)4894510; Y.QUIJANO@SATELCO.CO
PUNTO ELECTRICO SAS	8847505; LICITACIONES@PUNTOELECTRICO.COM.CO
SAGAX COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA	87742177; HOLA@SAGAXCT.COM.CO
MARIA CRISTINA PICO PINZON	8099779; CRISTYPICO@ICLOUD.COM
GDM INGENIERÍA DEL CARIBE SAS	3929419; GERENCIAGDMSAS@GMAIL.COM
CONSORCIO INTERDISEÑOS - INTEGRAL 91	COMERCIAL@INTERDISENOS.COM.CO
INGAGER CONSTRUCCIONES SAS	3738769; INGAGER.LICITAS@GMAIL.COM
S&M ASESORIAS Y SERVICIOS SAS	7013311; GERENCIA@SYMASESORIASYSERVICIOS.COM
IRADIO SAS	3183282878; IRADIO@IRADIO.COM.CO; 4303288
CENTRO DE SERVICIOS Y TECNOLOGIA C.S.T SAS	3138158785; CSTGERENCIA@HOTMAIL.COM
G.V.C. CONSTRUCCIONES S.A.S.	5744278; GVC-CONST@HOTMAIL.COM; 5744278
M INGENIERÍA Y PLANEACIÓN SAS	3600517; MINGENIERIAYPLANEACIÓN@GMAIL.COM
NEXSA SAS	8058580; INFO@NEXSA.NET; 7535357
PABLO EMILIO TORRES SILVA	3203290490; PABLOEMILIOTO@YAHOO.COM
CONSTRUCIONES Y CONSULTORIAS CAMPOS S.A.S	3142327740; CCONULTORIASCAMPOS@GMAIL.COM; 3142327740
VIEWS PROYECTOS INTEGRALES SAS	3168304595; VIEWSPROYECTOSINTEGRALES@HOTMAIL.COM
EXGEN EXPERTOS EN GESTION SAS ESP	3013882432; EXGENSAS@HOTMAIL.COM
NILSON EDUADO LOZADA CALDERON	3138179835; NILSONLOZADA@GMAIL.COM
TECMON CONSTRUCCIONES SAS	3194783416; SERVICIOALCLIENTE@TECMON.COM.CO; 3194783416
CONSTRUCTORA I&M UNIVERSAL S.A.S	3173667072; CONSTRUCTORAIMUNIVERSAL@YAHOO.COM
SOFTCOM TS SAS	6467829; JUANQUIROGA@BRAIF.COM
MCC BPO SAS	4851262; CORRESPONDENCIA@MCC.COM.CO
NEURO MEDIA S.A.S	3005966670; ADMIN@NEUROMEDIA.COM.CO
INGENIERIA ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO S.A.S.	3133876203; OPERACIONES@IAASAS.ORG
NEW EXPERIENCE S.A.S	3114118208; LICITACIONES@NEWEXPERIENCE.COM.CO
EURIPIDES PALACIOS MORENO	3108222043; EURIPM@YAHOO.COM
DISCOVERY PARTNERS SAS	3005251514; WILDER.GOMEZ@DISCOVERYPARTNERS.CO
JOSE MIGUEL VALBUENA ROJAS	3138769843; VALBUENAJOSEMIGUEL@GMAIL.COM
PROYMELEC INGENIERIA SAS	6710101; ADMINISTRATIVA@PROYMELEC.COM
INGENIERIA Y ARQUITECTURA P&R S.A.S.	2809100; SECOP2PYR@GMAIL.COM; 2809100
INGEPLAN.CO S.A.S BIC	3209391842; JUANPABLO.MUNOZ@INGEPLAN.CO
INTERVENTORES Y CONSTRUCTORES ARCANGELES SAS	3107551718; INCOARSAS2018@GMAIL.COM
STARNET.NET S.A.S	(+54)3127372763; PCRUZ@STARNETNET.COM
UNION DE TECNOLOGIA ELECTRONICA S.A.S.	7421312; SERVICIOALCLIENTE@UNITELLTDA.COM
BRANDMEDIA GROUP SAS	7431742; ADMIN@BMGROUP.COM.CO
NATALY STEPHANY TRUJILLO URIBE	3184042051; NATATRUJILLOU@GMAIL.COM

Datos Abiertos

PROVEEDOR	CONTACTOS
INGETEL SAS	3148616626; ADMNISTRATIVO@INGETELSAS.COM.CO
ECOZONA S.A.S.	3008161660; ECOZONASAS2012@GMAIL.COM; 3008161660
AREAWARE SAS	7460960; PROYECTOS@AREAWARE.COM.CO
MARIA CAMILA RAMIREZ ALVAREZ	3158708317; MARIACARAMIREZA@GMAIL.COM
INTERLANS COMUNCIACIONES S.A.S.	3494815; CONTABILIDAD@INTERLANS.NET; 3494815
JESÚS ALBERTO TIRANO VARGAS	3225156044; JESUALBERTO.TIRANO@GMAIL.COM; 3225156044
COMPAÑÍA DE INGENIERÍA, CONSULTORÍAS Y TELECOMUNICACIONES	6423633; INGCONTELSAS@GMAIL.COM
SOCIEDAD TRES Q SAS	3176681403; 3QSAS@ALIANZAGRUPO.CO
TELCORE SAS	3112030671; CONTACTO@TELCORE.CO
DIADICA S.A.S.	3135590278; ADMON.DIADICA@GMAIL.COM
CONSTRUCCIONES ALTO RENDIMIENTO SAS	7572126; CONST.ALTO.RENDIMIENTO@GMAIL.COM; 7572126
FULKRUM INGENIERIA SAS	3162696342; FULKRUMSASCEO@GMAIL.COM
IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A	6337733; EGARZON@IKEASISTENCIA.COM.CO
UNIÓN TEMPORAL C&S	(8) 7742177; INFO@SAGAXCT.COM.CO; (8) 7742177
VÍCTOR HUGO	3146347712; MEJIAPEREZVICTORHUGO61@GMAIL.COM; 3146347712
COBRANZA AL DIA S.A.S.	4036850; INFORMACIONSECOP@COBRANZALDIA.COM
MONTECARLO INGENIERÍA S.A.S	3013278920; MONTECARLOINGENIERIA@GMAIL.COM
OSC TELECOMS & SECURITY SOLUTIONS S.A.S.	7456227; MADDY.GELVEZ@OSCTOPSOLUTIONSGROUP.COM
ISMAEL EDUARDO ZAMBRANO MARTINEZ	3116048857; ISLETECHNOLOGY@OUTLOOK.COM
MILTON GONZALEZ GONZALEZ	3108045499; MILTONGONZALEZ282@GMAIL.COM
AKAM INGENIERIA S.A.S	3122595903; ALIZ_9210@HOTMAIL.COM
CONSORCIO LICITATORIO	8904836; JURADOARTURO@YAHOO.ES
SERVICIOS INTEGRALES DE INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES ELÉCTRICA Y CIVIL S.A.S.	8135163; BECHAVARRIA@SINGTELEC.COM
CONSORCIO INTERVIAS MAGDALENA	
MANENCO SAS	3214734077; RAFAGAR_1968@HOTMAIL.COM
ESTRATEGIAS CONTACT CENTER COLOMBIA	3077272; AUXILIAR.COMERCIAL@INTELCIA.COM
DALLEMAN CONSTRUCCIONES S.A.S.	3162910561; ERIKDALLEMAN@DALLCO.COM.CO
SOLUCIONES EMPRESARIALES OASIS SAS	3115028215; CONTRATACION@OASIS.NET.CO; 3123106032
ENCARGO SERVIR S.A.S.	6799429; DIRECCION.ENCARGOSERVIR@GMAIL.COM
INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS SAS	3013006723; CONTACTO@INNOVATIVEBS.CO
RED INTERNACIONAL DE NEGOCIOS COLOMBIA SAS	3012932150; MARIAF.H@RED-IN.COM.CO
CONSTRUCCIONES EN ARQUITECTURA E INGENIERÍA CAMPOS S.A.S.	3102851977; ARQCONSTRUCCIONES.SAS@GMAIL.COM; 3102851977
LIAN BPO	3123376532; GERENCIA@GRUPOLIAN.COM.CO
SAKURA ASESORÍAS Y CONSULTAS EN SERVICIOS PÚBLICOS SAS	6067310945; DIRECCION@SAKURAACSP.CO
SOLUCIONES ABI S.A.S	3506877362; ABITECNOLOG@GMAIL.COM
OESIA NETWORKS COLOMBIA SAS	7560521; JCURIBER@OESIA.COM
INSPIRA AGENCIA BOUTIQUE SAS	4324075; LICITACIONES2@LOGISTICA911.COM
FIL 413 ARQUITECTURA E INGENIERIA S.A.S.	3006454505; FIL413ARQUITECTURAEINGENIERIA@GMAIL.COM
GR10 GRUPO EMPRESARIAL SAS	3107614126; LICITACIONESGR10@GMAIL.COM

Datos Abiertos

PROVEEDOR	CONTACTOS
FIRST GLOBAL RESPONSE SAS	4850273; COMERCIAL@FGRSAS.COM
GRUPO VMC INVERSIONES SAS	3115355544; VMCINVERSIONES@OUTLOOK.COM
CONSTRUCTORA VELEZGO	2668878; PROYECTOS@VELEZGO.COM.CO
BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA.	7569094; COMERCIAL@BPMCONSULTING.COM.CO
CONTENTO BPS S.A.	6044040; CSIERRA@CONTENTOBPS.COM; 2857942

Enviando adicionalmente solicitud a cotizar a cuarenta y cinco (45) posibles proveedores, sin obligación de compra por medio del correo electrónico sondeodemercado@icetex.gov.co.

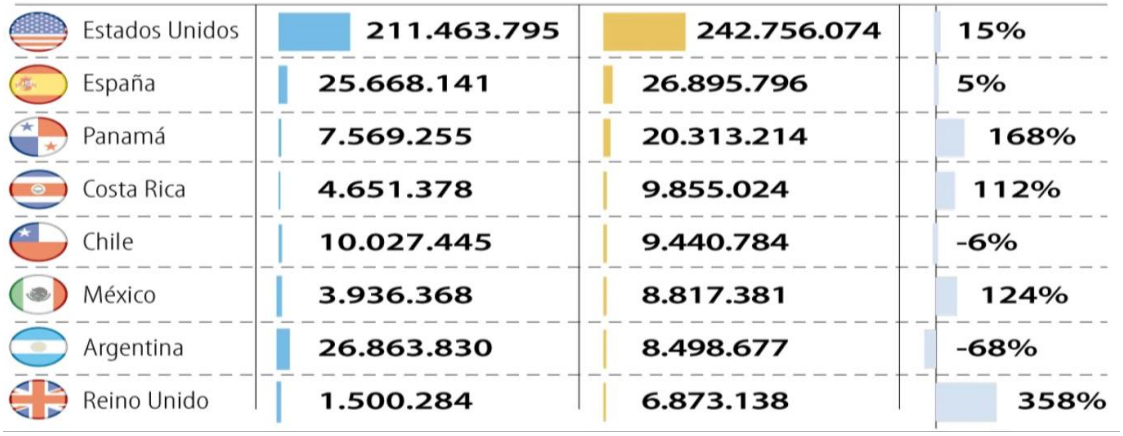
Cabe destacar que, según (LA REPUBLICA, 2022) en Colombia existen actualmente más de 600 empresas dedicadas a prestar servicios de BPO, siendo 65% nacionales y 35% multinacionales o multilatinas.

Business Process Outsourcing (BPO), que es el sector de tercerización de procesos de negocio, es decir, la contratación de actividades y funciones comerciales a un proveedor externo, creó durante la pandemia alrededor de 20.000 nuevos empleos, 45% correspondientes a la industria de Contact Centers.

Por otra parte, el sector de BPO en Colombia se divide en dos segmentos importantes: el Front office, que se dedica a servicio al cliente, ventas, soporte técnico, recobro, encuestas de satisfacción, entre otros; y Back office, que se encarga de gestión de recursos humanos, facturación, cartera, logística, etc. De estas actividades, 80% son realizadas por jóvenes menores de 30 años, 60% por mujeres y 35% por bachilleres, lo que indica que este sector es una de las principales fuentes de empleo para estos nichos poblacionales. En cuanto al comportamiento de las exportaciones para el sector de tercerización de servicios, las cifras del último año se ubican alrededor de US 1.475 millones, según datos la Asociación Colombiana de BPO, siendo Estados Unidos, España, México, Perú y otros destinos en Latinoamérica los principales mercados de exportación.

Datos Abiertos

Principales destinos Compradores BPO



Estados Unidos	211.463.795	242.756.074	15%
España	25.668.141	26.895.796	5%
Panamá	7.569.255	20.313.214	168%
Costa Rica	4.651.378	9.855.024	112%
Chile	10.027.445	9.440.784	-6%
México	3.936.368	8.817.381	124%
Argentina	26.863.830	8.498.677	-68%
Reino Unido	1.500.284	6.873.138	358%

Fuente: Diario La Republica

De acuerdo con datos de la Asociación BPO-BPrO, Colombia se encuentra en el cuarto puesto entre los mercados más grandes de Latino América para el Sector BPO, después de Brasil, México y Costa Rica. La industria en el país, según el reporte, tiene un tamaño de alrededor de 23.000 millones de dólares, con un crecimiento anual que fue de 19% el último año.

Sobre el tema de infraestructura, ProColombia explicó que el país cuenta con 11 cables submarinos en funcionamiento, posicionándose como el segundo país de la región con mayor número de cables, lo que le permite ofrecer buena conexión internacional, transmisión rápida de datos y estabilidad.

Datos Abiertos

Principales Ciudades Exportadoras

Bogotá	222.300.585	224.110.650	1%
Medellín	36.769.980	57.001.063	55%
Sabaneta	13.944.963	24.382.357	75%
Bucaramanga	8.252.505	24.018.794	191%
Barranquilla	18.893.749	21.572.422	14%
Cali	28.000	1.389.393	4862%
Cartagena	397.153	894.665	125%
Cúcuta	37.902	61.649	63%
Armenia	27.200	29.100	7%
Envigado	721.933	8.300	-99%

Fuente: Diario La Republica

De acuerdo con las principales empresas nacionales y regionales dedicadas a actividades de centros de llamadas (call center) y bpo (ALCALDÍA DE MEDELLÍN, 2021)

Según el portal especializado EMIS (EMIS, 2021), el cual brinda noticias relevantes, de investigación y de datos analíticos del mercado empresarial colombiano, reporta que en Colombia existen 198 empresas con más de COP 400 millones en activos dedicadas a Actividades de centros de llamadas (call center) (código CIIU 8220), generando 187.701 empleos; para esta categoría de empresas, una de cada cinco empresas y uno de cada cuatro empleos generados está en el departamento de Antioquia, como puede verse en la siguiente tabla.

Tabla. Empresas con activos superiores a COP 400 millones dedicadas a actividades de centros de llamadas (call center) (código CIIU 8220), en Colombia, 2020

Departamento	Empresas	Empleos
Bogotá D.C	107	118.107
Antioquia	42	47.409
Valle del Cauca	18	1.608
Caldas	8	3.806
Atlántico	6	9.687
Bolívar	6	1.512
Risaralda	5	4.088
Cundinamarca	3	2
Santander	2	1.392
Quindío	1	90
Total general	**198**	**187.701**

Fuente: ISI Emerging Markets Group Company (EMIS, 2021)

Teniendo en cuenta los anteriores parámetros, es decir empresas con más de COP 400 millones en activos, en la tabla siguiente se relacionan las principales empresas que componen el subsector industrial, actividades de telecomunicaciones inalámbricas y alámbricas para toda Colombia, con el número de empleos generados y el ingreso operativo en cada caso.

Principales empresas (por ingresos operativos) dedicadas a actividades de telecomunicaciones inalámbricas y alámbricas en Colombia, 2020.

NIT	Compañía	Ciudad	Numero de Empleados	Total Ingreso Operativo
900323853	Teleperformance Colombia S.A.S.	Bogotá D.C.	41.664	1.620.026
811008963	Multienlance S.A.S.	Medellín	16.971	567.593
800237456	Emtelco S.A.S.	Medellín	14.474	477.395
900641706	SGS Colombia Holding S.A.S.	Barranquilla	5.720	468.792
830065842	Atento Colombia S.A.	Bogotá D.C.	6.150	299.551
830037540	Sitel de Colombia S.A.	Bogotá D.C.	4.645	244.782
830126395	Americas BussinessProcess Services S.A.	Bogotá D.C.	6.753	208.567
800211401	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.	Bogotá D.C.	7.461	208.404
900106364	Telecenter Panamericana Ltda.	Bogotá D.C.	2.158	169.052
900801459	Experts Colombia S.A.S.	Medellín	5.174	167.021
900076998	Atento Teleservicios España S.A.	Bogotá D.C.	3.963	164.281
900038933	Digitex Internacional S.A.S.	Bogotá D.C.	4.235	156.697
830050856	Millenium BPO S.A.	Bogotá D.C.	5.035	137.554
900757756	GSG Gestión de Servicios Globales S.A.S.	Bogotá D.C.	1.878	133.184
830059718	Aecsa S.A.	Bogotá D.C.	2.822	127.307
901180732	Amazon Operation Services Colomba S.A.S.	Bogotá D.C.	3.186	123.302
900292245	Colombia Outsourcing Solutions S.A.S.	Bogotá D.C.	3.766	118.467
900532450	Atlantic Internacional B.P.O. Colombia S.A.S.	Barranquilla	3.677	109.612

Fuente: ISI Emerging Markets Group Company (EMIS, 2021)

- Agentes que componen el sector -Instituciones colombianas relacionadas con el sector de los centros de llamadas en Colombia

• BPRO, Asociación Colombiana de BPO13: BPRO es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es una entidad sin ánimo de lucro constituida en el 2.001, como la primera asociación que agrupa y representa las empresas de BPO y su cadena de valor en Colombia. Con más de 70 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país. (BPRO, 2019)

Datos Abiertos

• MINTIC, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones: El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según la Ley 1341 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios. (MINTIC, 2019)

- **Estructura de costos**

Respecto a la estructura de costos del presente proceso se tomó en cuenta el sondeo de mercado de las cotizaciones allegadas, además, se analizó los riesgos potenciales de los precios, por lo que la administración prevé que una vez adjudicado el presente proceso de selección, se mantendrán fijos durante toda la ejecución del futuro contrato; el proponente debe efectuar el análisis de precios unitarios de todos y cada uno de los SERVICIOS a suministrar, a fin de evitar

errores de cálculo, por lo que será de responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón, por lo tanto no se aceptan variación o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado.

- **Estudio de la Demanda:**

El ICETEX desde el año 2003, ha incursionado en la tercerización del proceso de atención al ciudadano encontrando una experiencia exitosa que, a través de estudios de caracterización, priorización y escucha activa moderniza el objeto contractual buscando en el mismo flexibilidad y dinámica para atender las tendencias de los siguientes cuatro años, dentro de los beneficios más destacados encontramos los siguientes:

- Suministro de Recursos Humanos con experiencia en atención de usuarios.
- Participación de empresas especializadas en procesos BPO.
- Centralización de la información y gestión realizada en los 40 Centros de Experiencia Presencial a nivel nacional y los canales de servicio.
- Respaldo a la gestión del ICETEX ante las IES y Aliados Estratégicos.
- Acompañamiento de la gestión realizada a nivel territorial.
- Implementación de Procesos Dinámicos.
- Incorporación de procesos de auto atención.
- Adopción de un modelo de gestión integral de servicios incluyendo componentes de automatización y robots.
- Disponibilidad para el ICETEX de herramientas tecnológicas vigentes y utilizadas en el mercado actual, que permiten asegurar la disponibilidad en línea de estadísticas, niveles de servicio, informes de gestión, consolidación de la información y su respectivo el análisis transversal.
- Aseguramiento de la satisfacción del usuario.
- Evolución del modelo de relacionamiento con los grupos de interés.
- Especialización y permanente evolución de los procesos de capacitación que permitan garantizar el servicio.

El ICETEX a través de su Oficina de Comercial y de Mercadeo trabaja para mejorar la calidad y accesibilidad a sus servicios dando mantenimiento y optimizando los canales de atención con el Ciudadano, y las acciones relacionadas para brindar un servicio humano, oportuno, pertinente, amable, rápido, respetuoso, efectivo y confiable, lo que la convierte en eficaz y eficiente en cumplimiento del objeto social de la Entidad.

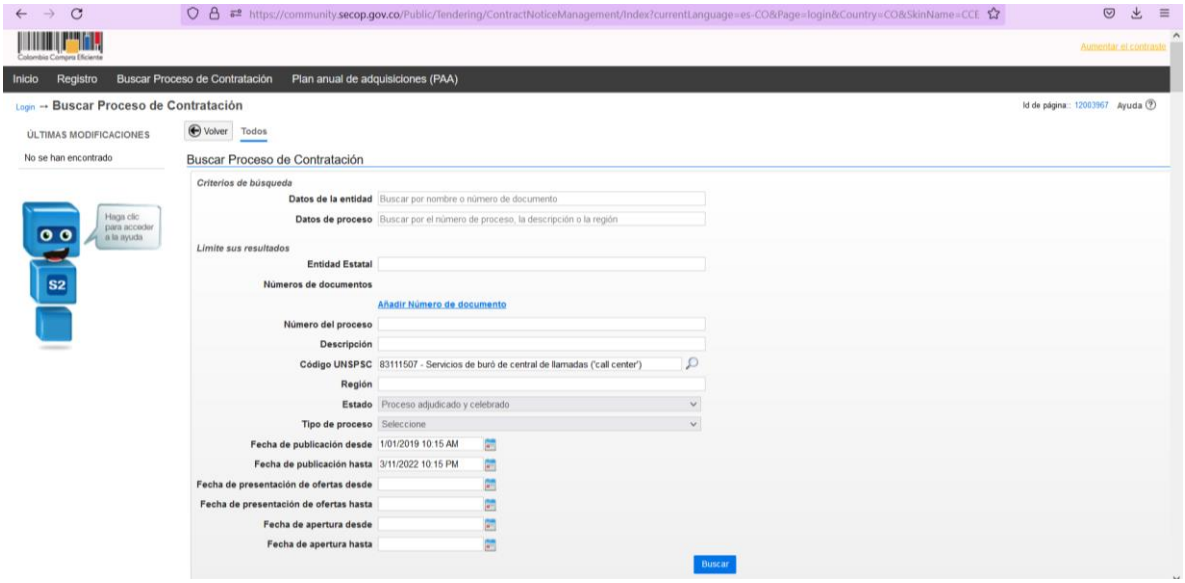
Datos abiertos

El ICETEX adquirido servicios con características técnicas dentro de los cuales se traen como referente las dos últimas contrataciones:

Entidad Contratante	Modalidad de Selección	Operador	Objeto del Contrato	Valor	Fecha Firma Contrato	Vigencia	Oferentes
ICETEX	Invitación Abierta	UT MD 2019	Prestar el servicio integral de atención al beneficiario y/o ciudadano a nivel nacional a través de los distintos canales y puntos de contacto dispuestos para tal fin, de conformidad con el modelo de servicio definido por el ICETEX y demás especificaciones técnicas mínimas de servicio	76.158.666.936 * Su ejecución será hasta el 31 de marzo del año 2023.	02 de septiembre de 2019	36 Meses	Union Temporal MD - 2019, Contact Services SAS, UT Centro de Contact O & C, Union Temporal ABPS y CTYS IA-304
ICETEX	Invitación Abierta	Outsourcing SAS	Prestar el servicio integral de atención al usuario de ICETEX a nivel nacional, con un modelo de servicio que incorpore innovación técnica y tecnológica en todos los canales y puntos de contacto con la Entidad.	37.767.169.025,00	20 de mayo de 2016	38 Meses	Outsourcing SAS, Digitex - Comware, Allus, Millenium

A su vez, con la finalidad de corroborar que el precio a estimar se encuentre dentro del rango aceptable del mercado, se trae como referentes algunos procesos, publicado en la plataforma del SECOP II, partiendo del principio que cada entidad cuenta con especificaciones técnicas diferenciadoras, en cuanto a tiempos de ejecución, entregables, dimensión del inmueble entre otras variables, tomado como criterio de búsqueda:

Datos Abiertos



ENTIDAD	REFERENCIA	DESCRIPCION	FECHA	CUANTIA	ESTADO
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO -	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 740-	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP	21/10/2022 10:26 AM	311.869.512 COP	Proceso adjudicado y

ENTIDAD	REFERENCIA	DESCRIPCION	FECHA	CUANTIA	ESTADO
ALCALDIA BOGOTA	2022		(UTC -5 horas)		celebrado
Rama Judicial – Dirección Seccional de Administración Judicial de Popayán	MC 33 DE 2022	IMPLEMENTACION DE PBX DE TELEFONIA	6/10/2022 4:29 PM (UTC -5 horas)	54.745.666 COP	Proceso adjudicado y celebrado
empresa social del estado región de salud soacha.	INVITACION A COTIZAR No. IC 033 -2022	ADQUISICIÓN LICENCIAS CALL CENTER	6/10/2022 4:21 PM (UTC -5 horas)	1.113.840 COP	Proceso adjudicado y celebrado
INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES	221005113	PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	5/10/2022 7:30 PM (UTC -5 horas)	42.388.630 COP	Proceso adjudicado y celebrado
ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MENDEZ BARRENECHE	CJ-2022133	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	15/09/2022 2:54 PM (UTC -5 horas)	5.397.632 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UPRES VALLE	PN UPRES VALLE CD CPS 474/2022	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	26/08/2022 4:13 PM (UTC -5 horas)	6.205.808 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	SDHT-CD-CTI-040-2022	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P - ETB S.A. E.S.P	22/07/2022 7:28 PM (UTC -5 horas)	230.937.451 COP	Proceso adjudicado y celebrado
ALCALDÍA MUNICIPIO DE BELLO	CD-1032-2022	PS DE CALL CENTER ALMACENAMIENTO, COMUNICACION Y DIFUSION INTERACTIVA DE INFORMACION OFICIAL DE LA ADMINIISTRACION MUNICIPAL DE BELLO	21/07/2022 10:39 AM (UTC -5 horas)	378.148.225 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ATLANTICO	PN-UPRES-DEATA-CDO-007-2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL LLAMADO DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ATLANTICO	30/06/2022 3:40 PM (UTC -5 horas)	10.887.608 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UPRES VALLE	PN UPRES VALLE CD CPS 341/2022	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	9/05/2022 2:23 PM (UTC -5 horas)	10.813.151 COP	Proceso adjudicado y celebrado
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	SA-031-2022-HOMIL (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	ADQUISICIÓN, RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y GARANTÍA A LOS EQUIPOS DE TELEFONÍA MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE TELEFONÍA, Y EL SERVICIO DE CONTAC CENTER DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL" EQUIPOS (Manifestació	19/04/2022 1:15 PM (UTC -5 horas)	349.958.203 COP	Proceso adjudicado y celebrado
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL (MEN)	-IP-MEN-05-2022-	Diseñar e implementar una estrategia de acompañamiento que promueva la legalización de créditos condonables en el marco del Fondo 1400 con el ICETEX	29/03/2022 3:08 PM (UTC -5 horas)	99.993.986 COP	Proceso adjudicado y celebrado
GOBERNACION DE CALDAS	MIC-SPRV-009-2022	Prestación de servicio de centro de contacto para la atención de solicitudes de la ciudadanía en los canales telefónicos y virtuales, mejorando la experiencia de contacto	24/03/2022 4:29 PM (UTC -5 horas)	65.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
MUNICIPIO DE NEIVA	MNSHSAMPS2538-2022 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OPERADOR LOGÍSTICO PARA EL SERVICIO INTEGRAL ESPECIALIZADO DE CONTAC CENTER EN MODALIDAD DE OUTSOURCING DE COMUNICACIONES PARA EL APOYO EN LA CONSOLIDACIÓN DE LA COMPAÑA Y C	17/03/2022 8:13 AM (UTC -5 horas)	454.675.200 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UPRES VALLE	PN UPRES VALLE CD CPS 033/2022	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	23/02/2022 6:41 PM (UTC -5 horas)	12.928.767 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UPRES VALLE	PN UPRES VALLE CD CPS 028/2022	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	23/02/2022 6:29 PM (UTC -5 horas)	12.928.767 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UPRES VALLE	PN UPRES VALLE CD CPS 032/2022	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	23/02/2022 5:57 PM (UTC -5 horas)	12.693.699 COP	Proceso adjudicado y celebrado
FONDO ROTATORIO DE LA REGISTRADURIA	CTO INTERADMINISTRATIVO No. 009 DE 2022 FRR	PEOPLE CONTAC SAS	2/02/2022 6:46 PM (UTC -5 horas)	3.200.028.266 COP	Proceso adjudicado y celebrado
AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA	2703	APOYAR LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS Y DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN METROPOLITANO	28/01/2022 11:56 PM (UTC -5 horas)	487.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA	2702-	2702-	28/01/2022 9:20 PM (UTC -5 horas)	430.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA	2671	RENOVACION DE LA POLIZA DE ACTUALIZACION, SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DE TRES (3) MODULOS DEL SOFTWARE	28/01/2022 6:36 PM (UTC -5 horas)	66.746.729 COP	Proceso adjudicado y celebrado
ALCALDÍA MUNICIPIO DE BELLO	CD-0856-2022	CD-0856-2022	27/01/2022 2:13 PM (UTC -5 horas)	209.811.273 COP	Proceso adjudicado y celebrado
AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA	2728	2728	27/01/2022 11:38 AM (UTC -5 horas)	40.703.100 COP	Proceso adjudicado y celebrado
AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA	2670	2670	20/01/2022 4:25 PM (UTC -5 horas)	65.776.400 COP	Proceso adjudicado y celebrado
AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA	2669	BRINDAR SOPORTE TÉCNICO A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y USUARIOS FINALES DEL ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ	19/01/2022 1:30 PM (UTC -5 horas)	40.113.200 COP	Proceso adjudicado y celebrado
RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA.	2401-2021	PABLO ANDRES REINSTAG CARIBELLO	4/01/2022 9:55 AM (UTC -5 horas)	23.800.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	PMF-MC-017-2021	CONTRATAR EL CABLEADO ESTRUCTURADO PARA SERVICIO DE INTERNET, SWITCHING, WIFI Y CCTV	13/12/2021 4:40 PM (UTC -5 horas)	25.425.539 COP	Proceso adjudicado y celebrado
MUNICIPIO DE MANIZALES	2111121044	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS CAMPAÑAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS QUE ADELANTA LA SECRETARIA DE HACIENDA	12/11/2021 2:34 PM (UTC -5 horas)	143.461.648 COP	Proceso adjudicado y celebrado
INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES	211111149	PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y PBX DESLOCALIZADO	11/11/2021 5:57 PM (UTC -5 horas)	158.485.373 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	925-2021	CONTRATAR LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO LÍNEA 195 PARA PRESTAR LA ATENCIÓN	9/11/2021 5:30 PM (UTC	159.635.313 COP	Proceso adjudicado y

Datos Abiertos

ENTIDAD	REFERENCIA	DESCRIPCION	FECHA	CUANTIA	ESTADO
		A LOS USUARIOS DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	-5 horas)		celebrado
RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA.	IA 15-2021	COMUNICACIONES AVAYA ONECLOUD	24/09/2021 3:49 PM (UTC -5 horas)	477.170.176 COP	Proceso adjudicado y celebrado
ALCALDÍA MUNICIPIO DE BELLO	CD-545-2021	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALL CENTER, ALMACENAMIENTO, COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN INTERACTIVA DE INFORMACIÓN OFICIAL DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE BELLO, DANDO EJECUCIÓN AL INICADOR AVANCE EN LA IMP	17/09/2021 2:35 PM (UTC -5 horas)	209.114.226 COP	Proceso adjudicado y celebrado
MUNICIPIO DE MANIZALES	2108260807	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTAC CENTER Y ANALITECA DE DATOS	27/08/2021 8:16 AM (UTC -5 horas)	82.191.395 COP	Proceso adjudicado y celebrado
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES	ICFES-CD-045-2021	Mesa de Servicio para la prueba Pre Saber 11 calendario A 2021	24/08/2021 5:06 PM (UTC -5 horas)	59.689.226 COP	Proceso adjudicado y celebrado
MINISTERIO DE TRANSPORTE	CD-556-2021	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO INTÉRPRETE DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA, PARA GARANTIZAR EL ACCESO DE LAS PERSONAS SORDAS A LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE EN LOS	29/07/2021 11:10 AM (UTC -5 horas)	19.317.214 COP	Proceso adjudicado y celebrado
ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE - IBAGUE	AI-MC-1616-2021	PRESTACION DE SERVICIOS	18/06/2021 2:34 PM (UTC -5 horas)	35.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	SCRD-LP-001-009-2021 (Presentación de oferta)	Centro de Contacto (Presentación de oferta)	3/06/2021 9:08 PM (UTC -5 horas)	811.525.738 COP	Proceso adjudicado y celebrado
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	SA-013-2021-HOMIL (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	INTEROPERABILIDAD DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	20/05/2021 3:49 PM (UTC -5 horas)	299.619.928 COP	Proceso adjudicado y celebrado
GOBERNACIÓN DE RISARALDA	STIC-SAMC-002-2021 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	SERVICIO A LA POBLACION A TRAVEZ DEL CALL CENTER (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	14/05/2021 5:11 PM (UTC -5 horas)	262.395.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC	USPEC-CTO-188-2021	PRESTAR LOS SERVICIOS DE UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA INTEROPERABILIDAD EN LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS, A TRAVÉS DE CANALES DE TELEFONÍA IP, CENTRAL TELEFÓNICA Y UN MÓDULO DE CALL CENTER, QUE	8/05/2021 2:12 PM (UTC -5 horas)	70.561.657 COP	Proceso adjudicado y celebrado
MUNICIPIO DE YOPAL	MYCA-MC-015-2021	SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y MENSAJES DE TEXTO	5/05/2021 5:30 PM (UTC -5 horas)	40.674.200 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	543-2021	CENTRO DE CONTACTO LÍNEA 195 - ETB	31/03/2021 4:26 PM (UTC -5 horas)	163.444.500 COP	Proceso adjudicado y celebrado
GOBERNACION DE CALDAS	SA-SP-005-2021 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	Prestación de servicio de centro de contacto para la atención de solicitudes de la ciudadanía en los canales telefónicos y virtuales, mejorando la experiencia de contacto (Manifestación de interés (Me	10/03/2021 9:23 AM (UTC -5 horas)	100.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTISTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR	20202000110500201E	Contratar los servicios de renovación para actualizaciones a nuevas versiones, mantenimiento y soporte, del software Skarlet PBX y call center	7/12/2020 8:10 AM (UTC -5 horas)	13.923.413 COP	Proceso adjudicado y celebrado
AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-	CCENEG-033-01-2020 (Presentación de oferta)	Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II (Presentación de oferta)	30/10/2020 5:08 PM (UTC -5 horas)	0 COP	Proceso adjudicado y celebrado
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA-SECRETARIA GENERAL	SG-SAMC-006-2020 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	OPERACIÓN DEL CONTAC CENTER - GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	18/05/2020 1:01 PM (UTC -5 horas)	239.161.400 COP	Proceso adjudicado y celebrado
ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE - IBAGUE	AI-CD-URG-0242-2020	AI-CD-URG-0242-2020	27/03/2020 11:59 AM (UTC -5 horas)	88.632.390 COP	Proceso adjudicado y celebrado
UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC	USPEC-SA-SI-003-2020 (Presentación de oferta)	Contratar el servicio de telefonía IP para la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC. (Presentación de oferta)	27/02/2020 6:53 PM (UTC -5 horas)	101.912.556 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SENA DIRECCIÓN GENERAL Dirección Jurídica	SASI-DG-0014-2019 (Presentación de oferta)	CENTRO DE CONTACTO (Presentación de oferta)	18/10/2019 2:21 PM (UTC -5 horas)	29.041.975.942 COP	Proceso adjudicado y celebrado
GOBERNACION DE CALDAS	MIC-SG-137-2019	Prestación de servicios de contact center para la línea 018000, chat virtual y pbx de la Gobernación de Caldas	7/10/2019 9:47 AM (UTC -5 horas)	29.898.750 COP	Proceso adjudicado y celebrado
DISPENSARIO MEDICO DE MEDELLIN	.156-DIGSA-DISAN-DMMED-2019	SUMINISTRO DE LINEAS TELEFONICAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR 1023 MONTERIA CORDOBA PARA LA VIGENCIA 2019"	20/08/2019 4:26 PM (UTC -5 horas)	8.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIO TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PEREZ.	IA-304-2019	Servicio Integral de atención al beneficiario y/o ciudadano a nivel nacional	12/07/2019 10:04 AM (UTC -5 horas)	59.583.708.842 COP	Proceso adjudicado y celebrado
JURISDICCION ESPECIAL DE PAZ	JEP-SAMC-03-2019 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	PRODUCCIÓN Y TRANSMISIÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS Y EVENTOS DE LA JEP (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	10/07/2019 3:54 PM (UTC -5 horas)	370.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Minima cuantía No. 14/2019 MDN-UGG-DA	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	12/04/2019 6:07 PM (UTC -5 horas)	43.290.988,96 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-224-2019	PRESTACION DE SERVICIOS	15/02/2019 3:02 PM (UTC -5 horas)	15.750.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA SECRETARIA DE GOBIERNO	SGO-CPS-009-2019	PRESTAR SERVICIOS DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA RECIBIDAS POR LA LÍNEA 123 DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.	24/01/2019 9:44 AM (UTC -5 horas)	11.872.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-208-2019	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	18/01/2019 3:36 PM (UTC -5 horas)	19.600.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-188-2019	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO	10/01/2019 6:11 PM (UTC	18.000.000 COP	Proceso adjudicado y

Datos Abiertos

ENTIDAD	REFERENCIA	DESCRIPCION	FECHA	CUANTIA	ESTADO
			-5 horas)		celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-181-2019	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	10/01/2019 4:14 PM (UTC -5 horas)	16.800.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-175-2019	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	10/01/2019 1:51 PM (UTC -5 horas)	16.800.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-174-2019	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	10/01/2019 1:40 PM (UTC -5 horas)	15.750.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-153-2019	SERVICIOS PROFESIONALES	9/01/2019 7:23 PM (UTC -5 horas)	24.500.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-124-2019	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	9/01/2019 6:10 PM (UTC -5 horas)	18.000.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-144-2019	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	9/01/2019 5:43 PM (UTC -5 horas)	15.750.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - MD	CDPS-142-2019	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	9/01/2019 5:20 PM (UTC -5 horas)	18.900.000 COP	Proceso adjudicado y celebrado
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	03 de 2019	Servicio de Alquiler de Terminales Telefonicas y troncal SIP	9/01/2019 12:50 PM (UTC -5 horas)	55.925.649 COP	Proceso adjudicado y celebrado

Fuente:https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE

INDICADORES FINANCIEROS:

Los indicadores financieros aquí establecidos obedecen al análisis del sector.

Dentro del estudio minucioso del comportamiento del sector se logró identificar posibles proveedores capaces de cumplir con la necesidad del presente proceso, tomado como una de las fuentes de información los datos suministrada por la Superintendencia de Sociedades en la plataforma del Sistema Integrado de Información Societaria (SIIS) , con corte al 2021, en donde se puede consultar de manera ágil, inmediata y gratuita, información básica en materia financiera y jurídica de las sociedades comerciales, empresas unipersonales y sucursales de sociedad extranjera, que reportan información a la entidad la cual cuenta con información de empresas con clasificación CIIU adoptada por Colombia tales como:

Datos Abiertos

CODIGOS CIIU	DESCRIPCIÓN
J6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
N8220	N8220 Actividades de centros de llamadas (Call center)

De las más de 1.000 empresas registradas se tomó una muestra de 58 empresas, con el fin de obtener los indicadores de capacidad financiera y de organización, a las cuales se les aplico diferentes fórmulas como el promedio, la mediana y la media

acotada con el 20% para poder determinar un dato consolidado que permita visualizar el estado financiero del sector, obteniendo el siguiente resultado.

NIT	RAZÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD	CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME VERSIÓN 4 A.C (CIIU)
901183305	BEAT RIDE APP COLOMBIA SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900641706	SGS COLOMBIA HOLDING S.A.S	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900091709	LICENCIAS ON LINE SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
800057965	VISION SOFTWARE SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
830047215	CENTRO INTERACTIVO DE CRM SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900177645	CONDUENT COLOMBIA SA	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900596020	GETCOM COLOMBIA S.A.S.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900362218	ACCIONES Y SERVICIOS DE TELEMARKETING SL SUCURSAL COLOMBIA	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
805025216	ASEINGES OUTSOURCING SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900524634	ORION CONTACT CENTER S.A.S.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900912034	BIZAGI LATAM SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900236830	FIRST DATA COLOMBIA LTDA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900555829	SOLEX COLOMBIA SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
901284326	24-7 INTOUCH COL SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
800159527	AMADEUS IT GROUP COLOMBIA SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900478030	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION SLU SUCURSAL COLOMBIA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
830089336	WESTCON GROUP COLOMBIA LTDA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900365835	DATAIFX SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
830110433	MQA BUSINESS CONSULTANTS S.A.	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900146231	TELEDATOS ZONA FRANCA SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
860002433	UNISYS DE COLOMBIA S A	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS

Datos Abiertos

NIT	RAZÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD	CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME VERSIÓN 4 A.C (CIIU)
800103052	ORACLE COLOMBIA LTDA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900304632	ECONTACT COL S.A.S.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900129331	EMC INFORMATION SYSTEMS COLOMBIA LTDA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900210032	NTT DATA SPAIN S.L, SUCURSAL EN COLOMBIA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900079131	TECNOCOM COLOMBIA S.A.S	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
830065842	ATENTO COLOMBIA SA	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900583745	HOLCREST SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900592737	PERFILES Y SOLUCIONES LOGISTICAS SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
830037540	SITEL DE COLOMBIA S.A.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900749336	ALMACONTACT SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900106364	TELECENTER PANAMERICANA LTDA	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900964443	ONELINK S.A.S.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900390239	MAJOREL COLOMBIA	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900260749	TELEMARK SPAIN SL SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
830047444	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA E INFORMATICA SETI SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
830087144	BANMEDICA COLOMBIA SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
800066453	SKANDIA PLANEACIÓN FINANCIERA S.A.	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900185062	ESTRATEGIAS CONTACT CENTER COLOMBIA	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
800237456	EMTELCO S.A.S	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900801459	EXPERTS COLOMBIA SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900103457	TCS SOLUTION CENTER SUCURSAL COLOMBIA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900757756	GSG- GESTION DE SERVICIOS GLOBALES S.A.S.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
800241958	HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
830126395	AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900733568	GETCOM SERVICIOS S.A.S.	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)

Datos Abiertos

NIT	RAZÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD	CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME VERSIÓN 4 A.C (CIIU)
830114969	COBISCORP COLOMBIA SA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900387076	IINETUM ESPAÑA SA SUCURSAL COLOMBIA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900245577	INGRAM MICRO BRASIL LTDA SUCURSAL COLOMBIA	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900478383	SOFTWAREONE COLOMBIA SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900298890	DIGITEX SERVICIOS BPO& S.A	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900483791	JAZZPLAT COLOMBIA SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900563991	MAJOREL BUCARAMANGA SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900076998	ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)
900987866	ENTERPRISE SERVICES COLOMBIA SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
830055791	AXITY COLOMBIA SAS	J6202 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS
900332937	UTS RIONEGRO SAS	N8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)

En cuanto a la muestra de los datos tomados de la plataforma SuperSociedades, se proyectaron los siguientes criterios estadísticos:

Datos Abiertos

CRITERIO	LIQUIDEZ AC/PC	ENDEUDAMIENTO PT/AT
PROMEDIO	3	62,93%
MEDIANA	1	60,40%
MEDIA ACOTADA	2	60,12%

Con base a los datos obtenidos de acuerdo con los códigos CIIU relevantes para el presente proceso se obtuvieron los siguientes indicadores financieros, conforme a los requeridos por el Decreto 1082 de 2015 o Capacidad Financiera:

1. Índice de Liquidez: El índice de liquidez (IDL, activo corriente/pasivo corriente), pretende determinar si los recursos de la empresa, a corto plazo, son suficientes para afrontar sus obligaciones, también a corto plazo. “Refleja la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones corrientes, guardando cierto margen de seguridad en previsión de alguna reducción o pérdida en el valor de los activos corrientes”.

2. Nivel de endeudamiento: El nivel de endeudamiento (NDE, Pasivo total/Activo total) indica el grado de apalancamiento de la compañía o la participación de los acreedores sobre los activos de la compañía.

3. Razón de Cobertura de Intereses: Este indicador establece una relación entre las utilidades operacionales de la empresa y los gastos por intereses, los cuales están, a su vez, directamente relacionados con el NDE. Se verifica la capacidad de la empresa para realizar los pagos de intereses. La razón de cobertura de intereses se calcula mediante la fórmula RCI = Utilidad Operacional/Gastos de intereses.

4. Capital de Trabajo: Representa, en términos absolutos, la liquidez operativa de la empresa.

Se seleccionaron algunos proveedores representativos identificados del cuadro anterior y se procedió a revisar su información reportada en el SECOP II y se relacionan sus indicadores, según información obtenida del RUP, cuyos resultados se muestran a continuación:

PROVEEDOR	ROA	ROE	INDICE DE LIQUIDEZ	INDICE DE ENDEUDAMIENT	COBERTURA DE INTERESES	CAPITAL DE TRABAJO	C/T %
1ORACLE COLOMBIA LIMITADA	16,12%	99,86%	1,15	83,86%	19,50	74.588.160.000	14,36%
2. ATENTO COLOMBIA S A	9,28%	38,77%	1,05	76,08%	3,05	5.580.098.000	-19,03%
3. EMTELCO S.A.S	20,45%	51,64%	1,70	60,40%	5,12	83.940.000.000	3,34%
4. HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA	11,86%	30,39%	2,10	60,96%		149.060.364.000	42,78%
5. BIZAGI LATAM S A S	15,46%	32,30%	1,39	52,13%	54,16	9.308.353.596	85,09%
6. INDRA SISTEMAS S A	1,66%	8,05%	1,38	79,38%	1,84	2.324.594.354.000	36,04%
7. SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA "SETI" S.A.S	18,61%	76,67%	1,21	75,72%	6,26	3.090.664.359	16,43%
8. COBISCORP COLOMBIA S A	13,94%	28,77%	1,31	51,52%	9,60	9.859.976.669	9,82%
9. INETUM COLOMBIA S.A.S	-3,73%	-75,58%	3,51	95,07%	-12,09	7.779.351.204	27,97%
PROMEDIO	**11,52%**	**32,32%**	**1,64**	**70,57%**	**10,93**	**296.422.369.092,00**	**24,09%**
DESVIACION ESTANDAR	**7,96%**	**48,98%**	**0,77**	**15,04%**	**19,55**	**762.238.176.727,37**	**29,32%**

Datos Abiertos

Se lograron identificar adicionalmente las variables y relaciones estadísticas que permiten establecer un intervalo de confianza del 95% sobre la muestra seleccionada:

INTERVALO DE CONFIANZA	0,23%	0,64%	3,26%	1,40%	21,67%	587794421412,82%	0,48%
MINIMO	-3,73%	-75,58%	1,05	51,52%	-12,09	3.090.664.359	-19,03%
MAXIMO	20,45%	99,86%	3,51	95,07%	54,16	2.324.594.354.000	85,09%

De acuerdo al cuadro anterior, se tiene que el sector analizado muestra con un intervalo de confianza del 95%, un ROE entre el -75% y el 99%, un ROA entre el -3% y el 20%, índice de liquidez entre el 1,01 y el 3,5 veces las obligaciones

corrientes, el índice de cobertura de interés entre -12 y el 54 veces, mientras que el índice de endeudamiento oscila entre el 51% y el 95% y un capital de trabajo entre -19% y un 85% de capacidad.

Así, se logra definir los requisitos financieros habilitantes desarrollando un método de fórmula que garantice la amplia participación de oferentes sin desproteger la ejecución y sostenibilidad del proyecto, además, se establece que los indicadores financieros que serán requeridos en el presente certamen son adecuados y proporcionales a la naturaleza del contrato, así mismo, se encuentran dentro de los márgenes y disposiciones metodológicas vigentes.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que los indicadores para el proceso serian:

CAPACIDAD FINANCIERA	2021	
Indice de Liquidez	>=1,6	
Indice de endeudamiento	<=60%	
Razón de Cobertura	>=3	
CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	**2021**	
Rentabilidad del Patrimonio	>=15%	
Rentabilida del Activo	>=5%	
Capital de Trabajo	>=25%	del Contrato

Datos Abiertos

Cabe anotar que, dentro del análisis realizado para establecer los indicadores financieros adicionales de conformidad se analizó; la forma de pago prevista para el presente proceso, plazo de ejecución, lugar de entrega de los bienes. Por consiguiente, el futuro contratista deberá tener un flujo de efectivo que le permitirá solventar todos sus costos y gastos por ello se solicitan los indicadores adicionales como capital de trabajo y capacidad patrimonial.

- **Análisis del sector desde el punto de vista técnico:**

Desde la perspectiva técnica los servicios objeto del presente estudio se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. Se divide en:

Front office: Comprende actividades de servicios al cliente, venta, soporte técnico, recobro, cobranza, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción entre otros. •

Back office: Comprende actividades de gestión de recursos humanos (nomina, selección de personal), facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística, analítica de negocio, análisis de información y CRM. El BPO se divide en la atención por voz y no voz. En la primera línea, entran los contact centers que atienden servicios de atención al cliente, asistencia técnica en línea, asesorías, entre otros. En segunda línea, la tercerización de no voz atiende necesidades de contabilidad, backoffice en las empresas y otras actividades administrativas.

Business Process: Outsourcing and Offshoring (BPO&O), propuestas y soluciones que se extienden de manera transversal a diferentes tipos de mercados: sector Financiero, Telecomunicaciones, Salud, Aseguradoras, Transporte, Servicios empresariales, entre otros. Las empresas de BPO&O se convierten en un eslabón esencial de la cadena, que les permite a las organizaciones concentrarse en las actividades que tienen relación directa con la razón social del negocio.

La transformación digital hace un llamado a las diferentes industrias para estar en las tendencias de tercerización de servicios como aliado de la demanda del mercado, sin duda alguna, el outsourcing en general es la forma más efectiva para alcanzar los objetivos y los resultados corporativos, esto permite que las organizaciones prestadoras de servicios, encuentren aliados que ayudan a mejorar los indicadores de servicio y satisfacción de usuarios y fortalezcan la presencia de su propósito y la marca. Por lo tanto, para potencializar este sector es clave la transformación y evolución, de manera que se generen conexiones con los clientes a través de herramientas como text to speech e inteligencia artificial. Así mismo, obtener una mejor experiencia por medio de la omnicanalidad.

La aparición de los (ALCALDÍA DE MEDELLÍN, 2021) o centros de llamadas se remonta al año 1960, cuando surge en Inglaterra el sistema de intercambio privado de negocios automatizado, conocido bajo las siglas PABX, que se estrena en las industrias de suscripción y de viaje. El termino Call Center como tal no se acuña hasta el año 1980, e implica numerosos trabajadores del servicio al cliente sentado en filas, cada uno equipado con un teléfono y un guion que se utiliza para abordar situaciones comunes.

Más adelante, entre 1990 y el año 2000, con el incremento de la publicidad en la televisión y la aparición del correo electrónico e internet, las empresas trabajan para poder dar respuesta a todas las oportunidades de conectarse con los clientes que surgen con los nuevos canales digitales, lo que supone la transformación de

los Call Center en los llamados Contact Center. Por último, desde 2014 se ha iniciado una etapa de lo que podría llamarse multi o pluri canalidad, donde un nuevo software puede gestionar la WEB, el correo, el teléfono, los mensajes de texto cortos, el chat en vivo, las redes sociales y otros canales para ofrecer a los agentes una única visión por cada cliente de todos los canales (Marketing XXI, 2014).

Históricamente, los Call Center o centros de llamadas nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono. Originalmente era principalmente informativo y tenía un carácter de servicio accesorio a la oferta principal del producto. Sin embargo, su utilización se expandió considerablemente, debido principalmente a dos factores:

- Fuerte competencia, que convirtió un servicio de lujo en un canal habitual y necesario de contacto con el cliente.
- Fuerte demanda del cliente particular, que cada vez goza de menos tiempo de ocio y por tanto le da más valor a su tiempo libre.

Lo anterior, unido a una fuerte innovación tecnológica, hacía presagiar al sector un brillante porvenir, que en la realidad no ha cubierto todavía las expectativas que se habían puesto en él. Ahora bien, cabe destacar el esfuerzo que están realizando las compañías del sector por corregir y potenciar las carencias que en el día a día se están dando. Pero, la evolución continúa, y el mercado tan competitivo en el que se mueven ha enseñado a los usuarios a reclamar servicios de valor agregado y a exigir la forma en la que quieren relacionarse con la empresa. Esto ha obligado a los centros de llamadas tradicionales a convertirse en lo que el mercado ha dado en llamar, los contact center, donde se integran diversos canales de interacción con la empresa como teléfono, e-mail, mensajes de texto cortos, con la misma sencillez y eficacia que proporciona una solución de centro de atención telefónica y ofreciendo a los clientes un único punto de contacto para resolver sus necesidades. (Marketing XXI, 2014)

Datos Abiertos

A este hecho se ha unido que la consolidación de internet, y por tanto del comercio electrónico, ha originado la aparición de los centros de llamadas virtuales, que permiten a los internautas, a través de un clic, entablar una conversación cara a cara con la persona que se encuentra en el centro de atención telefónica. Con este tipo de centro de llamadas se superan dos obstáculos: el temor de los internautas que todavía se resiste a comprar a través de internet y la deshumanización, es decir, la falta del cara a cara, el no poder ver los gestos y la mirada de la otra persona.

De momento, el centro de llamadas virtual se va implantando lentamente, pero existe otra fórmula más arraigada que es la voz sobre internet protocolo (IP) que permite al internauta, a través de un clic, ponerse en contacto telefónico con el

operador que le va a resolver todas sus dudas, con el consiguiente ahorro telefónico.

Gracias a todos estos avances tecnológicos, el centro de llamadas ha dejado de ser un simple gestor de llamadas para poder convertirse en un estratégico elemento del sistema CRM (Customer Relationship Management) de las empresas. (Marketing XXI, 2014)

ROBOTS, IA Y REDES NEURONALES: ASÍ ES LA TECNOLOGÍA DE LAS EMPRESAS BPO (Confidencial, 2019)

Los servicios del sector Business Process Outsourcing (BPO) han evolucionado de una forma radical en los últimos años. En estos tiempos donde la sociedad vive hiperconectada, se exige más que nunca una atención rápida y eficaz, lo que ha llevado al sector del 'Contact Center' a transformarse gracias a la combinación de un personal altamente especializado y tecnología. La inversión y el desarrollo de tecnologías en ámbitos como la analítica de datos son vitales para el sector, además de su adaptación a la gestión e interacción en redes sociales y creación de sistemas de CRMs (gestores de relaciones con clientes). Asimismo, la Inteligencia Artificial (IA) ya se ha instalado para revolucionar los servicios del sector Business Process Outsourcing (BPO) y Customer Experience (CX) en España.

El objetivo es aplicar soluciones que incluyen la IA para que entiendan e interpreten las conversaciones con los clientes y así aumentar la eficacia de los servicios. En esta área se han instalado los 'bots', que buscan solucionar de una forma eficiente los problemas más comunes de los usuarios de la forma más eficaz posible. La función de la inmediatez y la enorme accesibilidad de la era digital han hecho que el consumidor adquiera un rol activo y participativo en el ecosistema de una empresa. Así, la innovación ha de ser eficiente, inmediata y sobre todo relevante. La transformación digital hace posible hablar de personalización en la atención al cliente. Por todo esto, la misión de compañías como Konecta, multinacional tecnológica líder en servicios BPO, es integrar cada contacto en una estrategia omnicanal.

Los datos de relaciones con usuarios y clientes que maneja Konecta en este 2019 son relevantes. En total, a falta de los datos del mes de diciembre, ya ha realizado más 1.200 millones de interacciones. Las interacciones se realizan por todos los medios (desde teléfono o SMS hasta vídeo) pero los datos revelan que cada vez crecen más los robots y las relaciones basadas en canales interactivos digitales que aumentan de manera muy exponencial, principalmente a través de WhatsApp, marcando una tendencia de futuro.

Gracias a las iniciativas de los laboratorios 'tech' de Konecta se ha desarrollado la tecnología para la relación con los clientes vía WhatsApp con el apoyo de robots. "El uso de WhatsApp como herramienta de comunicación mejora la reputación, ya que los clientes reciben respuestas con rapidez y de forma eficaz; permite enviar mensajes personalizados y segmentados; permite generar una base de datos de clientes de calidad; y además evita llamadas gracias a que los mensajes se pueden responder en cualquier momento aportando así la flexibilidad que demandan los clientes de hoy", explica la compañía.

En toda la ejecución existe detrás un trabajo de laboratorio e ingeniería. En este 2019 los casi 500 bots en operación de Konecta han llevado a cabo casi 20 millones de ejecuciones, y en la actualidad se trabaja en la producción de otros 280 bots. En el laboratorio 'Konecta Software Factory' de Medellín trabajan más de 100 ingenieros que diseñan todo tipo de soluciones tecnológicas con la Inteligencia Artificial como eje para la demanda de diferentes sectores y el desarrollo futuro del negocio.

El Factor Humano, pero no todo es tecnología. La compañía cuenta con un amplio equipo humano y un novedoso método de captación de talento. La multinacional, que actualmente cuenta con 70.000 empleados en diez países, organiza en Medellín (Colombia) un evento denominado 'HACK DAY' cuyo fin es posicionar la fábrica de software en la comunidad de desarrolladores de la región e identificar nuevos talentos que puedan incorporarse a los equipos de desarrollo. "El laboratorio Konecta Software Factory es una forma importante de demostrar que la Cuarta Revolución no amenaza al talento humano, sino al contrario, lo vincula y le brinda facilidades para ser más eficiente. Para nosotros las tecnologías deben dar espacio a que las personas sean más humanas al prestar el servicio y puedan dedicar tiempo a escuchar a los clientes y no a realizar actividades repetitivas y automáticas", explica Juan David Serna, gerente de Software Factory Konecta.

Datos Abiertos

Entre los desarrollos en producción cabe destacar la herramienta tecnológica EPIRON. Una solución que se utiliza en España, Argentina, Perú y Colombia para 23 empresas, y que integra todos los canales en un mismo CMR, además de usar métodos basados en redes neuronales de etiquetado de usuarios, lo que permite aumentar la satisfacción y el volumen de contactos con los clientes de las marcas a quienes prestan servicios. El 10% de las interacciones que llegan de los clientes se cierran de forma automática gracias a estos algoritmos basados en redes neuronales. La función de los algoritmos es analizar cada uno de los comentarios y casos de los clientes que llegan a EPIRON para etiquetarlos y clasificarlo para darle un tratamiento específico que permita canalizarlo a los grupos de agentes especializados o cerrarlo automáticamente.

FOMENTO A LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS ESTATALES POR PARTE DE POBLACIÓN EN POBREZA EXTREMA, DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA, PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL.

Es importante precisar que en Colombia existen víctimas del conflicto armado, mujeres cabeza de familia, adultos mayores, personas con condición de discapacidad, población de las comunidades indígenas, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas, que hacen parte del nicho de mercado, que pueden participar en la ejecución de este contrato, teniendo en cuenta el objeto y el alcance obligacional del mismo.

Por lo anterior, y dando cumplimiento a lo preceptuado en el Artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, el contratista deberá incluir y mantener, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 5% de personal que cumpla con las características de “sujetos de especial protección constitucional”. La verificación del cumplimiento de esta obligación la realizará el supervisor del contrato de manera periódica de conformidad con lo señalado en el parágrafo 1 del artículo 2.2.1.2.4.2.16 ibidem.

PARTICIPACIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESAS DE MUJERES:

Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

DIOS ALVAROS

Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

PARÁGRAFO. Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres las certificaciones de que trata el presente numeral,deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección”. Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional Atendiendo lo preceptuado en el Artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, en cuanto al deber del contratista de incluir y mantener, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un mínimo del 5% de

personal que cumpla con las características de “sujetos de especial protección constitucional”. La verificación del cumplimiento de esta obligación la realizará el supervisor del contrato de manera periódica de conformidad con lo señalado en el parágrafo 1 del artículo 2.2.1.2.4.2.16 ibidem.

VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.

La Ley 1448 de 2011 creó en Colombia un completo sistema para proteger, asistir, atender y reparar integralmente a las víctimas del conflicto en el país. Como nunca en la historia del país, todas las instituciones del país se han puesto en marcha para ayudarles a sanar las heridas que les han dejado varias décadas de conflicto armado.

La reparación integral a las víctimas implica no sólo una indemnización monetaria o la restitución de unos bienes, sino un acompañamiento del Estado en materia de educación, salud, vivienda, programas de empleo y generación de ingresos, entre otros, así como acciones para devolverles su dignidad, su memoria, recuperar la verdad y crear las condiciones para que hechos como los que sufrieron no vuelvan a repetirse. La Ley ampara no sólo a quienes sufrieron desplazamiento forzado, despojo o abandono forzado de tierras sino también homicidio, secuestro, tortura, desaparición forzada, reclutamiento de menores, minas antipersona y delitos contra la libertad sexual. Así mismo, tiene en cuenta un enfoque diferencial pues reconoce que las personas que por su edad, género, grupo étnico, o situación de discapacidad han sufrido con mayor rigor los efectos del conflicto, deben recibir igualmente un tratamiento especial en materia de atención, asistencia y reparación.

Datos abiertos

MUJER CABEZA DE FAMILIA.

Para los efectos de la ley 82 de 1993, entiéndase por mujer de cabeza de familia, quien, siendo soltera o casada, tenga bajo su cargo, económica o socialmente, en forma permanente, hijos menores propios u otras personas incapaces o incapacitadas para trabajar, ya sea por ausencia permanente o incapacidad física, sensorial, síquica o moral del cónyuge o compañero permanente o deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros del núcleo familiar. Esta condición y la cesación de la misma, desde el momento en que ocurra el respectivo evento, deberá ser declarada por la mujer cabeza de familia de bajos ingresos ante notario, expresando las circunstancias básicas de su caso y sin que por este concepto se causen emolumentos notariales a su cargo.

ADULTOS MAYORES.

Las personas adultas mayores son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con

su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona adulta mayor es una persona de 60 años o más de edad

Conforme al Censo Nacional de Población y Vivienda de 2018 (DANE), para el año 2019 se proyectó un total de 6.509.512 personas de 60 años o más, lo que representó el 13,2% de la población total colombiana en ese mismo año. PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (Convención de la ONU, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002). Para agosto de 2020 había en total 1.319.049 Personas con Discapacidad identificadas y localizadas en el registro oficial del Ministerio de Salud y Protección Social. Esta cifra equivale al 2,6% de la población total nacional. Bogotá (18,3%) Antioquia (13,8%), Huila (5,1%) Santander (4,7%), y Cali (4,2%) son las entidades territoriales con mayor número de personas con discapacidad. En estas, se concentran la mitad del total de personas registradas (50,5%). La mayor prevalencia de personas con Discapacidad se presenta en Huila (6,0%), seguido de Quindío (4,4%), Barrancabermeja (4,0%), Nariño (3,8%) Sucre (3,7%), Risaralda (3,3%) y Bogotá (3,1%)El Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad - RLCPD, de acuerdo con la Resolución 113 de 2020 es la plataforma en la cual se registra la información resultante del procedimiento de certificación de discapacidad, a fin de establecer la caracterización y localización geográfica, en los niveles municipal, distrital, departamental y nacional del solicitante.

El RLCPD, es la fuente oficial de información sobre las personas con discapacidad en Colombia y hace parte del Sistema Integrado de Información de la Protección Social - SISPRO. A través de la página del SISPRO se habilita la entrada al aplicativo del RLCPD. POBLACIÓN DE LAS COMUNIDADES INDÍGENA, NEGRA, AFROCOLOMBIANA, RAIZAL, PALENQUERA, RROM O GITANAS Colombia cuenta con una amplia diversidad étnica que se manifiesta en la presencia de comunidades y pueblos indígenas, negros, afros, raizales, palenqueros y Rrom reconocidos como sujetos de derechos fundamentales, tanto en zonas rurales como urbanas. De acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda de 2018- CNPV 2018 el 5,9% de la población Colombiana se auto reconoce como perteneciente a la población NARP. Se concentran principalmente en Valle del Cauca (21,7%), Chocó (11,3 %), Bolívar (10,7%) y Antioquia (10,5%). La población Negra, Mulata, Afrodescendiente y Afrocolombiana se encuentra principalmente en

el Valle del cauca (22,9%); la población Raizal se encuentra principalmente en San Andrés, Providencia y Santa Catalina (79,7%) y la población Palenquera se encuentra principalmente en Bolívar (60,1%). El 0,3% de las personas NARP se encuentran incluidos en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD). El 6,8% de las personas pertenecientes a la población NARP, se encuentran incluidos en el RUV. (DANE, 2019).

El ICETEX acatando lo establecido en el Decreto 1860 de 2021 incorpora, entre otros, aspectos para fomentar la participación de personal que pertenezcan a los grupos poblacionales indicados en la norma referida o personas constitucionalmente protegidas en la ejecución de los contratos adjudicados, por lo que para el presente estudio, se conceptúa la viabilidad conforme al objeto contractual a desarrollar el cual corresponde a una prestación de servicio para el cual es completamente viable la participación de los grupos de personas antes mencionados para la adquisición de bienes o servicios requeridos en la ejecución del contrato.

El ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.16. ibidem, fomenta en un porcentaje limitado la participación de personas que pertenezcan a los grupos poblacionales o personas constitucionalmente protegidas para la provisión de bienes o servicios de los contratos adjudicados, por lo que dicha obligación no se circunscribe únicamente a la vinculación de personal en la nómina, sino también se puede cumplir mediante la adquisición de bienes que se requieren para la ejecución del contrato. En este orden de ideas, la Entidad manifiesta que será una obligación de los contratistas destinar al cumplimiento del objeto contractual la provisión de servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, garantizando las condiciones de calidad y sin perjuicio de los Acuerdos Comerciales vigentes. Esta provisión se establecerá en un porcentaje del 5% de los servicios requeridos para la ejecución del contrato, de manera que no se ponga en riesgo su cumplimiento adecuado. Lo anterior, teniendo en cuenta que los servicios deberán ser prestados en Colombia, y es factible la participación de población que cumpla con alguno de los criterios de fomento establecidos.

Teniendo en cuenta que, para el cumplimiento del objeto referido es viable desde el punto de vista legal contratar emprendimiento y empresas de mujeres que contribuyen a ampliar oportunidades de trabajo y generación de ingresos, en este certamen se incluirá su participación, siempre y cuando se cumplan con alguna de las condiciones señaladas en el artículo 3 del decreto 1860 de 2021, que señala:

“1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año

anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.

Datos Abiertos

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

17.4 Participación de Mipymes:

a. **Identificación de las MIPYME que podrían ser potenciales proveedoras directas o indirectas, con el fin de definir reglas que promuevan y faciliten su participación en el certamen**

Conforme con lo establecido en el numeral 9 del artículo 2.2.1.1.2.1.2 y el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015, así como lo establecido en el numeral 3.14., 3.15 y 3.16 del Acuerdo 07 del 23 de febrero de 2022 mediante el cual se modificó el manual de contratación del ICETEX, este proceso NO podrá ser limitado a Mipyme, lo anterior toda vez que el presupuesto oficial para adelantar el presente certamen contractual excede el valor del umbral para convocatorias limitadas a Mipyme para el año 2022

el cual asciende hasta la suma de 457.297.264, información que se encuentra publicada en la página de Colombia Compra Eficiente en el siguiente link:

https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/vf_umbrales_actualizaciones_2022_-_2023_1.pdf.

No obstante, aun cuando el presente certamen no es susceptible a ser limitado a Mipymes, se precisa que de acuerdo al objeto contractual, es viable la participación de estas, siempre que cumplan con las disposiciones contenidas en la ley 590 de 2000 y los requisitos de habilitación diferenciales establecidos para tal efecto. Lo anterior, de conformidad con lo señalado en el ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015.

b. Emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas, a efectos de la aplicación eventual de incentivos:

EMPRENDIMIENTO Y EMPRESAS DE MUJERES:

Teniendo en cuenta que, para el cumplimiento del objeto referido es viable contratar emprendimiento y empresas de mujeres que contribuyen a ampliar oportunidades de trabajo y generación de ingresos, en este certamen se incluirá su participación, siempre y cuando se cumplan con alguna de las condiciones señaladas en el artículo 3 del decreto 1860 de 2021, que señala:

Datos Abiertos

1. *Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.*

2. *Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.*

   Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y

la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

3. *Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.*

4. *Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.*

PARÁGRAFO. Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres las certificaciones de trata el presente numeral deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección".

17.4 Participación de Mipymes:

c. Identificación de las MIPYME que podrían ser potenciales proveedoras directas o indirectas, con el fin de definir reglas que promuevan y faciliten su participación en el certamen

De acuerdo al análisis o sondeo de mercado realizado en la estructuración del presente estudio, se tiene que los potenciales proveedores para los servicios a contratar en razón a su especialidad y cuantía son en su mayoría prestados por empresas catalogadas como Gran Empresa, por tal motivo no se establece un listado de potenciales proveedoras MIPYME como quiera que durante la etapa de solicitud de cotizaciones realizada a través de la plataforma SECOP II, no se recibieron cotizaciones por parte de ninguna MIPYME; sin perjuicio de lo anterior, en virtud de lo previsto en el Decreto 1860 de 2021, se definirán criterios diferenciales para promocionar la participación de Mipymes en el certamen de selección, específicamente en lo que respecta a la experiencia habilitante exigida.

d. Emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas, a efectos de la aplicación eventual de incentivos:

De acuerdo al análisis o sondeo de mercado realizado en la estructuración del presente estudio, se tiene que los potenciales proveedores no se encuentran catalogados como “emprendimientos o empresas de mujeres”, por tal motivo no se establece un listado de potenciales proveedoras catalogadas como “emprendimientos o empresas de mujeres” como quiera que durante la etapa de solicitud de cotizaciones realizada a través de la plataforma SECOP II, no se recibieron cotizaciones por parte de ningún “emprendimiento o empresa de mujer”; sin perjuicio de lo anterior, en virtud de lo previsto en el Decreto 1860 de 2021 se definirán criterios diferenciales para promocionar la participación de emprendimientos o empresas de mujeres en el certamen de selección, específicamente en lo que respecta a la experiencia habilitante exigida.

Datos Abiertos

17. Criterios de habilitación de los oferentes:

El ICETEX verificará el cumplimiento de los requisitos habilitantes, esta verificación tiene por objeto estudiar, analizar y comprobar que los oferentes cumplan con los requisitos mínimos de participación. Esta verificación no tendrá puntaje pues se trata de requisitos de participación que habilitan o inhabilitan a los oferentes.

Serán hábiles los oferentes que cumplan con la totalidad de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos mínimos de participación señalados en los términos de referencia. Se considerarán como requisitos habilitantes los siguientes:

1	Requisitos de Orden Jurídico	Cumple/No cumple
2	Requisitos de Orden Técnico	Cumple/No cumple
3	Requisitos de Orden Financiero	Cumple/No cumple

18.1 Requisitos de Orden Jurídico:

Podrán participar como proponentes, bajo alguna de las siguientes modalidades, siempre y cuando cumplan las condiciones exigidas en los términos de referencia y no se encuentren inhabilitados:

1. **Individualmente:**
   - **a)** personas naturales nacionales o extranjeras.
   - **b)** personas jurídicas nacionales o extranjeras, que se encuentren debidamente constituidas, previamente a la fecha de presentación de ofertas en el certamen;

Datos Abiertos

2. **Conjuntamente, en cualquiera de las formas de asociación previstas en la Ley.**

En cualquiera de las dos modalidades mencionadas, los proponentes deben:

a) Tener capacidad jurídica para la presentación de la propuesta.
b) Tener capacidad jurídica para la celebración y ejecución del contrato.
c) En el caso de las personas jurídicas, cumplir con la vigencia de la sociedad, consorcio o unión temporal al momento de la presentación de la oferta, la cual deberá ser, por lo menos, igual al plazo de duración del contrato, la liquidación y un (1) año más.
d) No estar incursos en ninguna de las circunstancias previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, en la Ley 1150 de 2007, en el numeral 4 del artículo 42 de la Ley 1952 de 2019, en la Ley 1474 de 2011 modificada por la Ley 1955 de 2019, las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan, y las demás disposiciones legales vigentes que consagren inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés para contratar.

e) No estar en un proceso de liquidación obligatoria, concordato o cualquier otro proceso de concurso de acreedores según la ley aplicable.
f) No estar reportado en el último Boletín de responsables Fiscales vigente, publicado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con el artículo 60 de la Ley 610 de 2000, ni con ningún otro antecedente disciplinario, penal y/o contractual.
g) No presentar ni registrar sanciones que impliquen inhabilidad para contratar con el Estado.

Los proponentes deben cumplir con los siguientes requisitos de orden jurídico:

a. Presentar la oferta debidamente suscrita por el proponente (persona natural), el representante legal (persona jurídica), persona designada para representarlo (consorcio o unión temporal), o apoderado, según el caso, dentro del plazo establecido para la presentación de ofertas. En el evento de suscribirse la oferta mediante apoderado, debe anexarse el poder debidamente conferido ante notario público o autoridad judicial competente. El poder para presentar la oferta también podrá incluir la facultad, en caso de ser beneficiario de la adjudicación, para suscribir el contrato respectivo. En caso contrario, hay que señalar que el apoderado solo tiene la facultad para presentar la oferta y señalar en forma expresa el nombre del Representante Legal que tiene la facultad de suscribir el contrato.

Datos Abiertos

En virtud de los artículos 5 y 25 del Decreto Ley 019 de 2012 corregido por el artículo 1 del decreto 53 de 2012, y las normas que las sustituyan, adicionen o modifiquen, las firmas del poderdante y del apoderado o representante, deberán estar autenticadas ante notario público o con notas de presentación personal de cualquier oficina judicial de apoyo.

Apoderados: Los poderes otorgados deberán cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 5 de la ley 2213 de 2022, el cual, reprodujo el contenido del Decreto Legislativo 806 del 4 de junio de 2020, que señala lo siguiente: (...) Artículo 5. Poderes. Los poderes especiales para cualquier actuación judicial se podrán conferir mediante mensaje de datos, sin firma manuscrita o digital, con la sola antefirma, se presumirán auténticos y no requerirán de ninguna presentación personal o reconocimiento. En el poder se indicará expresamente la dirección de correo electrónico del apoderado que deberá coincidir con la inscrita en el Registro Nacional de Abogados.

Los poderes otorgados por personas inscritas en el registro mercantil deberán ser remitidos desde la dirección de correo electrónico inscrita para recibir notificaciones judiciales (...); así como con los aspectos referidos a la autenticación, Consularización o apostille y traducción, establecidos por la legislación colombiana.

Apoderado para Oferentes Extranjeros:

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 certamen, 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 los términos de referencia, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias.

El oferente extranjero deberá:

- Adjuntar el Certificado de Existencia y Representación Legal o el documento equivalente del país en que se haya constituido legalmente. Si el mismo se encuentra en idioma distinto al castellano oficial de la República de Colombia, deberá ser presentado en su lengua original junto con la traducción al castellano. El proponente puede presentar con la oferta dichos documentos con una traducción simple y entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo previsto para la subsanación. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado".

Datos Abiertos

- Acreditar que el objeto social principal permite la celebración y ejecución del Contrato, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado (esta persona deberá aparecer en los estatutos). Para estos efectos, la autorización se entiende contenida dentro de la autorización general otorgada para comprometer a la sociedad.

- La suficiencia de la capacidad de su representante legal o de su apoderado especial en Colombia para presentar la propuesta y suscribir el Contrato, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado (esta persona deberá aparecer en los documentos señalados en el numeral anterior).

- En el evento en que el oferente extranjero ostente limitación en su capacidad de contratación o de oferta, deberá adjuntar el documento mediante el cual se remueva o convalida dicha limitación por la instancia que tenga esta

facultad conforme sus directivas internas. En lo no previsto aquí expresamente se aplicará el régimen dispuesto para los nacionales colombianos y que le sea aplicable a los extranjeros.

- Que su duración es por lo menos igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un (1) certificado del representante legal o funcionario autorizado (esta persona deberá aparecer en los documentos señalados en el numeral anterior).

CONSULARIZACIÓN

Se hará de conformidad con lo previsto por el artículo 480 del Código de Comercio que señala: "Los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes. Al autenticar los documentos a que se refiere este artículo los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país."

DOCUMENTOS PÚBLICOS EXPEDIDOS EN EL EXTERIOR

Datos Abiertos

Todos los documentos expedidos en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la Entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos legales en Colombia.

Para efectos del trámite de apostilla y/o legalización de documentos otorgados en el exterior, se debe tener en cuenta lo establecido en la Resolución No. 1959 de 2020, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de apostillas y de legalizaciones de documentos y se deroga la Resolución 10547 de 14 de diciembre de 2018", expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia y en el Convenio de La Haya nº XII, de 5 de octubre de 1961, de Supresión de la Exigencia de Legalización en los Documentos Públicos Extranjeros, comúnmente llamado Convenio de la Apostilla, el cual busca certificar un documento con la finalidad de garantizar su autenticidad ante los países que hacen parte de dicho Convenio; es además un pacto que facilita a los países involucrados reconocer la legalidad del documento expedido.

Las Entidades Estatales solamente pueden exigir la legalización de acuerdo con la Convención de la Apostilla o la consularización de documentos públicos otorgados en el extranjero. Este tipo de legalización no es procedente para los documentos privados.

Cuando en un Proceso de Contratación un proponente presenta un documento público legalizado de acuerdo con la Convención de la Apostilla, la Entidad Estatal no debe solicitar legalizaciones, autenticaciones o ratificaciones adicionales de ninguna autoridad nacional o extranjera, puesto que el trámite de la Apostilla es suficiente para certificar por sí mismo la autenticidad.

De acuerdo con el Manual para el Funcionamiento Práctico de la Convención de la Apostilla , el país de origen del documento puede tener una autoridad que verifica y certifica ciertos documentos públicos (autoridad intermedia) y otra autoridad centralizadora que es quien emite la Apostilla. En consecuencia, las Entidades Estatales deben aceptar la Apostilla expedida por la autoridad centralizadora correspondiente.

Nota: los documentos públicos otorgados en el extranjero deberán presentarse legalizados por el oferente junto con la propuesta, o a más tardar, dentro del plazo otorgado por la entidad para la subsanación".

DOCUMENTOS EN IDIOMA EXTRANJERO

Los documentos en un idioma distinto al castellano deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción al castellano. El proponente puede presentar con la oferta dichos documentos con una traducción simple y entregar la traducción oficial al castellano **dentro del plazo previsto para la subsanación**. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado.

Dark Abrams

En todo caso los documentos jurídicos, técnicos y financieros, que se aporten con la oferta, en un idioma distinto al castellano, deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción simple al castellano. **Las traducciones oficiales deberán ser aportadas dentro del plazo previsto para subsanación de los requisitos habilitantes.** Así mismo, estos documentos deben cumplir con el requisito de legalización y apostille previstos en el artículo 251 del Código General del Proceso.

NOTA 1: Las disposiciones de estos términos de referencia en cuanto a proponentes extranjeros se refiere, regirán sin perjuicio de lo pactado en tratados o convenios internacionales. Cuando el proponente extranjero, sin domicilio o sucursal en Colombia, provenga de un país que hace parte de la Convención 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 "apostille", por parte de la autoridad competente del país donde se origina el documento.

NOTA 2: 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, con el propósito que puedan obrar como prueba conforme con lo dispuesto en el artículo 251 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), el artículo 480 del Código de Comercio y las demás normas vigentes.

NOTA 3: En el evento que se acepte la oferta de un proponente extranjero sin domicilio ni sucursal en Colombia, deberá constituir una sucursal en Colombia en los términos del Código de Comercio, de acuerdo con lo señalado en los Artículos 471 y 474 del citado Código, o en las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen, para lo cual tendrá un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de la suscripción del contrato, conforme la forma establecida en la normatividad vigente aplicable al momento de la presentación de ofertas. La duración de la sociedad oferente no deberá ser inferior al plazo del contrato y un (1) año más, contado a partir de la firma de este.

b. El representante legal debe encontrarse debidamente facultado para representar legalmente a la sociedad y para celebrar todos los actos y contratos que se relacionen con el objeto de esta.

c. No deben estar incursos en las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones para contratar, o conflicto de interés establecidas en la Constitución Política y en la Ley vigente al momento de la presentación de ofertas.

Datos Abiertos

d. Las personas jurídicas deben estar constituidas legalmente, registradas en la Cámara de Comercio y su objeto social y actividad dentro del cual se debe hallar el objeto del certamen, teniendo en cuenta la salvedad para las sociedades de objeto indeterminado legalmente habilitadas para funcionar. En el caso de uniones temporales, cada uno de los miembros que la integran deben cumplir con este mismo requisito.

e. Cuando se trate de Personas Jurídicas Extranjeras que no tengan sucursal en Colombia deberán comprobar su Existencia y Representación Legal de conformidad con las normas de su país de origen.

f. Las personas naturales que por disposición legal deban inscribirse en el Registro Mercantil, deben allegar certificado de inscripción de éste, expedido por la Cámara de Comercio dentro de los 30 días calendario al momento de la presentación de ofertas, en donde conste su actividad.

g. Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica, vigente a la fecha de presentación de ofertas.

RUP: Los proponentes deben estar inscritos en el Registro Único de Proponentes RUP, y acreditar su inscripción y renovación al momento de presentación de la oferta. La información registrada en el RUP y que sea objeto de verificación en este certamen, deberá estar vigente y en firme para dicha fecha, no obstante, el proponente puede acreditar la firmeza del RUP hasta la fecha y hora del inicio de la audiencia de verificación de requisitos habilitantes.

h. Garantía de Seriedad de la oferta. El oferente presentará una garantía por medio de la cual avale el cumplimiento de las obligaciones surgidas con ocasión de la presentación de su oferta otorgada únicamente como mecanismo de cobertura de riesgos, a través de pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia.

i. El proponente no podrá estar incurso bajo ninguna causal de responsabilidad fiscal vigente, ni tener antecedentes disciplinarios ni sanciones de ningún tipo que lo inhabiliten legalmente para contratar. Para el efecto la entidad verificará si el proponente o cualquiera de los integrantes del consorcio o unión temporal se encuentran señalados en el último boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República y en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad "SIRI" de la Procuraduría General de la Nación.

Datos Abiertos

j. El representante Legal del proponente deberá acreditar que no tiene antecedentes judiciales mediante la constancia que emite la policía nacional donde se manifieste dicha situación.

k. En caso de ser persona jurídica, el proponente deberá acreditar, con la certificación respectiva, estar dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta, a paz y salvo con el pago de obligaciones asumidas por concepto de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los parafiscales, propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. En caso de ser persona natural, el proponente debe acreditar encontrarse afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud y en Pensiones, así como acreditar el pago del mes inmediatamente anterior a la presentación de la propuesta, todo de acuerdo con la normatividad vigente al momento de la presentación de ofertas.

I. En este certamen se permite la participación conjunta bajo la modalidad del consorcio o de la unión temporal, se debe acreditar con el respectivo documento de conformación. Para el momento de presentación de la oferta el proponente debe indicar en la carta de presentación de la misma, el nombre del consorcio o la unión temporal y cuáles son sus integrantes. Todos sus integrantes deberán acreditar que dentro de su objeto social comprende actividades concordantes a las del presente certamen, siempre enmarcadas dentro del objeto de la presente contratación.

Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en Consorcio o Unión Temporal o cualquier otra modalidad de asociación permitida por la Ley Colombiana.

En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas naturales y/o jurídicas que acrediten los requisitos establecidos en los presentes términos de referencia, y, además cumplir con todos los requisitos generales que para dichas formas de participación conjunta se señalan en este documento:

- Nombres y domicilio de los constituyentes;
- Indicar si su participación es a título de Consorcio, de Unión Temporal o de cualquier tipo de asociación legalmente permitida; y en caso de Unión Temporal, señalar los términos y extensión de su participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo del ICETEX, de acuerdo con lo establecido en la ley.
- Acreditar la existencia del consorcio, de la unión temporal o cualquier otra modalidad de asociación legal, y específicamente la circunstancia de tratarse de uno u otro, lo cual deberá declararse de manera expresa en el acuerdo de asociación correspondiente, señalando las reglas básicas que regulan las relaciones entre ellos, los términos, actividades, condiciones y participación porcentual de los miembros del consorcio o de la unión temporal en la propuesta y en la ejecución de las obligaciones atribuidas al contratista por el contrato ofrecido, y la forma de la facturación.
- Los integrantes de los consorcios o uniones temporales o cualquier otra modalidad de asociación legal también deberán permanecer en consorcio, unidos temporalmente o asociados, durante el término de vigencia del contrato, su liquidación y un (1) año más. Por tanto, deberá indicarse en la propuesta que durante este término no será disuelta ni liquidada ninguna de estas formas de asociación, ni habrá cesión del contrato entre quienes integran el Consorcio o la Unión Temporal o la sociedad sin autorización previa del ICETEX.

Datos Abiertos

- Acreditar la existencia, representación legal, capacidad legal, y capacidad jurídica de las personas jurídicas consorciadas, en unión temporal o asociada, así como para la presentación de la propuesta y la celebración y ejecución del contrato. La designación de un representante que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del consorcio, unión temporal o sociedad y de un suplente para remplazarlo en sus ausencias; acompañando el documento que los constituya como tal, con la firma autorizada de cada uno de sus integrantes.
- Los requisitos relacionados con la existencia, representación legal y duración del Consorcio o de la Unión Temporal, deberán acreditarse mediante la presentación del documento consorcial o de constitución de la unión temporal o documento que haga sus veces, en la que se consignen los acuerdos, los términos de la participación y la información requerida.

Por aplicación de los preceptos de la autonomía de la voluntad y del derecho a la libre asociación, las ofertas podrán presentarse de manera conjunta, acudiendo a cualquier tipo de figura, incluyendo, pero sin limitarse a:

a. Los consorcios: conformado por dos más personas, naturales o jurídicas, de derecho privado o público, quienes de manera conjunta presentan una propuesta de contratación, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato, lo anterior de conformidad con lo señalado en el numeral 6 del Artículo 7 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

Datos Abiertos

b. Las uniones temporales: conformado por dos más personas, naturales o jurídicas, de derecho privado o público, quienes de manera conjunta presentan una propuesta de contratación respondiendo solidariamente por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal. Lo anterior de conformidad con lo señalado en el numeral 7 del Artículo 7 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 3 de la Ley 2160 de 2021.

c. Las promesas de sociedad futura: Podrán presentar propuestas de manera conjunta, varias personas naturales o jurídicas, mediante la promesa de constitución de una sociedad. El documento de intención consistirá en una promesa de contrato de sociedad cuyo perfeccionamiento se sujetará a la condición de la aceptación de la oferta mercantil presentada. Una vez aceptada la oferta mercantil, y constituida en legal forma la sociedad, el contrato se celebrará con dicha persona jurídica, quién actuará por conducto de su representante legal.

k. El ICETEX realizará la consulta de sus proponentes en listas de control para identificar que no se encuentren relacionados en ningún proceso de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente.

18.1.1. Documentos jurídicos que debe contener la propuesta

Con la finalidad de acreditar los requisitos de orden legal, la propuesta debe contener los documentos y la información que a continuación se señalan.

18.1.2. Carta de presentación de la propuesta y pacto de integridad (FORMATO N°. 1).

Debe ser firmada por el proponente: persona natural, representante legal para personas jurídicas, persona designada para representarlo en caso de consorcio o unión temporal, o apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el poder autenticado donde se especifique si se otorga poder para presentar la oferta, o participar en todo el certamen de selección. El poder para presentar la propuesta también podrá incluir la facultad, en caso de aceptarse la oferta, para suscribir el contrato respectivo. En caso contrario, hay que señalar que el apoderado solo tiene la facultad para presentar la oferta y señalar en forma expresa el nombre del Representante Legal que se reserva la facultad de suscribir el contrato.

Datos Abiertos

En este evento el poder deberá ser allegado, con las formalidades legales, junto con la carta de presentación de la propuesta.

El proponente, persona natural, jurídica nacional o extranjera y cada uno de sus integrantes cuando se trate de Consorcio o Unión Temporal cuando sea el caso, no puede (n) encontrarse incurso (s) en prácticas de colusión o restrictivas de la competencia con otras empresas o con el mercado. Para ello el proponente manifestará bajo la gravedad de juramento, esta circunstancia, el que se entiende prestado con la suscripción de la carta de presentación de la propuesta.

El oferente debe manifestar igualmente bajo la gravedad del juramento, que ni él, ni la Persona Jurídica, consorcio o unión temporal que representa, o sus integrantes se encuentran incursos en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la Constitución y las Leyes, entre otras, las contempladas en el Artículo 8° de la Ley 80 de 1993, y en los artículos 1º, 2º y 4º de la Ley 1474 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, modificada en esta materia por el artículo 43 de la Ley 1955 de 2019, Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y demás normas concordantes que la complementen, adicionen, sustituyan o

modifiquen". Este juramento se entiende prestado con la suscripción de la carta de presentación de la propuesta.

Con la suscripción por el proponente de la carta de presentación de la oferta, se presume el pleno conocimiento y aceptación de las reglas del certamen de selección, los documentos, anexos y formatos que lo soportan, las especificaciones técnicas, la normatividad aplicable vigente y demás condiciones del certamen. Así mismo, con la suscripción del pacto de integridad, asume el compromiso de anticorrupción, probidad y transparencia bajo la gravedad de juramento en el **FORMATO N°.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y PACTO DE INTEGRIDAD.**

18.1.3. Copia de la cédula de ciudadanía.

Junto con la Carta de Presentación de la Propuesta, el representante legal del proponente y/o del apoderado deben presentar copia de la cédula de ciudadanía.

18.1.4. Documento de conformación del consorcio o de la unión temporal.

De conformidad con los requisitos antes expuestos, si la oferta es presentada por un Consorcio o una Unión Temporal, en la carta de presentación de la propuesta se debe indicar el nombre del consorcio o unión temporal y además el nombre de los integrantes de este.

Datos Abiertos

Contenido del documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal:

a. Indicar en forma expresa si su participación es a título de CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.
b. Designar la persona, que para todos los efectos representará el consorcio o la unión temporal y su respectivo suplente.
c. Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del consorcio o la unión temporal y sus respectivas responsabilidades.
d. En el caso de la UNIÓN TEMPORAL, señalar en forma clara y precisa, los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución y las obligaciones y responsabilidades de cada uno en la ejecución del contrato (ACTIVIDADES), los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la Entidad contratante.
e. Señalar la duración de este que no deberá ser inferior a la del contrato, su liquidación y un (1) año más.
f. En atención a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, los integrantes del Consorcio o Unión Temporal en el documento de constitución deben manifestar para efectos del pago en relación con la facturación:

- ✓ Si la va a efectuar en representación del consorcio o la unión temporal uno de sus integrantes, caso en el cual se debe informar el número del NIT de quien factura.
- ✓ Si la va a realizar el consorcio o unión temporal con su propio NIT, hecho que se debe indicar en el documento de conformación. Además, se debe señalar el porcentaje o valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. En este caso para efectos de la inscripción en el Registro Único Tributario deberán tener en cuenta lo dispuesto en el 2460 de 2013.

El impuesto sobre las ventas discriminado en la factura que expida el Consorcio o Unión Temporal deberá ser distribuido a cada uno de sus miembros de acuerdo con su participación en las actividades gravadas que dieron lugar al impuesto, para efectos de ser declarado.

En cualquiera de las alternativas anteriores, las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en las disposiciones legales.

g. Suscribir por todos sus integrantes y el representante de este.

En el evento que una sociedad extranjera sin sucursal en Colombia haga parte de un Consorcio o Unión Temporal deberá adjuntar a la propuesta con la finalidad de acreditar los requisitos de orden legal, los documentos equivalentes de acuerdo con la normatividad del país de origen.

Datos Abiertos

18.1.5. Certificado de existencia y representación legal y/o Registro Mercantil de Persona Natural.

- PERSONA NATURAL

Tratándose de personas naturales obligadas legalmente a inscribirse en el registro mercantil, deben allegar certificado de inscripción en el registro mercantil expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario a la fecha establecida en el cronograma para la presentación de ofertas.

- PERSONA JURÍDICA

Si la propuesta la presenta una persona jurídica, debe allegar el certificado de existencia y representación legal expedido por la respectiva la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario a la fecha de presentación de ofertas en el certamen de selección (según cronograma vigente), donde conste que las actividades de su objeto social están relacionadas con las actividades del

objeto del presente certamen de contratación, la capacidad jurídica para celebrar y ejecutar contratos, duración y nombre de su representante legal o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente y sus facultades. En el caso de proponente plural, todos sus integrantes deben acreditar igual requisito.

Quién ejerce la representación legal, las facultades de este, el objeto social, y la duración de la sociedad.

Si el proponente es persona jurídica registrada que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario a la fecha establecida en el cronograma para la presentación de ofertas en el certamen de selección.

La sociedad debe tener una duración no inferior al plazo del contrato, su liquidación y un (1) año más.

Cuando el monto de la propuesta fuere superior al límite autorizado al Representante Legal, el oferente deberá allegar la correspondiente autorización la cual debe ser impartida por la Junta de Socios, asamblea de accionistas o el estamento de la sociedad que tenga esa función.

Datos Abiertos

En el evento que del contenido del Certificado expedido por la Cámara de Comercio se haga la remisión a los estatutos de la Sociedad para establecer las facultades del Representante Legal, el oferente deberá anexar copia de la parte pertinente de dichos estatutos, y si de éstos se desprende que hay limitación para presentar la propuesta en cuanto a su monto, se deberá igualmente allegar la correspondiente autorización la cual debe ser impartida por la Junta de Socios, asamblea de accionistas o el estamento de la sociedad que tenga esa función.

Si la propuesta se presenta a nombre de una Sucursal, se deberán anexar los Certificados tanto de la Sucursal como de la Casa principal.

En ofertas conjuntas, cuando los integrantes del consorcio o unión temporal, o uno de ellos, sea persona jurídica, cada uno de ellos o el integrante respectivo, debe aportar el citado certificado, cumpliendo además con todos los requisitos señalados con antelación.

Cuando se trate de Personas Jurídicas Extranjeras que no tengan sucursal en Colombia deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio y de conformidad con las normas de su país de origen, en todo caso el cual deberá

contener como mínimo lo siguiente: nombre o razón social completa del proponente, tipo, número y fecha del documento de constitución o creación.

Adicionalmente, cuando se trate de Persona Jurídicas Extranjeras que no tengan sucursal en Colombia deberá allegar en escrito independiente donde certifica, bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la presentación de la oferta, que no se encuentra incurso en proceso de embargo o por lo menos que no tiene conocimiento de estar en proceso de embargo, ni reportado en centrales de Riesgo Financiero.

18.1.6. Autorización para contratar.

En caso de existir limitaciones en las facultades del representante legal señaladas en los estatutos, el proponente deberá anexar copia del Acta de Junta de Socios o Junta Directiva o asamblea de accionistas u órgano competente, según el caso, donde se le autorice para comprometer a la sociedad en la contratación y suscribir los documentos que se requieran en su desarrollo.

18.1.7. Certificado de inscripción en el registro único de proponentes RUP.

Los interesados en participar en este certamen deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes.

Datos Abiertos

El proponente debe presentar RUP con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario a la fecha de presentación de la oferta.

Los proponentes deben estar inscritos en el Registro Único de Proponentes RUP y acreditar su inscripción y renovación al momento de presentación de la oferta, así mismo la información registrada en el RUP objeto de verificación en este certamen deberá estar vigente para dicha fecha, no obstante, el proponente podrá acreditar la firmeza del RUP hasta la fecha y hora del inicio de la audiencia de verificación de requisitos habilitantes.

Cuando se trate de ofertas conjuntas (consorcios o uniones temporales) cada uno de los integrantes debe estar inscrito en el RUP, con las mismas condiciones anotadas para el proponente singular.

En este documento se hará la verificación de la experiencia, la existencia de multas y sanciones de los proponentes y la verificación de los requisitos habilitantes financieros y sus indicadores.

18.1.8. Garantía de seriedad del ofrecimiento.

Los oferentes deberán otorgar como mecanismo de cobertura, una póliza de seguros expedida en formato **PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO PARTICULAR ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN.**

El valor de esta garantía no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial de la invitación y su vigencia se extenderá hasta la expedición de la garantía que ampara los riesgos propios del contrato; las cifras del valor de la póliza deben expresarse en pesos.

La vigencia de la garantía de seriedad debe ser desde el momento de la fecha de presentación de la oferta, hasta por tres (3) meses más, y si es del caso se deberá prorrogar. La garantía de seriedad de la oferta debe cubrir la sanción derivada del incumplimiento de la oferta, en los siguientes eventos:

a. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la aceptación de la oferta o para suscribir el contrato es prorrogado, desde que la ampliación se encuentre dentro del término de vigencia de la oferta.

b. La revocatoria de la oferta una vez se haya producido la entrega de esta dentro de la respectiva invitación a ofertar.

c. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del proponente al que se le haya aceptado el ofrecimiento, cuando quiera que por la modalidad de selección aplicada se requiera esta solemnidad. Cuando el proponente al que le haya sido aceptado el ofrecimiento, y con quien se hubiera perfeccionado el contrato, no constituya la garantía de cumplimiento del contrato.

Dario Abadios

La garantía debe ser otorgada a favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" -ICETEX**-. En ella debe figurar la razón social completa del tomador. El valor asegurado debe corresponder al fijado en los presentes términos de referencia. El objeto y el número de esta, debe coincidir con el de la propuesta que presenta.

Debe venir suscrita por el **TOMADOR - AFIANZADO.** Debe ser expedida en formato **PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO PARTICULAR ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN** y con el **ANEXO CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN.**

Si la oferta se presenta en forma conjunta, es decir, bajo la modalidad de CONSORCIO O UNION TEMPORAL, la garantía de seriedad de la propuesta deberá ser otorgada por todos los integrantes del proponente plural e incluir la razón

social y NIT de los integrantes, así como su porcentaje de participación. Si el proponente es persona natural y tiene establecimiento de comercio, el tomador debe ser la persona natural y no su establecimiento de comercio. En caso de que la fecha de presentación de las ofertas se amplíe, debe tenerse en cuenta la nueva fecha para efecto de la vigencia de la garantía.

La no presentación de garantía de seriedad de la oferta no será subsanable. No obstante, si un oferente, junto con su oferta, entrega la garantía de seriedad, pero la misma contiene errores, al ser este un aspecto que no afecta la asignación de puntaje, se le solicitará que proceda a enmendar los yerros contenidos en la garantía a efectos de posibilitar su habilitación. En caso de que el error consista en que la póliza no sea expedida en formato **PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO PARTICULAR ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN**, en caso de subsanación no se podrá allegar una nueva póliza so pena de rechazo.

18.1.9. Registro Único Tributario – RUT.

Con el fin de conocer el régimen tributario a que pertenece el proponente, deberá presentarse con la propuesta el Registro Único Tributario actualizado, expedido por la Dirección General de Impuestos Nacionales, donde aparezca claramente el NIT del proponente su razón social y obligaciones tributarias. En caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes deberá aportar este documento.

Datos Abiertos

Las personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia y las personas naturales sin domicilio en Colombia, no deben presentar el Registro Único Tributario (RUT), toda vez que en él se deben inscribir toda persona natural o jurídica que deba cumplir obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el adjudicatario sea una persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia o una persona natural sin domicilio en Colombia, esta deberá inscribirse en el Registro Único Tributario (RUT).

18.1.10. Certificación expedida sobre pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales

PERSONA JURÍDICA:

Diligenciar **FORMATO N°2 MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARAFISCALES.**

Acreditar, con la certificación respectiva, estar dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta, a paz y salvo con el pago de

obligaciones asumidas por concepto de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. Dicha certificación deberá encontrarse suscrita por la persona natural o su contador, o por el revisor fiscal o representante legal de la persona jurídica, según sea el caso o el documento que haga sus veces en el país de origen el caso de Personas Jurídicas Extranjeras sin Sucursal ni domicilio en Colombia.

En caso de ofertas conjuntas, cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal debe allegar este documento.

El Proponente debe adjuntar junto con esta certificación los siguientes documentos:

Fotocopia de la Tarjeta Profesional del Contador Público o del Revisor Fiscal, cuando a ello haya lugar y Certificado de la Junta Central de Contadores vigente a la fecha presentación de las ofertas en el certamen de selección.

PERSONA NATURAL:

Para el proponente persona natural deberá aportar certificado de la Administradora de Pensiones y de la Empresa Prestadora de Salud en el que conste que se encuentra con una vinculación vigente con las mismas; de igual manera deberá aportar copia del último pago al Sistema de Seguridad Social Integral, como cotizante independiente, el cual, en todo caso, deberá ser el del mes inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la propuesta.

Datos Abiertos

18.1.11. Certificados

La propuesta se debe acompañar de los siguientes certificados, los cuales no deberán ser mayores a 30 días calendario, anteriores a la fecha de presentación de ofertas en el certamen:

a) Certificado de Antecedentes Judiciales del Representante Legal.

b) Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Representante Legal y la Empresa, expedido por la Procuraduría General de la Nación

c) Certificado de Responsabilidad Fiscal del Representante Legal y la Empresa, expedido por la Contraloría General de la República.

d) Verificación Registro Nacional Medidas Correctivas (RNMC) (art. 183 Ley 1801 de 2016).

e) Certificado de inhabilidades por delitos sexuales de la Policía Nacional de Colombia (Ley 1918 de 2018 “Por medio de la cual se establece el régimen de inhabilidades a quienes hayan sido condenados por delitos sexuales cometidos contra menores, se crea el registro de inhabilidades y se dictan otras disposiciones”).

18.1.12. Políticas relacionadas con inhabilidades reportadas por la Contraloría general de la Nación:

El **ICETEX** verificará y aplicará las políticas y controles relacionados con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, establecidas por la Entidad. Igualmente, El **ICETEX** se reserva el derecho de verificar si el **PROPONENTE** o cualquiera de los integrantes del consorcio o unión temporal, se encuentra (n) reportado (s) en el último boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República o si aparece como inhabilitado para contratar en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad "SIRI" de la Entidad.

En caso de que, el proponente o alguno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal, se encuentre relacionado en el boletín o se encuentre inhabilitado, no podrá contratar con el **ICETEX**, salvo que acredite que tiene un acuerdo de pago vigente y que está cumpliendo con el mismo o que se encuentra habilitado para contratar.

Datos Abiertos

18.1.13. Documentos adicionales que se deben adjuntar como requisito para la suscripción del contrato:

- Certificación Bancaria donde conste el número y tipo de cuenta de ahorros o corriente a donde el proponente adjudicatario solicite se le efectúen los desembolsos de los pagos del contrato.

18.2 Requisitos técnicos habilitantes:

A. CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

En los Anexos de la presente invitación se encuentran contenidas las especificaciones técnicas mínimas y condiciones generales, así como las características técnicas, requisitos mínimos obligatorios, los cuales son de obligatorio cumplimiento por el **PROPONENTE** con ocasión de la ejecución del contrato.

El oferente deberá firmar todos los anexos técnicos del certamen, con la firma de los mismos el oferente declara que conoce, acepta y cumple la totalidad de

especificaciones y requerimientos contenidos en dichos anexos, los cuales se relacionan a continuación:

1. Introducción (Documento de Carácter Informativo de la Entidad)
2. Glosario de Definiciones y Siglas
3. Anexo Canales de Atención y de Gestión
4. Anexo Planeación operativa
5. Anexo Recursos Humanos
6. Anexo Calidad y Experiencia del Usuario
7. Anexo Formación
8. Anexo Servicios de Tecnología
9. Anexo Infraestructura Física
10. Anexo ANS

B. EXPERIENCIA MINIMA HABILITANTE DEL PROPONENTE

El **PROPONENTE** deberá anexar mínimo cuatro (4) y máximo (6) certificaciones de contratos **ejecutados y recibidos a satisfacción o liquidados**, celebrados con empresas privadas y públicas en los últimos diez (10) años, y en donde se pueda constatar que el objeto de los contratos sea de actividades de SERVICIOS DE ATENCION A USUARIOS, o expresiones similares.

Datos Abiertos

Los criterios anteriormente descritos deberán cumplirse de conformidad con lo señalado en el parágrafo segundo del presente literal.

La sumatoria del valor de los contratos debe ser total o superior al treinta (30%) del valor total del presupuesto oficial del presente proceso.

Las certificaciones deben estar relacionadas en el FORMATO RELACIÓN DE CERTIFICACIONES EXPERIENCIA.

Parágrafo Primero: Para la verificación de este requisito, el **PROPONENTE** deberá indicar por cada contrato presentado para acreditar la experiencia el número del consecutivo con el que el contrato se encuentra registrado en el Registro Único de Proponentes (RUP), según el FORMATO RELACIÓN DE CERTIFICACIONES EXPERIENCIA definido para registrar la experiencia del **PROPONENTE**.

Parágrafo Segundo: La experiencia a certificar a través de contratos deberá acreditar o cumplir con los siguientes criterios:

- Al menos dos contratos deberán acreditar experiencia específica en prestación de servicios telefónicos, inbound y outbound. Los contratos que pretenda allegar el **PROPONENTE** deberán tener un plazo mínimo de ejecución de veinticuatro (24) meses de operación.

- Al menos uno (1) contratos acreditados en el RUP deberá demostrar experiencia específica en prestación de servicios de chat, WhatsApp y redes sociales. El (los) contrato (s) que pretenda allegar el **PROPONENTE** deberán tener un plazo mínimo de ejecución veinticuatro (24) meses.

- Al menos uno (1) de los contratos registrados en el RUP deberá haberse ejecutado en una entidad bancaria y/o financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. El contrato que pretenda indicar el **PROPONENTE** deberá tener un plazo mínimo de ejecución de treinta y seis (36) meses de operación, excluyendo el período de tiempo definido para etapas de implementación/empalme de operación o expresiones similares. Para estos efectos, El **ICETEX** verificará en el listado general de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia publicado en la página web www.superfinanciera.gov.co

- Al menos uno (1) de los contratos acreditados en el RUP deberá demostrar experiencia específica en Servicio de Atención a Usuarios o Centro Contacto que incluya automatización de procesos de BI El contrato que pretenda allegar el PROPONENTE deberá tener un plazo mínimo de ejecución de veinticuatro (24) meses de operación.

- Al menos uno (1) de los contratos acreditados en el RUP deberá demostrar experiencia específica en atención presencial brindada a los usuarios a través del servicio prestado por personal del PROPONENTE mínimo en cinco (5) puntos de atención al usuario ubicados en ciudades y/o municipios diferentes cada uno y con un mínimo de 8 posiciones. Adicionalmente, el plazo de ejecución del contrato a acreditar para este criterio en particular deberá ser de mínimo veinticuatro (24) meses de operación

Esta experiencia específica deberá ser consignada en el FORMATO RELACIÓN DE CERTIFICACIONES EXPERIENCIA.

Para los Consorcios, Uniones Temporales, Promesa de Sociedad Futura o cualquier otro tipo de forma asociativa, la experiencia se verificará de acuerdo con la sumatoria de las experiencias de cada uno de los integrantes, conforme al FORMATO RELACIÓN DE CERTIFICACIONES EXPERIENCIA. En todo caso, si

uno solo de los integrantes aporta la totalidad de la experiencia, su participación en la figura asociativa no podrá ser inferior al 80%.

Parágrafo Tercero: Las certificaciones a través de la cuales se acrediten los criterios exigidos a través de los contratos, deberán contener como mínimo:

• Razón social de la empresa o entidad contratante, con información básica como dirección, teléfono y ciudad.

• Número del contrato, así como fecha de suscripción, inicio y terminación de este. Para el caso de contratos suscritos con entidades privadas, que no cuenten con número de identificación o fecha de inicio, se eximirá del criterio de numeración del contrato y de fecha de inicio.

• Objeto del contrato.

• Calificación del servicio, el cual debe ser como mínimo bueno o expresiones similares.

• En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una unión temporal o consorcio, se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, adicionalmente se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros y solamente se tendrá en cuenta el porcentaje de participación de la firma que está presentando la propuesta.

Parágrafo Cuarto: Las certificaciones ilegibles, borrosas y/o que no contengan la información solicitada, no serán tenidas en cuenta. No obstante, la entidad, podrá solicitar en cualquier momento aclaraciones sobre las mismas.

Datos Abiertos

Parágrafo Quinto: Las certificaciones de experiencia se consideran expedidas bajo la gravedad del juramento. La entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes.

Parágrafo Sexto: Las copias de los contratos, actas de liquidación, relación de contratos, referencias comerciales, etc., sólo se aceptarán como documentos aclaratorios.

Parágrafo Septimo: En el caso de proponentes extranjeros que no estén obligados a registrarse en el RUP, deberán aportar máximo SEIS (6) contratos que cumplan con la totalidad de criterios señalados en el parágrafo segundo. **En todo caso, los documentos expedidos en el exterior deberán cumplir los requisitos de apostille, traducción y demás formalidades requeridas para que sean válidos en Colombia, de conformidad con los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente.**

Condiciones Generales Para La Acreditación De La Experiencia

a. En caso de que, el **PROPONENTE** relacione más de seis (6) contratos, serán tenidas en cuenta para la evaluación los seis (6) contratos de mayor valor contenidos en el **FORMATO RELACIÓN DE CERTIFICACIONES EXPERIENCIA**. En el evento en que en una sola certificación se acrediten varios contratos se computará cada uno de manera individual y así deberá relacionarlo el **PROPONENTE** en su propuesta.

b. Los contratos ejecutados que el **PROPONENTE** acredite como experiencia, deben identificarse y señalarse claramente en el RUP, con resaltador o cualquier tipo de marca que permita su visualización rápidamente, así como también deberán estar relacionados en el **FORMATO RELACIÓN DE CERTIFICACIONES EXPERIENCIA.**

c. Si el **PROPONENTE** presenta certificaciones de contratos que no estén reportados como experiencia en el RUP, no serán tenidas en cuenta.

d. Las experiencias presentadas pueden ser concomitantes entre ellas siempre que se trate de objetos, proyectos y contratos claramente diferentes y sin relación alguna.

e. Para acreditar la experiencia NO se permitirán las AUTOCERTIFICACIONES del **PROPONENTE**, entendidas éstas como las certificaciones expedidas por el Representante Legal o cualquier otro empleado de la misma empresa ejecutora del contrato que se pretende aportar como experiencia, y para el caso de **PROPONENTES** plurales, por alguno de sus miembros, ni certificaciones emitidas por subcontratistas. Sólo se aceptará para la acreditación de la experiencia solicitada las certificaciones emitidas por la entidad pública o privada contratante de los servicios.

f. Cada una de las experiencias registradas debe hacer referencia al desarrollo de un contrato independiente por parte del **PROPONENTE**. Las prórrogas o adiciones de un contrato se contarán como parte del contrato principal, el cual deberá haberse ejecutado en su totalidad.

Las certificaciones de experiencia se consideran expedidas bajo la gravedad del juramento.

En caso de que el proponente aporte una (1) sola certificación, esta debe cumplir con todos los requisitos anteriormente descritos.

g. En el caso de convenios de asociación, el **ICETEX** tendrá en cuenta únicamente el valor correspondiente al aportado por el **PROVEEDOR.**

C. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

El **ANEXO RECURSOS HUMANOS** relaciona tanto el equipo de trabajo que hace parte del personal mínimo requerido, como sus requisitos de competencia, que ha disponer en caso de que el **PROPONENTE** resulte adjudicatario.

El **PROPONENTE** deberá certificar bajo la gravedad de juramento en documento independiente que cuenta con el equipo mínimo requerido por la entidad, el cual el cual debe cumplir con la formación y experiencia mínima requerida para cada uno de los cargos.

Datos Abiertos

Para acreditar lo anterior, el **PROPONENTE** deberá presentar con su propuesta el **FORMATO CERTIFICADO STAFF**, suscrito por el representante legal, en donde acredite que cuenta con el Equipo o Personal Mínimo requerido por **ICETEX** para el equipo STAFF y que para el efecto verificó las hojas de vida, la formación académica (diplomas o actas de grado), las tarjetas profesionales y/o inscripciones, matriculas, registros y/o resoluciones, que los acrediten en el área requerida, sus cédulas de ciudadanía y que cumplen con los requerimientos de la invitación abierta.
Así mismo el **PROPONENTE** en dicha certificación acreditará que verificó la experiencia del equipo o personal ofrecido, mediante la revisión de los respectivos certificados expedidos por las empresas para las que laboran o laboraron los miembros de su equipo, fecha de ingreso y de retiro o plazo y las funciones o labor a su cargo que acrediten la experiencia exigida o, en caso de haber ejecutado contratos, los certificados respectivos donde se señale su participación, constatando objeto o labor que acredite la experiencia exigida, cumplimiento a satisfacción, nombre de la entidad contratante, fecha de inicio y terminación o plazo

y que en general el equipo de trabajo cumple los requerimientos de la invitación pública.

En caso de que la persona tenga vínculo laboral o contrato de prestación de servicios vigente, el proponente deberá contabilizar el tiempo desde la fecha de inicio hasta la fecha de suscripción o firma de la certificación correspondiente. La experiencia profesional del personal se cuenta a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. Se exceptúan las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud, en los que la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional. Se tendrá en cuenta la experiencia en meses completos sin simultaneidad.

D. INFRAESTRUCTURA FISICA

El **PROPONENTE**, a través del representante legal, deberá suscribir el formato **INFRAESTRUCTURA FÍSICA** donde declara que cumple los requerimientos exigidos en materia de infraestructura física, contenidos dentro del **ANEXO INFRAESTRUCTURA FÍSICA**. En caso de que no cuente con la totalidad de exigencias, el **PROPONENTE** deberá seleccionar los ítems pendientes por acondicionar, y se comprometerá que, en caso de resultar adjudicatario, realizará los acondicionamientos respectivos de conformidad con el cronograma definido por el ICETEX.

Datos Abiertos

Para el caso en que el **PROPONENTE** cumpliese con la totalidad de requerimientos señalados en el **ANEXO INFRAESTRUCTURA FÍSICA**, el ICETEX visitará las instalaciones del **PROPONENTE** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato, para la verificación respectiva. En caso de que el **PROPONENTE** hubiese señalado en el formato **INFRAESTRUCTURA FÍSICA** ítems pendientes por acondicionar, el **ICETEX** realizará, a más tardar, el último día hábil de la etapa de implementación, visita a las instalaciones del **PROPONENTE** para la revisión y validación correspondiente.

E. PLAN DE CONTINGENCIA

El **PROPONENTE** deberá presentar un plan de contingencia para asegurar la continuidad del servicio, el cual deberá contener como mínimo los elementos definidos en el **ANEXO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA**, sin perjuicio de que **ICETEX** durante la ejecución del contrato solicite el estudio y la inclusión de nuevos criterios a tratar bajo este escenario.

Cada uno de los elementos requeridos en el **ANEXO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA** deberán estar claramente señalados e identificados dentro del

documento, de tal manera que la Entidad pueda verificar el cumplimiento de los mínimos exigidos.

En caso de que el **PROPONENTE** resulte adjudicatario dentro del proceso de selección, este plan de contingencia debe ser revisado, ajustado y/o ampliado a las necesidades y requerimientos propios de la operación del **ICETEX**, y presentarlo nuevamente para la verificación y aprobación respectiva. Este plan de contingencia podrá ser revisado y ajustado durante la ejecución del contrato.

F. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El **PROPONENTE** deberá presentar su plan actual de continuidad del negocio, e indicar la manera como **ICETEX** quedaría incluido en el mismo, el cual deberá contener como mínimo los elementos definidos en el **ANEXO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA** sin perjuicio de que **ICETEX** durante la ejecución del contrato solicite el estudio y la inclusión de nuevos criterios a tratar bajo este escenario.

Cada uno de los elementos requeridos en el **ANEXO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA** deberán estar claramente señalados e identificados dentro del documento, de tal manera que la Entidad pueda verificar el cumplimiento de los mínimos exigidos.

Datos Abiertos

En caso de que el **PROPONENTE** resulte adjudicatario dentro del proceso de selección, este plan de contingencia debe ser revisado, ajustado y/o ampliado a las necesidades y requerimientos propios de la operación del **ICETEX**, y presentarlo nuevamente para la verificación y aprobación respectiva. Este plan de continuidad podrá ser revisado y ajustado durante la ejecución del contrato.

G. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES DIFERENCIALES PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES:

En caso que la oferta sea presentada por una empresa catalogada como emprendimiento o empresa de mujeres para la acreditación de la experiencia habilitante requerida en el literal B. EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE DEL PROPONENTE, el **PROPONENTE** deberá anexar mínimo uno (1) máximo ocho (8) certificaciones de contratos **ejecutados y recibidos a satisfacción o liquidados**, celebrados con empresas privadas y públicas en los últimos doce (12) años, y en donde se pueda constatar que el objeto de los contratos sea de actividades de SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO, o expresiones similares.

Sin perjuicio de lo anterior, el oferente deberá cumplir con los demás criterios previstos para la acreditación de la experiencia habilitante.

Para la acreditación de la condición de emprendimiento o empresa de mujeres el oferente deberá acreditar los requisitos previstos en el ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021.

H. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES DIFERENCIALES PARA MIPYMES:

En caso que la oferta sea presentada por una empresa catalogada como emprendimiento o empresa de mujeres para la acreditación de la experiencia habilitante requerida en el literal B. EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE DEL PROPONENTE, el **PROPONENTE** deberá anexar mínimo uno (1) máximo ocho (8) certificaciones de contratos **ejecutados y recibidos a satisfacción o liquidados**, celebrados con empresas privadas y públicas en los últimos doce (12) años, y en donde se pueda constatar que el objeto de los contratos sea de actividades de SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO, o expresiones similares.

Sin perjuicio de lo anterior, el **PROPONENTE** deberá cumplir con los demás criterios previstos para la acreditación de la experiencia habilitante.

18.3 Capacidad Financiera:

18.4. DOCUMENTOS DE ORDEN FINANCIERO

Datos Abiertos

El **ICETEX** verificará y validará los documentos de tipo financiero relacionados a continuación:

CERTIFICACIÓN BANCARIA: El **PROPONENTE** del presente proceso deberá informar y allegar una certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de la fecha del cierre del presente proceso, en la cual se indique el nombre de la entidad financiera y el número de la cuenta, cuando el proponente sea extranjero, deberá allegar por parte del contratista los datos del banco corresponsal del exterior, sucursal, número de cuenta que posea, para efectos del pago del contrato por parte del **ICETEX**.

En el evento en que el **PROPONENTE** sea un consorcio o unión temporal, una vez se notifique la resolución de adjudicación del contrato, éste deberá aportar la certificación expedida por la respectiva entidad bancaria al **ICETEX** el número de cuenta bancaria en donde se efectuarán los pagos a nombre de la empresa que designen o en una cuenta colectiva donde los titulares sean todos los integrantes de la unión temporal.

DOCUMENTOS DE ORDEN FINANCIERO PARA PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, NACIONALES O EXTRANJERAS, CON DOMICILIO EN COLOMBIA

El **PROPONENTE** personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio en Colombia debe allegar el Registro único de proponentes.

La información sobre la cual se calcularán los indicadores financieros y la capacidad organizacional será la contenida en el Registro Único de Proponentes "RUP", para lo cual se tendrá en cuenta la información vigente y en firme en el RUP. Así mismo, de conformidad con el parágrafo transitorio del **Artículo 3 del Decreto presidencial No. 579 de 2021** y el Concepto 288-2021 expedido por Colombia Compra Eficiente, el criterio para evaluar los indicadores financieros y la capacidad organizacional será el mejor año fiscal. Por "mejor año fiscal" se entenderá la información relativa al año apreciada en su conjunto, es decir el periodo que refleje mejores indicadores de capacidad financiera y organizacional de manera integral, que permita al proponente cumplir los requisitos habilitantes de capacidad financiera y organizacional, esto, teniendo en cuenta que los requisitos e indicadores de la capacidad financiera y organizacional corresponderán a los últimos tres (3) años fiscales anteriores a la inscripción o renovación, dependiendo de la antigüedad del **PROPONENTE**.

NOTA 1: La información certificada en el RUP quedará en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de publicación, siempre que no sea objeto de recurso (Art. 6.3 de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 221 del Decreto 019 de 2012).

Datos Abiertos

NOTA 2: En los casos que el **PROPONENTE** no tenga antigüedad suficiente podrá acreditar dicha información desde su primer cierre fiscal.

Los **PROPONENTES** deben estar inscritos en el Registro Único de Proponentes RUP, y acreditar su inscripción y renovación al momento de presentación de la oferta. La información registrada en el RUP y que sea objeto de verificación en este certamen, deberá estar vigente y en firme, no obstante, el **PROPONENTE** puede acreditar la firmeza del RUP, para la fecha y hora de realización de la audiencia de verificación de los aspectos habilitantes.

Cuando el **PROPONENTE** no cumpla con alguno de los indicadores de la capacidad financiera, la propuesta será considerada como NO HABILITADA.

DOCUMENTOS DE ORDEN FINANCIERO PARA PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS EXTRANJERAS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

Los oferentes extranjeros deberán presentar el balance general, el estado de resultados y las notas explicativas a los mismos, correspondientes al corte de ejercicio del último periodo contable, debidamente aprobados por el órgano competente y de conformidad con lo establecido en las leyes y normas del respectivo país. Este corte en todo caso no podrá exceder de un (1) año de la presentación de la oferta. Para las empresas extranjeras que hayan obtenido extensión del plazo o prórroga para la presentación de los estados financieros, deben aportar junto con la propuesta los documentos que así lo demuestren y con ello los últimos estados financieros debidamente aprobados por el órgano competente., tal como la especifica el **Formato Capacidad Financiera y Organizacional.**

El Balance general debe ser presentado de la siguiente manera:
ACTIVOS: Corrientes, no corrientes y total
PASIVOS: Corrientes, no corrientes y total
Y el PATRIMONIO, en las cuentas que lo conforman.

De igual manera, se requiere se allegue el dictamen a los estados financieros debidamente suscrito por el revisor fiscal del **PROPONENTE** o por una auditoría externa del país de origen con su correspondiente traducción oficial al castellano.

La clasificación de cuentas, así como la conversión de los estados financieros a la moneda funcional colombiana deben ser avaladas en documento independiente debidamente suscrito por un contador público colombiano y el representante legal o apoderado del oferente en Colombia.

Datos Abiertos

El contador público colombiano que avala la clasificación de cuentas y la conversión de los estados financieros a la moneda funcional colombiana debe allegar copia de la tarjeta profesional y de la certificación de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, la cual debe encontrarse vigente a la fecha de presentación de la oferta.

Las personas naturales o jurídicas extranjeras deben presentar sus estados financieros y demás documentación originada en el país de estas, consularizada y visada por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, acompañada de traducción oficial al castellano, expresados a la moneda funcional colombiana, a la tasa de cambio de la fecha de cierre de los mismos indicando la tasa de conversión. Las disposiciones de estos pliegos de condiciones en cuanto a proponentes extranjeros se refieren, regirán sin perjuicio de lo pactado en tratados o convenios internacionales. Cuando el **PROPONENTE** extranjero sin domicilio o sucursal en Colombia provenga de un país que hace parte de la “Convención sobre la abolición de requisitos de legalización para documentos públicos extranjeros”, no se requiere de la consularización a que se refiere en el párrafo anterior, sino que será suficiente

que los documentos se adicionen con el certificado de “apostilla” por parte de la autoridad competente del país donde se origina el documento.

Se aclara que los documentos apostillados y las traducciones al español deben seguir lo señalado por la guía de Colombia compra eficiente, los documentos en idioma extranjero deberán presentarse junto con la oferta en traducción simple y si el **PROPONENTE** resulta adjudicatario deberá presentar la correspondiente traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero.

Certificación o Dictamen de Auditoría Externa del País del **PROPONENTE**, de los estados financieros, debidamente firmado, sólo se aceptará “dictamen limpio”.
El dictamen a los estados financieros deberá ser presentado en su lengua original junto con la traducción al castellano. El **PROPONENTE** con la oferta puede presentar una traducción simple al castellano.

Entiéndase por dictamen limpio aquel en el que se declara que los estados financieros presentan razonablemente en todos los aspectos significativos, la situación financiera, los cambios en el patrimonio, los resultados de operaciones y los cambios en la situación financiera de la entidad, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Cuando la Administración en desarrollo de la verificación financiera requiera confirmar información adicional del **PROPONENTE**, podrá solicitar los documentos que considere necesarios para el esclarecimiento de la información, tales como estados financieros de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte. Así mismo, requerir las aclaraciones que considere necesarias, siempre que con ello no se violen los principios de igualdad y transparencia de la contratación, sin que las aclaraciones o documentos que el **PROPONENTE** allegue a la solicitud de la Administración puedan modificar, adicionar o complementar la propuesta.

Datos Abiertos

En el evento que cualquiera de estos requerimientos no sea aplicable en el país del domicilio del oferente extranjero, el representante legal o el apoderado en Colombia, deberá hacerlo constar bajo la gravedad de juramento, así como, la firma de auditoría externa certificará que no es aplicable el requerimiento efectuado.

NOTA: Todos los documentos de verificación financiera expedidos en el exterior deberán cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito de que puedan obrar como prueba conforme con lo dispuesto en los artículos 251 de la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso), el 480 del código de comercio y las demás normas vigentes.

Las disposiciones, de este proceso contractual en cuanto a proponentes extranjeros se refiere, regirán sin perjuicio de lo pactado en tratados o convenios internacionales.

Cuando el proponente extranjero, sin domicilio o sucursal en Colombia, provenga de un país que hace parte de la Convención de la Haya, sobre la "abolición de requisitos de legalización para documentos públicos extranjeros", no se requiere de la consularización a que se refiere en el párrafo anterior, sino que será suficiente que los documentos se adicionen con el certificado de "apostille", por parte de la autoridad competente del país donde se origina el documento.

EMPRESA SUBSIDIARIA O FILIA: En el evento que el oferente se presente como subsidiaria o filial de acuerdo con lo establecido en los artículos 26 de la ley 222 de 1995 (que modificó el Código de Comercio) y lo establecido en el 18 artículo 35 de la citada ley, podrá presentar la información financiera de la matriz o controlante y sus subordinados o dominados, como si fuesen los de un solo ente. NOTA: La acreditación, presentación y verificación de la información financiera de la subsidiaria o filial será conforme a los requisitos establecidos en el presente capítulo, es decir según su condición oferentes nacionales con sucursal en Colombia o los oferentes extranjeros sin sucursal en Colombia

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA

Datos Abiertos

Los indicadores acreditar por el proponente serán los siguientes**:**

- **INDICE DE LIQUIDEZ**

El indicador de liquidez requerido para la oferta se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$Liquidez = \frac{ACTIVOCORRIENTE}{PASIVOCORRIENTE}$$

PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

El Índice de Liquidez del proponente deberá ser mayor o igual (≥) a **1,6**

NOTA 1: Para el cálculo de este indicador, en caso que el pasivo corriente del proponente sea cero (0), el proponente será habilitado, toda vez que la empresa no presentaría compromisos a corto plazo.

- **INDICE DE ENDEUDAMIENTO**

El nivel de endeudamiento requerido para la oferta se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$EndeudamientoTotal = \frac{PASIVOTOTAL}{ACTIVOTOTAL} X100$$

PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

El Índice de Endeudamiento del proponente deberá ser menor o igual (≤) al **60%**

- **RAZÓN DE COBERTURA DE GASTOS FINANCIEROS**

La razón de cobertura de intereses requerida para la oferta se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

Razón de cobertura de interés = UTILIDAD OPERACIONAL **>** *3*
GASTOS DE INTERES

Nota: cuando el oferente reporte Gastos de interés cero (0), la entidad no realizará el cálculo de Razón de Cobertura de Interés, entendiéndose que cumple con el mismo.

PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

La Razón de Cobertura de Intereses del proponente deberá ser mayor o igual **(≥)** a **3.**

NOTA: Para el cálculo de este indicador, en caso de que el Gastos de intereses (*) sea cero (0), el proponente será habilitado, toda vez que la empresa no presentaría obligaciones financieras.

INDICADORES FINANCIEROS ADICIONALES

- **CAPITAL DE TRABAJO:**

El Capital de Trabajo requerido para la oferta se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

CT = **ACTIVO CORRIENTE – PASIVO CORRIENTE**

PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

El Capital de Trabajo del proponente deberá ser mayor o igual (≥) al 25% del presupuesto oficial

- **CAPACIDAD PATRIMONIAL**

La Capital patrimonial requerido para la oferta se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

PATRIMONIO =ACTIVO TOTAL – PASIVO TOTAL

La capacidad Patrimonial del proponente deberá ser mayor o igual >= al 30% del presupuesto oficial.

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

- **RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO**

La rentabilidad del patrimonio requerida para la oferta se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

Datos Abiertos

$$\textit{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\textit{Utilidad operacional x 100}}{\textit{Patrimonio}}$$

PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS

La rentabilidad del patrimonio deberá ser mayor o igual (≥) a **15%**

- **RENTABILIDAD DEL ACTIVO**

La rentabilidad del activo requerida para la oferta se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad del activo} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS
La rentabilidad del activo deberá ser mayor o igual **(≥)** a 5**%**

NOTAS GENERALES A LOS ASPECTOS FINANCIEROS OBJETO DE VERIFICACIÓN:

En el evento en que el **PROPONENTE** sea un consorcio se deberá diligenciar el formulario “Capacidad Financiera y Organizacional del Proponente”, por cada uno de los integrantes que conforman dicho oferente, dado que la acreditación de la capacidad Financiera y de Organización del proponente será igual a la sumatoria de las cuentas de los estados financieros individuales de cada uno de los integrantes del consorcio, descritos en los numerales anteriores.

En el evento en que el **PROPONENTE** sea una unión temporal se deberá diligenciar el “Capacidad Financiera y Organizacional del Proponente” por cada uno de los integrantes que conforman dicho oferente, dado que la acreditación de la capacidad Financiera y de Organización del oferente será el resultado de la ponderación (de acuerdo al porcentaje de participación de cada integrante de la unión temporal) de las cuentas de los estados financieros individuales de cada uno de los integrantes de la Unión temporal, descritos en los numerales anteriores.

NOTA 1: Cuando el **PROPONENTE** no cumpla con alguno de los indicadores de la capacidad financiera y/o capacidad organizacional, la propuesta será considerada como **NO HABILITADA**.

19. Criterios de selección:

Datos Abiertos

Conforme con lo establecido en el numeral 11.1.4. Criterios de Calificación contemplados en el Manual de Contratación, las propuestas serán ponderadas, teniendo en cuenta los siguientes factores hasta una asignación máxima total de 100 puntos, así:

Aspectos ponderables:

El procedimiento de selección del contratista está sometido al deber de selección objetiva y a los principios de transparencia e igualdad de derechos y oportunidades, de los que se deriva la obligación de someter a todos los oferentes a las mismas condiciones definidas en la ley y en los términos de referencia.

Con base en lo anterior y atendiendo el objeto de la presente contratación, se considera que, para seleccionar la oferta más favorable para la entidad, se debe aplicar la ponderación de los elementos de calidad, Personal en Condición de Discapacidad, y apoyo a la Industria Nacional, soportado en puntajes así:

CRITERIO DE EVALUACION	PUNTAJE
1. PROPUESTA ECONÓMICA	25

2. PROPUESTA SALARIAL	8
3. PONDERACIÓN TÉCNICA SOC SERVICIO SOC 7X24 El oferente que cuente en sus instalaciones con un SOC certificado ISO27000 que permitan el Monitoreo en tiempo real 7x24 y que este servicio de SOC cuente con una herramienta de analítica de comportamiento de usuario, la cual debe contar con las siguientes certificaciones SOC2, SOC3, HITRUST, PCI DSS, ISO/IEC 27001 y GDPR por la duración del contrato. Para la verificación del cumplimiento el proponente debe suministrar las certificaciones y carta del fabricante que respalde el cumplimiento de la herramienta y certificación ISO27000 del SOC . El proponente hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, el servicio para toda la vigencia del contrato, se le otorgará 10 puntos	10
4. PONDERACIÓN TÉCNICA MODULO CALIDAD El oferente que incluya con su propuesta un Módulo de calidad avanzado para todos los canales, integrado en la plataforma ofertada solicitada en el ANEXO SERVICIOS DE TECNOLOGÍA, se le otorgarán 9,75 puntos. El proponente debe adjuntar la certificación del fabricante vigente no mayor de 30 días al cierre del proceso dónde la plataforma ofertada incluye el módulo de calidad y es compatible con la herramienta ofertada.	9,75
5. PONDERACIÓN TÉCNICA BACKUP El oferente que ofrezca el servicio de BackUP (IaaS) sin costo para la entidad al menos 10 TB de espacio disponibles en HNAS, en una infraestructura 100% disponible certificada por el fabricante de almacenamiento, este espacio será destinado para Backup y debe estar en un Datacenter Propio del oferente. Durante un periodo de ejecución del contrato. Adicional a la presentación de la carta de Compromiso y cumplimiento, el proponente debe adjuntar la certificación emitida por el fabricante. El proponente hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, el servicio de backup para toda la vigencia del contrato, se le otorgará 9 puntos.	9
6. PONDERACIÓN TÉCNICA HERRAMIENTA PARA FORMACIÓN LMS El servicio de herramienta LMS debe acreditar que la solución se aloja 100% en la nube y que garantiza disponibilidad del servicio de mínimo el 99.9%. 1. La plataforma o solución estar certificada en el estándar internacional CLR de IMS GLOBAL (Comprehensive Learner Record Standard). 2. La solución debe integrarse con el estándar internacional de CASE NETWORK para generar una Estructura Estándar de Competencias. 3. La solución deberá tener acceso a una aplicación móvil “cartera digital” en la que podrán ver su perfil de habilidades, competencias, insignias y evidencias de sus acreditaciones. 4. Los usuarios deberán integrar su cartera digital a múltiples CLR con un código proporcionado por las instituciones Adicional a la presentación de la carta de Compromiso y cumplimiento, el proponente debe adjuntar la certificación emitida por el fabricante donde garantice sea distribuidor autorizado	9

Datos abiertos

de la solución y carta certificación o evidencia en la página web IMS GLOBAL, Case Networtk. . El oferente que oferte con su propuesta el servicio de una herramienta LMS para dar cumplimiento a la formación de los agentes, cuando así lo requiera el Icetex se le otorgará 9 puntos.	
7. PONDERACIÓN TÉCNICA El proponente hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, una herramienta para operación técnologica del contrato reconocida como FrontRunner en los informes de mercados digitales de Gartner de 2021 para CCaaS, marcador predictivo y marcador automático, así como G2 Crowd por la facilidad y rapidez en la implementación y alto desempeño, además de Market Challenger en Omdia 2021 – 2022 (anteriormente Ovum) Guía del comprador del centro de atención en la nube para toda la vigencia del contrato , se le otorgará 9 puntos. Para esto debe presentar los soportes de Gartner, G2 Crowd, Omdia respaldar dicho ofrecimiento de la herramienta que va ser parte de la operación del contrato.	9
8. PONDERACIÓN TÉCNICA BORRADO SEGURO Borrado Seguro El proponente que suministre sin costo para la entidad de una herramienta de borrado seguro de los equipos utilizados en la operación del contrato, que cumpla con las siguientes características, se le otorgará 9 puntos: • Método de borrado de ssd patentado • Estándares de borrado: HMG Infosec Standard 5, Higher y Lower Standard, • Algoritmo de Bruce Schneier, OPNAVINST 5239.1A, NIST. • Informe de borrado firmado de forma digital • Algoritmos de verificación para verificar automáticamente los patrones sobre escritos El proponente debe adjuntar la certificación del fabricante vigente no mayor de 30 días al cierre del proceso dónde conste que es canal autorizado para distribuir, comercial e implementar la herramienta y que cumple con cada una de las características técnicas.	9
9. ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA	10
10. PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	1
11. EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES	0,25
Total Puntaje Máximo:	100

Datos Abiertos

Las ofertas deben presentarse en los anexos de los términos de referencia, cualquier alteración a los formatos indicados por el Instituto para la presentación de las ofertas, será causal de rechazo.

En la evaluación de las ofertas, el **ICETEX** realizará la ponderación del factor técnico, el de apoyo a la industria nacional y el económico de acuerdo con los puntajes indicados en la tabla anterior.

19.1 PROPUESTA ECONÓMICA. (25 PUNTOS)

El **ICETEX** dispone de tres (3) fórmulas (media aritmética, media geométrica o menor precio de la oferta), de las cuales se seleccionará una (1) de ellas para efectos de su aplicación a la OFERTA ECONÓMICA de la Plataforma SECOP II, y determinar el puntaje a otorgar a cada uno de los proponentes.

Se seleccionará la alternativa para la evaluación y asignación de puntaje, de conformidad con el método que se describe a continuación:

Las opciones serán determinadas mediante la utilización de la Tasa Representativa del Mercado (TRM) que rija el día hábil anterior a la fecha prevista en el cronograma electrónico del proceso, incluidas las modificaciones que se realicen a éste mediante adendas, para la actividad de publicación del INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS; y de acuerdo con el procedimiento que se define a continuación:

En primer lugar, se debe mencionar que a partir del 1º de marzo de 2018, la Tasa de Cambio Representativa del Mercado–TCRM, corresponde al promedio ponderado de las operaciones de compra y venta de contado de dólares de los Estados Unidos de América) a cambio de moneda legal colombiana, realizadas entre Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC), así como de las operaciones que efectúan los IMC con las demás entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), distintas de IMC y aquellas que hacen los IMC con el Banco de la República o el Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP.

Datos Abiertos

Vale la pena recordar que la TRM es un indicador económico que revela el nivel diario de la tasa de cambio oficial en el mercado spot de divisas colombiano. Corresponde al promedio aritmético de las tasas promedio ponderadas de compra y venta de divisas de las operaciones interbancarias y de transferencias desarrolladas por los intermediarios del mercado cambiario que se encuentran autorizados en el Estatuto Cambiario.

El número que representa la TRM se compone de un valor entero y dos cifras decimales de forma que, para el presente proceso, el valor que compone las cifras decimales definirá la opción que determina la fórmula que se asignará en la calificación económica de las propuestas habilitadas de acuerdo con lo siguiente:

SI LOS ÚLTIMOS DÍGITOS DECIMALES DE LA TRM ES	LA FÓRMULA PARA APLICAR SERÁ
De 00 a 33	MEDIA ARITMÉTICA
De 34 a 66	MEDIA GEOMÉTRICA
De 67 a 99	MENOR PRECIO DE LA OFERTA

En el evento en que los dos últimos dígitos decimales de la TRM sean cero cero (00), para efectos de la determinación de la fórmula económica, se procederá a tomar los siguientes dos dígitos enteros de la TRM (unidad y decena); si este par de enteros también resultare cero, se continuará con los siguientes dos dígitos (centena, unidad de mil).

Una vez definida la fórmula para la evaluación del criterio de ponderación económico, El ICETEX procederá a su aplicación a las propuestas habilitadas, para lo cual tendrá en cuenta el valor ofrecido y que resulte de la sumatoria (valor total) de los ítems de la OFERTA ECONÓMICA (El único documento válido para efectos de la evaluación económica de las propuestas presentadas será el dispuesto en la Plataforma del SECOP II).

A continuación, se presentan las alternativas de criterio de evaluación económica:

FORMULAS:

A) MEDIA ARITMÉTICA

$$M = \frac{A1+A2+A3+\ldots An}{X}$$

Donde:

M= Media aritmética
A= Valor Oferta Habilitada
X= n = Número de Proponentes Habilitados

Datos Abiertos

La oferta que presente el precio igual o inferior más cercano a la Media Aritmética obtendrá el máximo puntaje, las demás ofertas serán evaluadas proporcionalmente aplicando las siguientes fórmulas:

Para los demás oferentes habilitados se aplicará las siguientes fórmulas:

PARA VALOR POR DEBAJO DE LA MEDIA

$$P = \frac{Pe \times Pmax}{Pr}$$

PARA VALOR POR ENCIMA DE LA MEDIA

P = Pmax x (Pr/Pe)
Donde:
P= Puntaje

Pe= Precio evaluado
Pmax= Puntaje máximo
Pr= Precio de referencia de quien obtuvo el máximo puntaje

B) MEDIA GEOMÉTRICA

$$G = \sqrt[x]{A1 \times A2 \times A3 \dots An}$$

Donde:

G=Media Geométrica de los valores totales de las propuestas habilitadas
A= Valor de cada propuesta habilitada
X= n = Número de propuestas habilitadas
La oferta que presente el precio igual o inferior más cercano a la Media Geométrica obtendrá el máximo puntaje, las demás ofertas serán evaluadas proporcionalmente aplicando las siguientes fórmulas:
Para los demás oferentes habilitados se aplicarán las siguientes fórmulas:

PARA VALOR POR DEBAJO DE LA MEDIA

$$P = \frac{Pe \times Pmax}{Pr}$$

Datos Abiertos

PARA VALOR POR ENCIMA DE LA MEDIA

P = Pmax x (Pr/Pe)
Donde:
P= Puntaje
Pe= Precio evaluado
Pmax= Puntaje máximo
Pr= Precio de referencia de quien obtuvo el máximo puntaje

C) MENOR PRECIO DE LA OFERTA

En este caso se le asignará el máximo puntaje, a la propuesta que presente el menor precio total señalado en el Formulario Propuesta Económica.
Para los demás proponentes se le asignará un puntaje inversamente proporcional al valor de la oferta de menor valor total. La calificación por este concepto se obtendrá de la relación entre el menor precio sobre el precio de la propuesta así:

$$P = \frac{Pr}{Pe} x\ Pmax$$

Donde:
P= Puntaje
Pe= Precio Evaluado
Pmax= Puntaje Máximo
Pr= Precio de referencia de quien obtuvo el máximo puntaje

En el evento en que sólo se encuentre un proponente habilitado, la entidad le asignará el mayor puntaje por concepto económico siempre y cuando su propuesta se ajuste a las exigencias contenidas en el pliego de condiciones.

Reglas Aplicables a la Presentación de la Propuesta Económica

- El **PROPONENTE** debe tener en cuenta todos los costos en que incurrirá para alcanzar la realización del objeto del contrato derivado del presente proceso. Los costos para la preparación y presentación de la propuesta correrán por cuenta exclusiva del **PROPONENTE** y a riesgo de éste, razón por la cual EL **ICETEX** no reconocerá suma alguna, ni efectuará rembolso de ninguna naturaleza por tal concepto.

- El **PROPONENTE** deberá tener en cuenta lo siguiente para la presentación de la propuesta económica:

Datos Abiertos

  1. La oferta debe presentarse en moneda legal colombiana.
  2. Todos los valores deberán estar ajustados al peso, es decir, sin decimales, excepto para la oferta del servicio IVR transaccional.
  3. Para que la propuesta sea tenida en cuenta, el **PROVEEDOR** deberá ofertar la totalidad de los bienes y/o servicios, con el lleno de los requisitos técnicos solicitados en los diferentes anexos del proceso, so pena de rechazo.
  4. En caso de no discriminar todos los costos directos e indirectos, o no expresar que éstos se encuentran incluidos en el valor de la propuesta, los mismos se entenderán comprendidos en dicho valor; así mismo debe considerar para determinar el valor de su propuesta, el riesgo cambiario y los posibles incrementos que puedan presentarse en los costos directos e indirectos que el cumplimiento del contrato conlleve durante toda su ejecución.
  5. Se deberá incluir en el valor de la oferta, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) de los bienes y/o servicios ofertados y todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes. Si el **PROPONENTE** no discrimina el Impuesto al Valor Agregado (IVA) u otro impuesto y la adquisición o servicio causa dicho impuesto, en los casos en que aplique, **ICETEX** lo considerará incluido en el valor total de la oferta y así lo aceptará

el **PROPONENTE**.

6. Por ningún motivo se reconocerá reajuste del precio durante la vigencia del contrato.
7. Deberá tener en cuenta la forma de pago y la distribución de riesgos señalados en el presente documento.
8. El **PROPONENTE** debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo de forma responsable y previendo la totalidad de factores que integran los costos y gastos de la ejecución del contrato.
9. Serán de la exclusiva responsabilidad del **PROPONENTE**, los errores u omisiones en que incurra al indicar los costos y valores totales en su propuesta debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
10. En caso de existir discrepancias entre los valores unitarios, el subtotal de la propuesta, el valor total de la oferta, **ICETEX** tomará como valor correcto para la evaluación de las propuestas, los valores unitarios para efectuar las operaciones aritméticas que correspondan, sin que esta corrección pueda considerarse modificación de la propuesta.

19.2. OFRECIMIENTO SALARIAL

Datos Abiertos

Se otorgarán ocho (8) puntos a aquella propuesta que oferte el mayor salario mensual del componente fijo no variable, excluyendo auxilio de transporte y prestaciones sociales. El salario básico ofertado no podrá ser desmejorado durante toda la ejecución del contrato. A las demás ofertas se les otorgará puntaje proporcionalmente de la siguiente manera:

1. Mayor salario básico ofertado: 8 puntos.
2. Segundo mayor salario básico: 7,5 puntos.
3. Tercer mayor salario básica: 7 puntos.
4. Cuarto mayor salario básico: 6,5 puntos.

Así sucesivamente realizando un descuento de puntaje de 5 decimales hasta llegar a 0 puntos.

Las definiciones de los perfiles y competencias se encuentran contenidas dentro del **ANEXO RECURSOS HUMANOS**.

El salario básico del componente fijo no variable que se oferte en este criterio calificable deberá igualmente corresponder a aquel fijado en la tabla “Precios Unitarios de Referencia” – en el campo “Centro de Experiencia Presencial –

Equivalente a tiempo completo (FTE)" de la hoja "Costos FTE" de la propuesta económica. Estos precios se aplicarán para el cálculo de las indisponibilidades definidas en el **ANEXO CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN**

19.3. SERVICIO SOC 7X24 (10 PUNTOS).

El oferente que cuente en sus instalaciones con un SOC certificado ISO27000 que permitan el Monitoreo en tiempo real 7x24 y que este servicio de SOC cuente con una herramienta de analítica de comportamiento de usuario, la cual debe contar con las siguientes certificaciones SOC2, SOC3, HITRUST, PCI DSS, ISO/IEC 27001 y GDPR por la duración del contrato. Para la verificación del cumplimiento el **PROPONENTE** debe suministrar las certificaciones y carta del fabricante que respalde el cumplimiento de la herramienta y certificación ISO27000 del SOC.

El **PROPONENTE** hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, el servicio para toda la vigencia del contrato, se le otorgará 10 puntos

19.4. TÉCNICA MODULO CALIDAD. (9,75 PUNTOS).

El oferente que incluya con su propuesta un Módulo de calidad avanzado para todos los canales, integrado en la plataforma ofertada solicitada en el ANEXO SERVICIOS DE TECNOLOGÍA, se le otorgarán 9,75 puntos.

Dato Abierto
Datos Abiertos

El **PROPONENTE** debe adjuntar la certificación del fabricante vigente no mayor de 30 días al cierre del proceso dónde la plataforma ofertada incluye el módulo de calidad y es compatible con la herramienta ofertada.

19.5. TÉCNICA BACKUP. (9 PUNTOS).

El oferente que ofrezca el servicio de BackUP (IaaS) sin costo para la entidad al menos 10 TB de espacio disponibles en HNAS, en una infraestructura 100% disponible certificada por el fabricante de almacenamiento, este espacio será destinado para Backup y debe estar en un Datacenter Propio del oferente. Durante un periodo de ejecución del contrato. Adicional a la presentación de la carta de Compromiso y cumplimiento, el **PROPONENTE** debe adjuntar la certificación emitida por el fabricante.

El **PROPONENTE** hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, el servicio de backup para toda la vigencia del contrato, se le otorgará 9 puntos.

19.6. HERRAMIENTA PARA FORMACIÓN LMS. (9 PUNTOS).

El servicio de herramienta LMS debe acreditar que la solución se aloja 100% en la nube y que garantiza disponibilidad del servicio de mínimo el 99.9%

5. La plataforma o solución estar certificada en el estándar internacional CLR de IMS GLOBAL (Comprehensive Learner Record Standard).

6. La solución debe integrarse con el estándar internacional de CASE NETWORK para generar una Estructura Estándar de Competencias.

7. La solución deberá tener acceso a una aplicación móvil “cartera digital” en la que podrán ver su perfil de habilidades, competencias, insignias y evidencias de sus acreditaciones.

8. Los usuarios deberán integrar su cartera digital a múltiples CLR con un código proporcionado por las instituciones.

Adicional a la presentación de la carta de Compromiso y cumplimiento, el **PROPONENTE** debe adjuntar la certificación emitida por el fabricante donde garantice sea distribuidor autorizado de la solución y carta certificación o evidencia en la página web IMS GLOBAL, Case Networtk.

El ferente que oferte con su propuesta el servicio de una herramienta LMS para dar cumplimiento a la formación de los agentes, cuando así lo requiera el Icetex se le otorgará 9 puntos.

Datos abiertos

19.7.HERRAMIENTA PARA OPERACIÓN TECNOLÓGICA. (9 PUNTOS).

El **PROPONENTE** hábil que ofrezca sin costo adicional para la Entidad, una herramienta para operación técnologica del contrato reconocida como FrontRunner en los informes de mercados digitales de Gartner de 2021 para CCaaS, marcador predictivo y marcador automático, así como G2 Crowd por la facilidad y rapidez en la implementación y alto desempeño, además de Market Challenger en Omdia 2021 – 2022 (anteriormente Ovum) Guía del comprador del centro de atención en la nube para toda la vigencia del contrato , se le otorgará 9 puntos.

Para esto debe presentar los soportes de Gartner, G2 Crowd, Omdia respaldar dicho ofrecimiento de la herramienta que va ser parte de la operación del contrato.

19.8. HERRAMIENTA BORRADO SEGURO. (9 PUNTOS).

Borrado Seguro El **PROPONENTE** que suministre sin costo para la entidad de una herramienta de borrado seguro de los equipos utilizados en la operación del contrato, que cumpla con las siguientes características, se le otorgará 9 puntos:

- Método de borrado de ssd patentado
- Estándares de borrado: HMG Infosec Standard 5, Higher y Lower Standard,
- Algoritmo de Bruce Schneier, OPNAVINST 5239.1A, NIST.
- Informe de borrado firmado de forma digital.
- Algoritmos de verificación para verificar automáticamente los patrones sobre escritos.

El **PROPONENTE** debe adjuntar la certificación del fabricante vigente no mayor de 30 días al cierre del proceso dónde conste que es canal autorizado para distribuir, comercial e implementar la herramienta y que cumple con cada una de las características técnicas.

19.9 FACTOR APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (10 PUNTOS)

Se otorgará puntaje al **PROPONENTE** que en los términos de la ley 816 de 2003, en la cual se estipula "por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública", ofrezca el personal de acuerdo con la siguiente tabla:

Datos Abiertos

PROCEDENCIA DEL PERSONAL	PUNTAJE
Proponente nacional que oferte servicios con el 100% de personal nacional.	10
Proponente extranjero que oferte el 40% de servicios personal nacional.	5

Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, Ley 816 de 2003, el **PROPONENTE** deberá presentar debidamente diligenciada, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero. (Diligenciar **FORMATO No. 6 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL** (ley 816/2003)).

19.10. VINCULACIÓN DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN SU PLANTA DE PERSONAL. (1 PUNTO).

En cumplimiento de lo señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto No 392 del 26 de febrero de 2018, con el fin de incentivar el sistema de preferencias a favor de las personas con discapacidad, se otorgará 1 punto a los proponentes que

Datos Abiertos

acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal, de acuerdo con los siguientes requisitos:

- La persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, certificará el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del **PROPONENTE** o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección.

- Acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

Verificados los anteriores requisitos, se asignará el puntaje a quienes acrediten el número mínimo de trabajadores con discapacidad, señalados a continuación:

Número total de trabajadores de la planta de personal del proponente	Número mínimo de trabajadores con discapacidad exigido
Entre 1 y 30	1
Entre 31 y 100	2
Entre 101 y 150	3
Entre 151 y 200	4
Más de 200	5

Datos Abiertos

El **PROPONENTE** deberá comprometerse a mantener dentro de su planta de personal, a las personas que relacione, durante toda la vigencia del contrato, en el evento en que le sea adjudicado el mismo.

PARÁGRAFO: las certificaciones requeridas deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

19.11. EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES. (0.25 PUNTOS).

En aplicación a los establecido en los Artículos 2.2.1.2.4.2.14 y 2.2.1.2.4.2.15, Decreto 1082 de 2015, se otorgará un puntaje de cero coma veinticinco (0,25) puntos a los proponentes que acrediten alguna de las siguientes condiciones:

Datos Abiertos

Condición 1:

Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

Lo anterior se acreditará, mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

Condición 2:

Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel. Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Datos Abiertos

Lo anterior se acreditará, mediante certificación expedida, por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del **PROPONENTE**, el número de mujeres y el tiempo de vinculación. La certificación se expedirá bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del **PROPONENTE**. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

Condición 3:

Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.

Lo anterior se acreditará, mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

Condición 4:

Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

Lo anterior se acreditará, mediante certificación expedida por el representante legal, bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Nota 1: Para los proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres y que tiene una participación igual o superior 10% en el consorcio o la unión temporal.

Nota 2: En caso de que se obtenga puntaje por “criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas”, el adjudicatario deberá mantener durante la ejecución del contrato, la condición que dio lugar a la obtención del puntaje adicional de la oferta, para lo cual el contratista deberá aportar a la entidad estatal la documentación que así lo demuestre, cuyo cumplimiento será verificado por el supervisor del contrato.

Datos Abiertos

CALIFICACIÓN FINAL:

La suma de los puntajes obtenidos en cada uno de los numerales anteriores arrojará la calificación final de los proponentes.

La adjudicación del contrato se realizará al **PROPONENTE** que presente el mayor puntaje en la calificación final, siempre que cumpla con los criterios de habilitación.

Criterios de desempate:

En observancia del principio de imparcialidad, las reglas de desempate observarán lo señalado en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 en conjunto con lo reglado en el artículo 2.2.1.2.4.2.17. del Decreto 1082 de 2015, como fuera adicionado por el artículo 3° del Decreto 1860 de 2021, que dispone:

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, en los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso las obligaciones contenidas en los Acuerdos Comerciales vigentes, especialmente en materia de trato nacional.

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros. Para acreditar este factor de desempate se tendrán en cuenta las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.1.1.3.1., en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, que trata del puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. Para estos efectos, incluso se aplicará el inciso tercero de la definición de Servicios Nacionales establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1., citado anteriormente

En este sentido, en los procesos en los que aplique el puntaje previsto en el inciso 1 del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, el requisito se cumplirá en los mismos términos establecidos en los artículos indicados en el inciso anterior. Por tanto, este criterio de desempate se acreditará con los mismos documentos que se presenten para obtener dicho puntaje.

En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia. Su acreditación se realizará en los términos del parágrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya. Es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. En la declaración que se presente para acreditar la calidad de mujer cabeza de familia deberá verificarse que la misma dé cuenta del cumplimiento de

los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008.

Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente. En virtud del artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y, a falta de este, del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza.

En el caso de las personas jurídicas se preferirá a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, presentará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con los dos incisos anteriores.

Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información de estos datos sensibles, como es el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, deberá autorizar de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la precitada Ley, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

3. Preferir la propuesta presentada por el **PROPONENTE** que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina del Ministerio del Trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del Proceso de Contratación o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato.

Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en la estructura plural y aportar como mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley, para ello, la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, entregará un certificado, en el que se acredite, bajo la gravedad de juramento, las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores que no son beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que se encuentren en las condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de constitución de la persona jurídica, cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal acreditará el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia, y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del **PROPONENTE**. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate, cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley, allegará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia, y

cumple la edad de pensión; además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor. En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá con la sumatoria de trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes.

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará las personas vinculadas a su nómina, y el número de identificación y nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal presentará un certificado, mediante el cual acredita que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de la información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

6. Preferir la propuesta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación, para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual, iii) el certificado que emita la Agencia para la Reincorporación y la Normalización que acredite que la persona se encuentra en proceso de reincorporación o reintegración o iv) cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, entregará un certificado, mediante el cual acredite bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados del inciso primero de este numeral, y/o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas parte esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, acreditará tal situación aportando los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, autoricen a la entidad de manera previa y expresa el manejo de esta información, en los términos del literal a)

del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las condiciones de los siguientes numerales:

7. 1. Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6 del presente artículo; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural.

7.2. El integrante del proponente plural de que trata el anterior numeral debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

7.3. En relación con el integrante del numeral 7.1. ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el numeral 7.1. lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme, lo cual se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales, para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presente entre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.

La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

La condición de cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

10. Preferir al oferente persona natural o jurídica que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) del total de sus pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, efectuados durante el año anterior, para lo cual el proponente persona natural y contador público; o el representante legal de la persona jurídica y revisor fiscal para las personas obligadas por ley; o del representante legal de la persona jurídica y contador público, según corresponda, entregará un certificado expedido bajo la gravedad de juramento, en el que conste que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales.

Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que:

10.1. Esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural, para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de Mipyme, cooperativa o asociación mutual en los términos del numeral 8 del presente artículo;

10.2. La Mipyme, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia acreditada en la oferta; y

10.3. Ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los otros integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante respectivo lo manifestará mediante un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento Mipymes, para lo cual se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste el

cumplimiento a los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018, o la norma que la modifique o la sustituya. Así mismo, acreditará la condición de Mipyme en los términos del numeral 8 del presente artículo.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.

12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar al oferente, el cual deberá estar establecido previamente en el pliego de condiciones, invitación o documento que haga sus veces.

PARÁGRAFO 1. Los factores de desempate deberán aplicarse en armonía con los Acuerdos Comerciales vigentes suscritos por Colombia. De esta manera, en el evento en que el empate se presente entre ofertas cubiertas por un Acuerdo Comercial, se aplicarán los factores de desempate que sean compatibles con los mencionados Acuerdos.

Sin perjuicio de la obligación anterior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente señalarán en un Manual o Guía no vinculante los lineamientos para la aplicación de los factores de desempate en cumplimiento de un Acuerdo Comercial en la etapa de selección del Proceso de Contratación.

PARÁGRAFO 2. Si el empate entre las propuestas se presenta con un **PROPONENTE**, bien o servicio extranjero cuyo país de origen no tiene Acuerdo Comercial con Colombia, ni trato nacional por reciprocidad o con ocasión de la normativa comunitaria, se dará aplicación a todos los criterios de desempate previstos en el presente numeral.

PARÁGRAFO 3. Conforme con el Artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, la Entidad Estatal garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que acredita el cumplimiento de los factores de desempate de: i) las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ii) las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y iii) la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

En armonía con lo anterior, en la plataforma del SECOP no se publicará para conocimiento de terceros la información relacionada con los factores de desempate de personas en procesos de reincorporación o reintegración o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, puesto que su público conocimiento puede afectar el

derecho a la intimidad de los oferentes o de sus trabajadores o socios o accionistas.

Para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar que esta vinculación sea igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma.

Las expresiones participación o participación mayoritaria referidas en los factores de desempate contenidos en los numerales 2, 6 y 7 deben entenderse como "tomar parte en la sociedad o proponente plural, de acuerdo con el aporte en dinero o trabajo" y debe demostrarse la participación de las mismas, según el certificado de existencia y representación –tratándose de personas jurídicas– o del documento de constitución del proponente plural.

En el caso de personas jurídicas que constituyan un proponente singular, se deberá aportar con su oferta el certificado de existencia y representación cuando en éste se evidencie quienes hacen parte de la persona jurídica o acta de constitución en aquellos casos en que no sea posible evidenciar dicha situación del certificado de existencia y representación legal.

20. Análisis de riesgo:

Datos Abiertos

¿Fue solicitado el apoyo a la Oficina de Riesgos en la construcción de la Matriz de Riesgos?

SI	X	**NO**	

Si se solicitó apoyo a la Oficina de Riesgos relacione el Numero del Caso del Gestor de Servicios

No. de caso Gestor de Servicios: RF-209123-15-39

Soporte del análisis de riesgo: Se adjunta Matriz de Riesgos.

21. Criterios de sostenibilidad:

El futuro contratista deberá cumplir con la política ambiental, directrices, y procedimientos aprobados e implementados por el **ICETEX** de acuerdo con la legislación ambiental vigente y acatar las buenas prácticas ambientales establecidas en el Plan de Gestión Ambiental Institucional - PGAI de ICETEX,

durante la prestación de su servicio, especialmente en lo relacionado con el ahorro y uso eficiente del agua y la energía.

22. Garantías:

Tipo de garantía:	Única
Comentario:	En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato, una garantía con CONDICIONES GENERALES DE POLIZA DE CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PUBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACION y en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ"- ICETEX NIT, 899.999.035.7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:

Tipo de amparo	Duración Contrato	Duración adicional al contrato	Porcentaje
Cumplimiento	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo.	10% del valor total del contrato
Calidad del servicio	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo.	10% del valor total del contrato
Pagos de salarios y prestaciones sociales	SI	Desde la suscripción del contrato, extendiéndose durante su término de duración y tres (03) años más.	5 % del valor total del contrato.
Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo.	5 % del valor total del contrato.
Buen manejo del anticipo	SI	Desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo	100% sobre el valor total del anticipo.

23. Supervisión:

Tipo de seguimiento	Supervisor	Área	Cargo
Supervisión	Coordinador Grupo Gestión del Servicio	Oficina Comercial y de Mercadeo	Coordinador Grupo Gestión del Servicio
Interventoría	Interventoría	Interventoría	Interventoría

Dentro del marco jurídico que regula la contratación en Colombia, las entidades Estatales tienen la obligación de asegurar el cumplimiento del objeto contractual de los contratos que celebren, para lo cual, tendrán la dirección general y responsabilidad de ejercer el control y vigilancia de la ejecución del contrato, como

manifestación de este deber, se encuentran las figuras de la supervisión e interventoría.

El **ICETEX** en su Manual de Contratación se encuentra alineado con estas directivas, en cuanto a la supervisión o interventoría de contratos, planteando lo siguiente en su Anexo 4, “Supervisión”:

4. Contratos que requieren designación de un interventor:

a. Por expresa disposición legal.
b. Cuando el seguimiento del contrato requiera de conocimientos especializados en la materia, de lo cual se dejará constancia en el respectivo Estudio Previo.
c. Cuando la complejidad o la extensión del contrato objeto de control y vigilancia lo justifiquen.
d. En todo caso, el ICETEX, dentro de los estudios previos de los contratos cuyo valor estimado sea superior a mil (1000) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), con independencia de la modalidad de selección, se pronunciará sobre la necesidad de contar con interventoría.

Dado que el ordenamiento interno del **ICETEX**, precisa que para el seguimiento técnico, administrativo, contable, financiero y jurídico del contrato de atención al usuario, se requiere contratar la interventoría al mismo, por lo tanto, la empresa que sea seleccionada para cumplir con el rol de interventor, cuenta con total autonomía para realizar en nombre del **ICETEX** y del suyo propio las labores que considere necesarias para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato y los documentos que hacen parte integral del mismo (estudios previos, términos de referencia, anexos técnicos, etc.).

Datos abiertos

Sin perjuicio de lo anterior se designará una Supervisión al contrato que se encargará
de realizar el seguimiento de todos aquellos aspectos que no sean de la órbita del interventor, de acuerdo con el futuro contrato de la Interventoría.

24. Liquidación:

La liquidación del futuro contrato se hará de mutuo acuerdo dentro de los seis (6) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato, o a la fecha del acuerdo que disponga la terminación de este.

Cuando quiera que el contratista no concurra a suscribir el acta de liquidación, y desde que no existan obligaciones pendientes entre las partes, el **ICETEX**, en

cabeza del supervisor del contrato, expedirá un acta de cierre que tendrá por propósito dejar constancia escrita alrededor de las condiciones en que se ejecutó el contrato y que las partes se encuentran a paz y salvo.

25. Anexos Técnicos:

Anexo 1	Introducción (Documento de Carácter Informativo de la Entidad)
Anexo 2	Glosario de Definiciones y Siglas
Anexo 3	Anexo Canales de Atención y de Gestión
Anexo 4	Anexo Planeación operativa
Anexo 5	Anexo Recursos Humanos
Anexo 6	Anexo Calidad y Experiencia del Usuario
Anexo 7	Anexo Formación
Anexo 8	Anexo Servicios de Tecnología
Anexo 9	Anexo Infraestructura Física
Anexo 10	Anexo ANS
Anexo 11	Anexo Facturación y Penalizaciones
Anexo 12	Matriz de reportes

26. Firmas

Datos Abiertos

CANCHILA SUAREZ RODOLFO GIOVANNI

Digitally signed by CANCHILA SUAREZ RODOLFO GIOVANNI
Date: 2022.11.30 17:19:23 -05'00'

RODOLFO GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo
Area Solicitante

Referencias

- ALCALDÍA DE MEDELLÍN. (2021). Actividades de Centros de Llamadas y BPO. 49.BPO, A.C. (2022). *BPRO*. Obtenido de https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo

- Confidencial, E. (26 de Diciembre de 2019). *El Confidencial*. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2019-12-26/business-process-outsourcing-bpo-konecta-inteligencia-artificial-empresas_2390583/

- ICETEX. (2021). *www.icetex.gov.co.* Obtenido de https://web.icetex.gov.co/test/-/document_library/fKv9vS7ZSePc/view_file/142149

- Republica, L. (04 de Octubre de 2022). *LR*. Obtenido de https://www.larepublica.co/empresas/las-exportaciones-de-servicios-bpo-durante-2021-ascendieron-a-us-1-475-millones-3303864

- Revista Portafolio. (17 de Febrero de 2022). *Portafolio*. Obtenido de https://www.portafolio.co/contenido-patrocinado/el-sector-bpo-sigue-abriendo-puertas-de-empleo-561871#:~:text=Sitel%20Group%20anuncia%20m%C3%A1s%20de,2022%20en%20todo%20el%20pa%C3%ADs.&text=La%20industria%20del%20'Business%20Process,y%20empleo%20en%20nues