PROCESO DE MINIMA CUANTIA N°. MC-006 DE 2023

OBJETO:

PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER (CALL CENTER, CHAT, WHATSAPP Y CLIC TO CALL) EN LA SEDE DE LA SUPERVIGILANCIA, UBICADA EN LA CALLE 24 A NO. 59-42 TORRE 4 PISO 3 CENTRO EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA LA ATENCION DE VIGILADOS Y CIUDADANIA EN GENERAL.

Se reunieron los Miembros del Comité Evaluador del Proceso MC-006-2023, Doctores: CHRISTOPHER SILVA GUARNIZO, EVALUADOR JURIDICO, ALVARO FELIPE TORO REALPE Evaluador parte Financiera y JUAN GABRIEL PÉREZ TOBARÍA - MARTHA ISABEL CÁRDENAS ESGUERRA Evaluadores parte Técnica, con el objeto de analizar y aprobar la evaluación de las ofertas que se presentaron en la fecha y hora de cierre previstas en el presente proceso, en sus aspectos Jurídico, Financiero y Técnico, de conformidad con los criterios de evaluación previamente establecidos por la Entidad en los Pliegos de Condiciones correspondiente y en las respectivas adendas,

VERIFICACIÓN JURÍDICA

EMPRESA	NIT
INVERSIONES GONFANHER SAS	901.245.958-0

REQUISITO INVITACION PUBLICA	INVERSIONES GONFANHER SAS
Fotocopia del documento de identidad del proponente persona natural o del representante legal del proponente persona jurídica.	CUMPLE
Fotocopia del Certificado de Antecedentes Disciplinarios vigente expedido por la Procuraduría General de la Nación, del representante legal del proponente persona jurídica y de la persona jurídica, o la persona natural.	CUMPLE
Fotocopia del Certificado de Antecedentes Fiscales vigente expedido por la Contraloría General de la Nación, del proponente persona natural o del representante legal del proponente persona jurídica.	CUMPLE
Fotocopia del Certificado de Antecedentes Judiciales vigente expedido por la Policía Nacional, del representante legal del proponente persona jurídica y/o de la persona natural.	CUMPLE
Certificado del Sistema Nacional de Medidas Correctivas RNMC del representante legal de la persona jurídica y/o de la persona natural.	CUMPLE
El proponente, persona jurídica deberá anexar el certificado respectivo. En caso de consorcios, uniones temporales se deberá aportar el certificado respectivo de cada uno de los integrantes de este.	N/A
Las personas jurídicas deberán acreditar su capacidad jurídica con el certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio de su domicilio, o por la Entidad que tenga la competencia	CUMPLE

para expedir dicho certificado, el cual debe haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario.	
Persona Jurídica: Certificación en original (expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o por el Representante legal, cuando no se requiera Revisor Fiscal), en la que se indique bajo la gravedad de juramento que se encuentran al día en el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello hubiere lugar. Dicho documento debe certificar que, a la fecha prevista para la recepción de documentos, ha realizado oportunamente el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados a partir de la fecha citada, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.	CUMPLE
REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO – RUT Y REGISTRO DE IDENTIFICACIÓNTRIBUTARIA - R.I.T.	CUMPLE
Formato de hoja de Vida del Departamento Administrativo de la función pública de la persona jurídica o de la persona natural. Los proponentes deberán aportar el Formato Único de Hoja de Vida adoptado por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante Resoluciones No. 009 de 1996 y No. 580 del 19 de agosto de 1999, en cumplimiento de lo dispuesto por la Leyes 190 de 1995 y 443 de 1998.	CUMPLE
Compromiso de transparencia debidamente diligenciado. El proponente deberá diligenciar, firmar y adjuntar el anexo contentivo compromiso de transparencia.	CUMPLE
Formulario Sistema Integrado Información Financiera SIIF, debidamente diligenciado.	CUMPLE
Compromiso anticorrupción. El Proponente deberá diligenciar, firmar y adjuntar el anexo contentivo del compromiso anticorrupción.	CUMPLE
El proveedor que resulte adjudicatario del presente proceso de selección debe comprometerse a cumplir con los lineamientos de la Política de Responsabilidad Social de la Supervigilancia y el Código de Ética y Buen Gobierno para actuar de conformidad con lo allí consignado.	CUMPLE
Certificación bancaria, el proponente deberá presentar certificación expedida por entidad bancaria con una vigencia no mayor a 3 meses de expedición en la que conste: Número de cuenta del proponente - cuentahabiente, su identificación, el tipo de cuenta y si a la fecha está activa, de conformidad con el artículo 16 del Decreto 2789 del 31 de agosto de 2004.	CUMPLE
RESUMEN DE HABILITACIÓN	El proponente INVERSIONES GONFANHER SAS se encuentra habilitado, para continuar con el proceso

VERIFICACIÓN FINANCIERA

Se evalúan (Siete) (7) propuestas:

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

La modalidad de selección será de MINIMA CUANTIA, de conformidad con el artículo 30 de la Ley 2069 de 2020 literal c el cual define que *"la entidad seleccionará, mediante comunicación de aceptación de la oferta, la propuesta con el menor precio, siempre y cuando cumpla con las condiciones exigidas"*.

19 DE JULIO 2023 – APERTURA DE OFERTAS:

Se presentaron siete proponentes de los cuales, uno (1) no suministra información clara.

Así:

	PROPONENTE	MESES	VALOR MENSUAL	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
1	INT COBRANZA	12	2.187.500	26.250.000	4.987.500	31.237.500
2	SOLUTECH PRO S.A.S.	12	2.187.675	26.252.100	4.987.899	31.240.000
3	INVERSIONES GONFANHER SAS	12	1.924.607	23.095.284	4.388.104	27.483.388
4	INNOVA TECH	12	2.222.025	26.664.303	5.066.218	31.730.521
5	CALL PROCESSING	12	2.583.242	30.998.900	*NO APLICA*	30.998.900
6	GSC OUTSOURCING SAS	NO CLARIDAD EN LA PROPUESTA				

PRECIO-EVALUACIÓN ECONÓMICA Y DETERMINACIÓN DEL ORDEN DE ELEGIBILIDAD

Una vez presentadas las propuestas se hará en primera instancia la evaluación económica de las propuestas, siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación, con el fin de establecer el orden de elegibilidad de las propuestas y así proceder a verificar los requisitos habilitantes del proponente con el precio más bajo:

- Se revisará y determinará si existen errores aritméticos en el diligenciamiento del anexo Propuesta Económica. La entidad procederá a realizar los ajustes respectivos siempre y cuando no se modifique y/o altere el valor de la propuesta.

- Posteriormente se aplicará el mecanismo seleccionado, con el fin de establecer el orden de elegibilidad de las propuestas.

MENOR PRECIO DE LA OFERTA

Conforme lo establece el numeral 6° del Artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, se asignará el contrato a la propuesta que presente el MENOR PRECIO TOTAL en el Formato PROPUESTA ECONÓMICA, y que cumpla con los requisitos habilitantes exigidos. En caso de que este no cumpla, se adjudicará al proponente que haya ofertado el segundo mejor precio y así sucesivamente, y si ninguno queda habilitado el proceso se declarará desierto.

APRECIACIONES FINALES

Se procede a comparar las ofertas con base en el valor unitario antes de IVA. Por lo tanto, se define:

INVERSIONES GONFANHER SAS como propuesta con el menor precio.
SOLUTECH PRO S.A.S como segunda propuesta con el menor precio.

VERIFICACIÓN TÉCNICA

- REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES

La capacidad técnica será objeto de verificación de cumplimiento como requisito habilitante para la participación en el proceso de selección, es decir, permitirá determinar si la propuesta cumple o no cumple con las condiciones para participar, lo cual permitirá habilitar o rechazar la propuesta y en caso de habilitarse proceder a la verificación de los demás requisitos habilitantes. La capacidad técnica habilitante no otorgará puntaje. Se verificará lo siguiente:

- EXPERIENCIA

Dada la especialidad y especificidad técnica de los bienes a adquirir, se evaluará la experiencia específica de los proponentes de acuerdo con los siguientes parámetros. Para el presente proceso se requiere Acreditar mediante contratos y/o adicionalmente certificaciones de contrato y actas de liquidación de contrato (ES DECIR, EL OFERENTE DEBE ADJUNTAR CONTRATO O CERTIFICACIONES Y EL ACTA DE LIQUIDACION RESPECTIVA DE ESE CONTRATO QUE ESTE REFERENCIANDO) ejecutados y recibidos a entera satisfacción, cuyo objeto sea o esté directamente relacionado con el objeto proceso, donde se acredite mínimo el 100% del presupuesto asignado. Las certificaciones aportadas deben contener la siguiente información:

- Nombre o razón social de la empresa o entidad contratante, dirección, teléfono y nombrede la persona que expide la certificación.
- Persona o empresa a la que certifican y el número de identificación.
- Objeto del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de inicio y terminación del contrato.
- Fecha de expedición.

Nota 1: La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se reserva la facultad de verificar o corroborar, la información suministrada por el oferente.

Nota 2: En caso de que la información sea inexacta o presente inconsistencias, el proponente será descalificado y no será tenido en cuenta, sin que la entidad renuncie a las acciones legales que correspondan.

Nota 3: Artículo 9, Decreto 019 de 2012, establece la prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.

6.2.2. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACUERDO DEL DECRETO 1860 2021 ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.15. Criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas.

Dada la especialidad y especificidad técnica de los bienes a adquirir, se evaluará la experiencia específica de los proponentes de acuerdo con los siguientes parámetros. Para el presente proceso se requiere Acreditar mediante contratos y/o adicionalmente certificaciones de contrato y actas de liquidación de contrato (ES DECIR, EL OFERENTE DEBE ADJUNTAR CONTRATO O CERTIFICACIONES Y EL ACTA DE LIQUIDACION RESPECTIVA DE ESE CONTRATO QUE ESTE REFERENCIANDO) ejecutados y recibidos a entera satisfacción, cuyo objeto sea o esté directamente relacionado con el objeto proceso, donde se acredite mínimo el 80% del presupuesto asignado.

NOTA: El oferente podrá acreditar cualquier cantidad de contratos y/o certificaciones, suya sumatoria certifique mínimo el 80% del presupuesto Las certificaciones aportadas deben contener la siguiente información:

- Nombre o razón social de la empresa o entidad contratante, dirección, teléfono y nombrede la persona que expide la certificación.
- Persona o empresa a la que certifican y el número de identificación.
- Objeto del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de inicio y terminación del contrato.
- Fecha de expedición.

Nota 1: La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se reserva la facultad de verificar o corroborar, la información suministrada por el oferente.

Nota 2: En caso de que la información sea inexacta o presente inconsistencias, el proponente será descalificado y no será tenido en cuenta, sin que la entidad renuncie a las acciones legales que correspondan.

Nota 3: Artículo 9, Decreto 019 de 2012, establece la prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.

RUP	INVERSIONES GONFANHER SAS
Cumple/ no cumple	CUMPLE

- ESPECIFICACIONES TECNICAS

De conformidad con la justificación de la necesidad del bien o servicio que se requiere contratar, las condiciones técnicas, cantidades y calidades de los bienes y/o servicios.

- Servicio de contact center que contenga lo siguiente:

ITEM	PRODUCTO	CANTIDAD	VIGENCIA
1	Servicio de comunicaciones unificadas en la nube, que incluya:		12 meses

	• Módulo de Contact Center • Módulo de agente • Módulo de supervisor		
	• Licenciamiento de comunicaciones unificadas para usuarios.	100	
	• Licenciamiento de agente	10	
	• Licenciamiento de supervisor	1	
	• Licenciamiento para la conexión de Troncal SIP.	50	

FICHA TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR	
ITEM 1. SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS EN LA NUBE	
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS REQUERIDAS	
1	La plataforma de comunicaciones unificadas y Contact Center en la nube, deben contar con las siguientes características: • Funcionalidades de telefonía básica. • Conexión de troncales SIP. • Mensajería. • Conexión de softphone para todas las extensiones sin necesidad de licenciamiento adicional. • Soportar teléfonos SIP estándar. • La interfaz de usuario debe incluir chat para todas las extensiones. • Integración con Directorio Activo. • Interfaz de administración Web. • Plataforma multitenant. • Grabación de llamadas para todos los usuarios. • Almacenamiento de todas las grabaciones por el tiempo del contrato. • Módulo de contact center que tenga interfaz de administrador, supervisor y agente. • La solución debe permitir la integración de módulos de Omnicanalidad (Redes Sociales, Chat Bot, Voice Bot, Click to call desde la web, Click to video desde la web) del mismo fabricante. • Disponibilidad del servicio del 99.97% • Número único de llamada. • Fecha y hora de llamada. • El agente que atiende la llamada. • Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad. • Motivo de la llamada. • Motivo de la terminación de la llamada. • Estado de la llamada. • Tiempo de llamada. La plataforma de comunicaciones unificadas debe contar con las siguientes funcionalidades: • Desvío de llamadas. • Transferencia de llamadas. • Conferencias de voz. • Parqueo de llamada.

	• Música de espera. • Asignación de código para control de llamadas. • Función jefe – secretaria • Función jefe múltiple-secretaria • Directorio • Tarificación. • Reportes de llamadas. • Monitoreo de extensión. • Pin de acceso a conferencias. • Retorno de llamada transferida. • Tener funcionalidades de voceador multicast y paging. • Debe soportar múltiples códecs de audio (G711 U, G711A, iLBC, G729, GSM, G711). • Interfaz de Usuario. • Interfaz de Operadores/Agentes. • Soporta agentes y sitios remotos. • Softphone integrado al browser sin necesidad de instalar nada adicional. • Softphone que permita procesar llamadas e interacciones multimedia. • Reportes e informes. El módulo de Contact Center debe ser de la misma marca y contar con: • IVR básico. • IVR transaccional. • TTS. • Funcionalidad de Callback. • Marcador predictivo. • Tiempo entre llamada y llamada configurable para agente. • Opciones de colas que permiten que las personas que llamen y reciban opciones. • Estados de agentes parametrizables. • Tipo de descanso de agente personalizable. • La interfaz de administración, supervisión y agente debe ser Web. • Permitir integración con redes sociales, SMS, correo electrónico. Interfaz de supervisión • Consola web de supervisión en tiempo real. • Monitoreo Silencioso de audio. • Chat con agentes. • Envío de mensajes a todos los agentes. • Grabación y monitoreo de llamadas • El supervisor deberá poder hacer intrusión en modo susurro, modo escucha y/o modo conferencia. • Tageo de grabaciones. • Alertas gráficas. • Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación. • Dashboard con principales indicadores en tiempo real.

	• Reportes e informes. Interfaz de Administración • Consola web unificada para la administración de todos los recursos del sistema. • Definición y gestión de usuarios y perfiles. • Estados y descansos de agentes parametrizables. • Dashboard para monitoreo de servidor de telefonía. • Herramienta para definir fuerza de trabajo/cantidad de agentes requeridos. • Grabación y monitoreo de llamadas. • Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación. • Capacidades de exportación individual y masiva. Reportes e informes • Reportes históricos prediseñados para las extensiones administrativas. • Se debe cumplir mínimo con los siguientes reportes: • Historial de llamadas. • Detalle de llamada por cliente. • Detalle de llamadas por agente. • Informes de campañas. • Informes de retorno de llamadas. • Detalle de llamadas abandonadas. • Reporte de calificación de llamadas. • Reporte de productividad por agente y por campaña. • Reporte por interacciones. • Reporte de estados del agente. • Capacidad de diseño de reportes a medida. • Exportación de reportes (PDF, CSV, Excel, etc.). • Agendamiento de reportes para envío automático por email. • Reportes multicanal. • Herramienta para creación o modificación de reportes. Calidad • Encuestas de satisfacción. • Cuestionarios editables. • Evaluaciones de calidad de grabación para los canales ofrecidos (voz y multicanal). • Comentarios dentro de la grabación de voz. Seguridad • Alertas de debilidad en claves. • Pin para visitantes • Perfiles de usuario • Temporizador de llamadas por destino • Perfiles de Usuarios por tipo de llamada • Habilitar código de seguridad por servicio • Bloque de llamadas entrantes

	• Habilitación de servicios de mensajería instantánea por usuario • Control de accesos erróneos • Firewall software • Candado digital por servicio • Control de correo de voz • Bloqueo de ANIs y DNIs • Alertas de trunk, hack, etc. • Código de bloqueo • Bloqueo de llamadas Anónimas • Control de Fraude Alertas • Alertas gráficas. • Alertas por email. • Alerta de tiempo de llamada en vivo. Líneas soportadas • SIP • TDM (on premise) • Líneas digitales (on premise) • GSM (on premise) Soporte • El oferente debe garantizar el soporte local de los niveles 1 y 2. • El fabricante de la solución ofertada debe contar con presencia y soporte local, garantizando los niveles 3 y 4. • 7x24 para incidentes críticos • 5x8 para los requerimientos funcionales • El oferente deberá certificar mediante documento suscrito por le representante legal, que el soporte será por el tiempo de duración del licenciamiento, es decir 12 meses.

RUP	INVERSIONES GONFANHER SAS
Cumple/ no cumple	CUMPLE

CONCLUSIÓN:

Que, de acuerdo con el resultado obtenido en la evaluación, la empresa INVERSIONES GONFANHER SAS con Nit: 901245958-0, única oferente, cumple los requisitos técnicos, en razón en que fue el proponente que ofertó el menor precio.

Que el comité evaluador, designado mediante memorando, recomendó al ordenador del gasto adjudicar el proceso de Selección de MINIMA CUANTIA MC-004-2023, con el objeto: PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER (CALL CENTER, CHAT, WHATSAPP Y CLIC TO CALL) EN LA SEDE DE LA SUPERVIGILANCIA, UBICADA EN LA CALLE 24 A NO. 59-42 TORRE 4 PISO 3 CENTRO EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO, EN LA CIUDAD

DE BOGOTÁ PARA LA ATENCION DE VIGILADOS Y CIUDADANIA EN GENERAL a la empresa INVERSIONES GONFANHER SAS con Nit: 901245958-0, que cumplió con los requisitos Técnicos y factores de ponderación establecidos en el Pliego de Condiciones definitivos.

En consecuencia, los integrantes del comité evaluador recomiendan al ordenador del gasto de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, adjudicar el proceso de selección al proponente señalado anteriormente, por la suma de VEINTISIETE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL TRECIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($27.483.390). INCLUIDO IVA.

En constancia firman quienes intervinieron.

Evaluador parte Financiera

Evaluador parte Jurídica

Evaluador parte Técnica