AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	ANEXO - ANÁLISIS DEL SECTOR

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM.

Línea PAA: 500025724

2. CLASIFICACIÓN UNSPSC

El servicio objeto del presente proceso de contratación, está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) con el nivel que se indica a continuación:

CODIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia
83161707	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Servicios de Telecomunicaciones
81112200	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de Software
81161700	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de telecomunicaciones
43231501	Difusión de Tecnologías de Información	Software	Software funcional especifico de la empresa

3. ANALISIS ECONOMICO DEL SECTOR

3.1 ASPECTOS GENERALES:

Los servicios de BPO son adquiridos por las entidades Estatales con el objetivo de entregar información de forma oportuna y eficaz a sus grupos de valor, con la finalidad de mejorar la relación Estado - Ciudadano a través del fortaleciendo de sus canales de atención, asimismo se realizan campañas para

recolectar datos o entregar información específica a la ciudadanía.

Según el reporte sectorial realizado por Procolombia en el año 2019 resalta la inversión que están realizando las diferentes industrias en cuanto a la implementación y tercerización de Centros de Contacto en las cuales destacan finanzas, salud, infraestructura y energía (gas, petróleo o eléctrica). Así mismo ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y el Eje Cafetero destacan como impulsoras y centralizadoras de la creación de centros de BPO y prestadoras de los mismos tanto en el idioma inglés como en el idioma español.

En cuanto al porcentaje de los segmentos que cubren los Servicios de BPO destacan los segmentos de telecomunicaciones con un 52,7% y el segmento de banca y servicios financieros con un 15% permitiendo de esta manera la creación de cerca de 368 mil empleos y que Colombia sea considerada por Gartner como uno de los países Tier 1 para desarrollar operaciones de BPO. (Procolombia 2019)

De acuerdo con la asociación colombiana de BPO, 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.

Dentro del portafolio de servicios de Contact Center y Bpo se encuentran:

- Servicio al cliente en español
- Servicio al cliente en inglés
- Televenta
- Gestión de compras
- Análisis de datos
- Atención en puntos de ventas y servicio
- Consultoría
- Gestión de recursos humanos
- Servicios legales
- Gestión de cartea y cobranzas
- Centro de servicios compartidos

3.2 CONTEXTO ECONÓMICO

La demanda de servicios de BPO esta centralizada en atención al cliente, encuestas, venta telefónica, concentración de citas entre otros. Para el año 2022 Colombia contaba con más de 600 compañías de Contact Center, de las cuales el 65% son nacionales y el 35% multinacionales. Luego de la pandemia,

este sector económico mantuvo un dinamismo importante en el sector, obteniendo un incremento anual de 6%.



Fuente: Articulo especial de "Sectorial – análisis, monitoreo y evaluación de sectores" https://www.sectorial.co/articulos- especiales/item/567839-ficha-economica-contact-center-bpo-junio-2022

Colombia tiene el tercer mercado de tercerización de procesos o BPO (Business Process Outsourcing) en Latinoamérica, con una participación del 19% y sus principales mercados externos son Estados Unidos, Chile, Argentina y España. Los servicios BPO tienen potencial para la internacionalización a través de las zonas francas donde podrán beneficiarse de los incentivos tributarios del régimen franco y poder potenciar su crecimiento que se espera sea del 25% en exportaciones, con un aporte del 3,5% en el PIB, posicionando al país junto con Brasil y México como un hub por excelencia en América Latina. Con este crecimiento se espera la apertura de cerca de 350.000 puestos de trabajos nuevos, para llegar a un millón.

De acuerdo con el articulo de sectorial evidencia que el sector contact center en Colombia presentó un decrecimiento del 7.5% en los ingresos en los primeros nueve meses del año. Este declive puede atribuirse en parte a la creciente adopción de la automatización, que ha influido en la demanda de servicios tradicionalmente gestionados por el sector, presentando nuevos retos. Asimismo, la cantidad promedio de empleados en actividades de call center ha experimentado una reducción del 2.2%, marcando un cambio respecto al crecimiento sostenido en años anteriores. Por otro lado, las exportaciones del segmento de servicios de call center en 2022 reflejaron un aumento del 5.9%, consolidando la posición internacional y la competitividad del sector colombiano. La continua innovación y la adaptación a desafíos como la migración a canales alternativos y la integración de tecnologías como la inteligencia artificial son esenciales para la sostenibilidad y el éxito futuro del sector BPO en Colombia. Artículo de sectorial. "sector de BPO apunta a llegar a un millón de empleos en Colombia.

El renglón de los servicios de BPO+KPO aportó al PIB 3,2% en 2022, lo que significó ventas cercanas a $46,7 billones y un crecimiento de 13,7% en el sector, que se vio reflejado en la creación de más de 752.600 empleos directos el año pasado, es decir, un crecimiento de 6%. Y, entre los colaboradores,

57% son jóvenes entre 18 y 29 años. Articulo de la republica, Empresas del sector BPO esperan terminar el año con un crecimiento cercano a 13,6%

3.3 CONTEXTO REGULATORIO

Se precisa que en Colombia no existe una regulación o normativa específica que defina los parámetros de calidad que deben cumplir los proveedores en la prestación de Servicios BPO.

Las actividades de los centros de contacto se basan en un conjunto de prácticas de administración de los servicios cuyas características técnicas, se encuentran contempladas entre otras en estrategias, diseño, transición, operación y mejoramiento continuo del servicio.

Estas actividades son efectuadas por un equipo de personas y herramientas, lideradas y contratadas por los proveedores de este; en este sentido, la decisión de contratar estos servicios a través de un operador es contar con sistemas de información y las plataformas tecnológicas de calidad, mediante accesos a conocimientos especializados.

Sin embargo, la prestación del servicio debe basarse bajo las directrices de la norma ISO 9001, la cual garantiza que la atención que se brinde a través de los diferentes canales de atención sea acorde a altos estándares de calidad, con el debido aseguramiento y control de las operaciones y la mejora continua.

Asimismo, los Contact Center deberán acatar los diferentes manuales y protocolos establecidos por la Gobernación de Antioquia los cuales imparten directrices sobre el debido funcionamiento de los diferentes canales y la forma de comunicación con sus ciudadanos

3.3.1. MARCO REGULATORIO

A continuación, se identifica la regulación aplicable al objeto del Proceso de Contratación:

1. La Ley 80 de 1993, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
2. Ley 1150 de 2007, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
3. Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
4. Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación.
5. Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
6. Regulación de protección intelectual.
7. Regulación de seguridad y protección al usuario
8. Resolución 3436 de 2017 del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicación.

3.3.2 NORMAS QUE REGULAN LA CONTRATACIÓN ESTATAL

Las principales referencias normativas aplicables al objeto del proceso de contratación en estudio, son las siguientes:

1. La Ley 80 de 1993, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
2. Ley 1150 de 2007, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
3. Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
4. Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación.
5. Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
6. Ley número 23 de 1982 y Ley 44 de 1993 – Regulación de protección intelectual
7. Regulación de seguridad y protección al usuario - Ley Estatutaria 1581 de 2012.
8. Resolución 3436 de 2017 del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
9. Normas que regulan la contratación estatal en Colombia. (Leyes 80 de 1993 y ley 1150 de 2007) en sus decretos reglamentarios como el 734 de 2012, en el Código Civil y en el Código de Comercio Colombiano.
10. Circular 002 del 6 de julio 2011
11. Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015 – Lineamientos en el manual de Gobierno digital (antes Gobierno en Línea)

Y demás normas concordantes con el objeto de este estudio del sector (BPO). .

En virtud de lo establecido en los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley 1581 de 2012, así como de los artículos 13 a 19 del Decreto 1377 de 2013 y lo estipulado en el Decreto 886 de 2014 y la Circular No. 2 de la Superintendencia de Industria y Comercio, a continuación, se establecen las Políticas de Tratamiento de Bases de Datos Personales, las cuales serán obligatorias para todos los empleados de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO. Éstos serán responsables a su vez por garantizar que las mismas sean conocidas por terceros, clientes, proveedores y contratistas que con ocasión de una relación contractual puedan llegar a tener acceso a la información de las bases de datos personales frente a las cuales la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO sea responsable o encargado del tratamiento. Las presentes Políticas principalmente se entienden aplicables a las bases de datos de la Empresa donde la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO sea el responsable del tratamiento, tales como: las bases de datos de los trabajadores, las bases de datos de clientes y las bases de datos de proveedores.

3.3.2.1 POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD DIGITAL

La Seguridad de la información, ha cobrado gran importancia en el contexto mundial por el impacto que tiene en la economía de un sector e incluso de un país, de ahí que el Gobierno Nacional Colombiano, consideró necesario seguir impulsando y fortaleciendo las políticas y acciones encaminadas a proteger los intereses y la información del país, por ello expidió en el 2016, el Documento Conpes de “Política Nacional de Seguridad Digital”, del 11 de abril de 2016 en donde se incluyó de riesgo como uno de los elementos más importantes para abordar la seguridad digital, debido a que “El creciente uso del entorno digital en Colombia para desarrollar actividades económicas y sociales, acarrea incertidumbres y riesgos inherentes de seguridad digital que deben ser gestionados permanentemente. No hacerlo,

puede resultar en la materialización de amenazas o ataques cibernéticos, generando efectos no deseados de tipo económico o social para el país, y afectando la integridad de los ciudadanos en este entorno."

A través del documento Conpes el Gobierno nacional busca que la política nacional de seguridad digital, pueda ser la herramienta para "fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas, para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital".

El Gobierno Nacional, con el fin de materializar la política "ha construido un plan de acción que se ejecutará durante los años 2016 a 2019 con una inversión total de 85.070 millones de pesos. Las principales entidades ejecutoras de esta política son el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Ministerio de Defensa Nacional, la Dirección Nacional de Inteligencia y el Departamento Nacional de Planeación."

(…) La CRC de Colombia, con apoyo del DNP, estimó el impacto económico de la adopción e implementación de la política nacional de seguridad digital en Colombia al año 2020, mediante el uso de un Modelo de Equilibrio General Computado (MEGC) dinámico40. Se estima que la implementación de dicha política al año 2020 habría generado alrededor de 307.000 empleos, y un crecimiento aproximado de 0,09% en la tasa promedio de variación anual del PIB, sin generar presiones inflacionarias" .

3.3.2.2 DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL (ANTES GOBIERNO EN LÍNEA)

Mediante Decreto No. 1008 del 14 de junio de 2018, se establecieron los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subrogó el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, estableciendo en el Artículo 2.2.9.1.2.1. Estructura, que la Política de Gobierno Digital se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de propósitos que generarán valor público en un entorno de confianza digital, a partir del aprovechamiento de las TIC, conforme se describe a continuación:

Mediante Decreto No. 1008 del 14 de junio de 2018, se establecieron los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subrogó el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, estableciendo en el Artículo 2.2.9.1.2.1. Estructura, que la Política de Gobierno Digital se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de propósitos que generarán valor público en un entorno de confianza digital, a partir del aprovechamiento de las TIC, conforme se describe a continuación:

1. Componentes para la Política de Gobierno Digital

2. TIC para el Estado: Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. TIC para la Sociedad: Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los

datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

4. Habilitadores Transversales de la Política de Gobierno Digital:

Son los elementos fundamentales de Arquitectura, Seguridad de la información y Servicios Ciudadanos Digitales, que permiten el desarrollo de los anteriores componentes y el logro de los propósitos de la Política de Gobierno Digital.

Así mismo, se establecieron como propósitos de la Política de Gobierno Digital a partir del desarrollo de los componentes, los siguientes:

a) Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
b) Lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información.
c) Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento el uso y aprovechamiento de la información.
d) Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto
e) Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de las TIC.

Así pues, se hace necesaria la incorporación de facilidades tecnológicas que contribuyan a mejorar la articulación, calidad, eficiencia, seguridad informática y el aprovisionamiento de los recursos necesarios para ofrecer los servicios de TI a la entidad, de tal forma que usuarios, ciudadanos y grupos de interés puedan acceder a los diferentes servicios que ofrece la plataforma tecnológica de la Entidad.

4. GESTIÓN DE RECURSO TECNOLÓGICO

Comprende todas las herramientas que tienen a disposición los asesores de las plataformas de contacto, supervisores y empresas demandantes para poder dar atención a los usuarios:

- Plataforma de Centro de Contacto omnicanal: permite tener una vista 360° de los clientes que hagan uso de los Servicios BPO, esta plataforma permite reducir tiempos en cuanto al seguimiento de expedientes y creación de casos ya que con un único identificador del cliente puede tener a disposición todo el expediente y seguimiento que hayan realizado los agentes por medio de diferentes canales de atención.

- Equipos de cómputo: Son las herramientas de hardware con las cuales dispone el agente para realizar la atención de los que acceden a los Servicios de BPO, pueden tener sistemas operativos Windows, Linux o Unix y en ellas se encuentra instalado el software necesario para dar la respectiva atención, ese hardware debe estar conectado a las redes LAN y WAN necesarias para realizar el tratamiento de la información. Así mismo el proveedor deberá contar con todos los elementos de hardware y sus respectivos mantenimientos para que pueda prestar un servicio integral y completo en el centro de contacto.

- Software: son todas las herramientas que permiten a los agentes llevar a cabo las actividades de BPO como por ejemplo: (i) gestión de agendas la que permite programar y realizar seguimiento a las citas que generen los clientes que hagan uso de los servicios de BPO, (ii) Software de gestión de agentes vinculados a la operación la cual permite realizar mediciones acerca del trabajo realizado por los agentes en cuanto a tiempo de permanencia en la plataforma, tiempos de resolución de incidentes, tiempo de atención de clientes y generación de reportes.

- Herramientas para la grabación y almacenamiento de transacciones: esta herramienta permite realizar la grabación de las llamadas e interacciones que tengan los agentes del Centro de Contacto con los clientes, los proveedores de los servicios de BPO pueden determinar el almacenamiento de estas ya sea en CD. discos duros o centros de datos locales o en la nube que aseguren la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información en caso de que aplique.

- Canales de atención: Son los medios físicos y virtuales mediante los cuales los proveedores de Servicios de BPO están en capacidad de atender a los clientes, dentro de estos destacan herramientas de telefonía, chat, correo electrónico y atención presencial. Durante los últimos años los canales de atención no presencial has ido ganando terreno en las maneras de prestación de servicios, así mismo herramientas de minería de datos y machine learning han permitdo la automatización de estos canales los chat bots pueden ser programados desde un cuestionario previamente definido o a medida que los usuarios vayan realizando consultas estos pueden ir desarrollando diferentes procesos que permitan cada vez dar respuestas más acertadas las inquietudes presentadas con una disminución en la interacción con un agente real. Los proveedores determinan la forma de prestar estos servicios ya que según sea el medio de atención existe más de una forma de despegarlo en términos de tecnologías e infraestructura, si bien el proveedor de servicios de BPO debe estar en la capacidad de ofrecer todos los servicios de atención, el cliente demandante puede elegir en función de su campaña los medios por los cuales el proveedor deberá atender a los clientes.

5. ANÁLISIS DE LA OFERTA

5.1 . ¿QUIEN VENDE?

Teniendo en cuenta la cantidad de empresas existentes en el mercado de Contact Center y la amplia posibilidad de conseguir los servicios necesarios para la prestación de los servicios requeridos por la AGENCIA NACIONAL DE MINERIA para el objeto de este análisis, desde el Grupo de atención ciudadana y comunicaciones se realizó estudio de mercado del sector de Contact Center, el cual se basó en enviar una solicitud de cotización de servicios a diferentes empresas que ejercen esta actividad económica las cuales son reconocidas en el sector y tienen un alto crecimiento en los últimos años en Colombia.

La solicitud estaba acompañada de un documento con condiciones técnicas necesarias para garantizar la prestación de un servicio con calidad y no desmejorar las condiciones actuales del mismo, a fin de que las empresas nos enviaran la información por unidad de facturación detallada y no de forma general como una bolsa.

Para este análisis se tuvo en cuenta las siguientes empresas del sector económico:

- Contento
- Domina
- emergia
- Emtelco
- Konecta
- Americas BPS

De las empresas anteriormente mencionadas, se recibió cotización de las siguientes cinco (5) empresas:

- Contento
- Domina
- emergia
- Emtelco
- Konecta

5.2. ¿EXISTE ACUERDO DE MARCO DE PRECIOS SUSCRITO POR CCE PARA LA ADUISICIÓN DE ESTOS SERVICIOS?



Revisada inicialmente la Tienda Virtual del Estado Colombiano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente: www.colombiacompra.gov.co/tiendavirtual-del-estado-colombiano, se evidenció que no existe Acuerdo Marco de Precios vigente que cobije la contratación de servicios de BPO.(el ultimo expiró el 25 de diciembre del 2023 BPO ii)

Se remite al punto 4 Y 8 del estudio previo.

5.3 CLASIFICACIÓN DEL TAMAÑO DE LAS EMPRESAS

Para determinar el tamaño de las posibles empresas que se presentarían al presente proceso se tiene en cuenta el artículo 2.2.1.13.2.1. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE.

La clasificación del tamaño de las empresas en micro, pequeñas y medianas, se hace por sectores económicos como son el manufacturero, servicios y comercio.

- Microempresa.
  - Sector manufacturero. Ingresos inferiores o iguales a 23.563 Uvt.
  - Sector servicios. Ingresos inferiores o iguales a 32.988 Uvt.
  - Sector comercio. Ingresos inferiores o iguales a 44.769 Uvt.
- Pequeña empresa.
  - Sector manufacturero. Ingresos superiores a 23.563 Uvt e inferiores o iguales a 204.995 Uvt.
  - Sector servicios. Ingresos superiores a 32.988 Uvt e inferiores o iguales a 131.951 Uvt.
  - Sector comercio. Ingresos superiores a 44.769 Uvt e inferiores o iguales a 431.196 Uvt.
- Mediana empresa.
  - Sector manufacturero. Ingresos superiores a 204.995 Uvt e inferiores o iguales a 1.736.565 Uvt.
  - Sector servicios. Ingresos superiores a 131.951 Uvt e inferiores o iguales a 483.034 Uvt.
  - Sector comercio. Ingresos superiores a 431.196 Uvt e inferiores o iguales a 2.160.692 Uvt.

De acuerdo al o anterior y verificando la cámara de comercio de las posibles empresas se relaciona a continuación el tamaño de la empresa:

EMPRESA	SECTOR	TAMAÑO DE LA EMPRESA
Contento BPS	Servicios	Mediana
Domina	Servicios	Mediana
emergia.	Servicios	Mediana
Emtelco	Servicios	Mediana
Konecta	Servicios	Mediana

6. ANALISIS DE LA DEMANDA

6.1. ADQUISICIONES PREVIAS DE LA ENTIDAD

Se procedió a consultar en el portal de Colombia Compra Eficiente, a fin de identificar aquellos procesos relacionados y similares con procesos de BPO; adelantados por las entidades del sector público, teniendo en cuenta el objeto contractual, el presupuesto asignado, el plazo, el lugar de ejecución y el tipo de proceso de selección.

Como resultado de las consultas se determinó que la Agencia Nacional de Minería ha adelantado los siguientes procesos de contratación,

CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR ($)	OBJETO	PLAZO	FORMA DE PAGO	GARANTIAS
ANM-248-18	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO	$ 42.103.409	Prestación del servicio de un centro de contacto para la atención de usuarios de la agencia nacional de minería	129 DIAS		Presupuesto General de la Nación
SGR-413-19	INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S	$ 239.970.000	Suscripción al servicio de soporte, actualización y mantenimiento de la plataforma de Telefonía de la ANM	4 DIAS		Sistema General de Regalías
SGR-439-20	INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA S.A.S	$ 280.709.100	Adquisición de equipos y renovación de la suscripción al servicio de soporte, actualización y mantenimiento, de la plataforma de telefonía que soporta los procesos de la ANM, principalmente los relacionados con la función delegada de fiscalización.	364 DIAS		Sistema General de Regalías y Propios
ANM-170-20	AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	$ 1.496.986.324	Contratar la prestación de los servicios BPO , en su modalidad de centro de contracto, para la atención a Grupos de Interés de la ANM	304 DIAS		Propios, Nación y Sistema General de Regalías
ANM-135-21	AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	$ 2.179.240.206	Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios de la Agencia Nacional deMinería.	343 DIAS		Propios, Nación y Sistema General de Regalías,

6.2. ADQUISICIONES DE OTRAS ENTIDADES

Para los efectos del presente documento, se revisaron casos de contratación donde se contrataron servicios similares al que se contratará con el presente proceso, con presupuestos iguales o superiores al del presente proceso.

En el presente análisis del sector, se pudo identificar que las entidades públicas demandan el servicio objeto de la presente contratación y realizan sus procesos de contratación mediante las modalidades de contratación establecidas por la ley 80 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración

PÚBLICA verificación fue realizada en la página del SECOP, portal web www.contratos.gov.co, de donde se extrajo la siguiente información:

CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR ($)	OBJETO	PLAZO	FORMA DE PAGO	GARANTIAS
14767	Andes BPO S.A.S	$ 5.892.528.328	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia.	228 dias		Recursos Propios (Alcaldías y Gobernaciones)
13426	Andes BPO S.A.S	$ 4.282.920.559	Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de contact center y BPO, para apoyar la consolidación del modelo integral de atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia. (Presentación	180 dias		Recursos Propios (Alcaldías y Gobernaciones)
12724	EMTELCO	2.800.064.196	Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar la consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía del Departamento de Antioquia.	180 dias		Recursos Propios (Alcaldías y Gobernaciones)
JEP-IPS-010-2022	TSG THE IT EXPERTS SAS	7.606.276.900	PROVEER LOS SERVICIOS PRESENCIALES Y/O VIRTUALES DE BPO DE MESA DE AYUDA, BASADOS EN METODOLOGÍA ITIL Y A TRAVÉS DE LA SOLUCIÓN CHERWELL CON LA QUE CUENTA LA ENTIDAD, SERVICIO DE ESPECIALISTAS TÉCNICOS Y BOLSA DE REPUESTOS.	1287 DIAS		Presupuesto General de la Nación - PGN

7. 7. ANALISIS QUE SOPORTA EN VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Para el desarrollo del presente objeto; prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM, se requiere lo siguientes ítems:

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

ANEXO - ANÁLISIS DEL SECTOR

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	5		9,00	Mes
2	IT-BPO-28-61	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	NA	2		9,00	Mes
3	IT-BPO-28-76	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 3	NA	NA	2		9,00	Mes
4	IT-BPO-28-91	Agente Front Office sin herramienta	Agente profesional	Economía, administración,	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	5		9,00	Mes
5	IT-BPO-28-106	Agente Front Office sin herramienta	Agente profesional	Economía, administración,	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	5		9,00	Mes
6	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes
7	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes
8	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes
9	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes
10	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de fijo a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes
11	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de celular a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes
12	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes
13	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10000		9,00	Mes
14	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	NA	NA	NA	5000		9,00	Mes
15	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20		3,00	Mes
16	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1		1,00	Mes
17	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1		9,00	Mes
18	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes

Una vez establecida los items necesarios para el objeto Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM, se elevó consulta directamente a los proveedores a través de correo electrónico. De la anterior solicitud se recibió cotización de las siguientes empresas:

- Contento
- Domina
- Emergia
- Emtelco
- Konecta

Para el análisis del mercado, posterior a la recepción de las cotizaciones, se realiza un ajuste en las cantidades en función del presupuesto del proceso. El detalle de los ajustes realizados por el área técnica del proceso se encuentran enlistados a continuación:

- Se reduce la cantidad a 9 meses
- Se quitan 2 agentes tecnicos de zona 2 (Monteria y chiquinquira) estos serán pagados con SGR
- Se quitan 1 agente profesional de zona 3 (Ubaté) estos serán pagados con SGR
- Se eliminan las 4 plataformas de centro de contacto para agente, esto debido a que contamos con contrato hasta septiembre
- Se aumentan las cantidades de minutos de 100.a 500 o 1.000
- Se aumentan las cantidades de correos de 2.000 a 10.000
- Se aumentan las cantidades de mensajes de 3.000 a 5.000
- Se elimina webcallback
- Se reducen horas de desarrollo

El item de plataforma de centro de contacto se disminuye, entendiendo que el elemento podría ser sustentado por plataformas internas como sharepoint, en términos de eficiencia no son las mejores, pero en función del ajuste del presupuesto se hace necesario.

Los agentes retirados de Montería, chiquiquira y Ubaté, obedecen al piloto de Puntos de atención satélite, estos tendrán otro tipo de financiación y contratación.

De acuerdo con el análisis de mercado de las cotizaciones enviadas para procesos de BPO se identifica que la recibida por el proveedor DOMINA no puede ser tenida en cuenta ya que no se realizó completa, se reciben 8 ítems sin información:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	DOMINA Costo Unitario mes	DOMINA Total Mes	DOMINA Total Año
1	IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	5		9,00	Mes	$ 6.190.000	$ 30.950.000	$ 278.550.000
2	IT-BPO-28-61	Agente Front Office sin	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	NA	2		9,00	Mes	$ 6.190.000	$ 12.380.000	$ 111.420.000
3	IT-BPO-28-76	Agente Front Office sin	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 3	NA	NA	2		9,00	Mes	$ 6.190.000	$ 12.380.000	$ 111.420.000
4	IT-BPO-28-91	Agente Front Office sin	Agente profesional	Economía, administración.	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	5		9,00	Mes	$ 9.190.000	$ 45.950.000	$ 413.550.000
5	IT-BPO-28-106	Agente Front Office sin	Agente profesional	Economía, administración.	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	5		9,00	Mes	$ 9.190.000	$ 45.950.000	$ 413.550.000
6	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ 57	$ 57.000	$ 513.000
7	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión	Outbound entre fijos en el resto del	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ 60	$ 60.000	$ 540.000
8	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ -	$ -	$ -
9	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ 33	$ 33.000	$ 297.000
10	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión	Inbound de fijo a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ -	$ -	$ -
11	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión	Inbound de celular a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ -	$ -	$ -
12	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ -	$ -	$ -
13	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10000		9,00	Mes	$ -	$ -	$ -
14	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS Short Message	SMS en doble vía	NA	NA	NA	NA	NA	5000		9,00	Mes	$ -	$ -	$ -
15	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20		3,00	Mes	$ 175.000	$ 3.500.000	$ 3.500.000
16	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1		1,00	Mes	$ -	$ -	$ -
17	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1		9,00	Mes	$ -	$ -	$ -
18	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ 159	$ 79.500	$ 715.500

Los proveedores Emergia, Emtelco, Konecta y Contento, enviaron sus cotizaciones completas.

Sin embargo, al analizar las cotizaciones, se identifica que los proveedores Emergia, Emtelco y Contento, conservan una relación cercana en cuanto a los precios de cada ítem y en el promedio entre los 3 valores finales cotizados.

El promedio después de IVA del costo total es de 1.202.114.763, valor que se encuentra muy alejado del cotizado por el proveedor Konecta ($2.090.936.095), por esta razón no se tiene en cuenta dentro de este análisis la cotización del proveedor en mención, ya que frente al promedio se presenta una dispersión que impide el análisis del mercado.

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	KONECTA Costo Unitario mes	KONECTA Total Mes	KONECTA Total Año
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	5		9,00	Mes	$ 8.524.186	$ 42.620.932	$ 383.588.389
IT-BPO-28-61	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	NA	2		9,00	Mes	$ 8.524.186	$ 17.048.373	$ 153.435.355
IT-BPO-28-76	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 3	NA	NA	2		9,00	Mes	$ 8.524.186	$ 17.048.373	$ 153.435.355
IT-BPO-28-91	Agente Front Office sin herramienta	Agente profesional	Economía, administración.	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	5		9,00	Mes	$ 11.654.228	$ 58.271.142	$ 524.440.278
IT-BPO-28-106	Agente Front Office sin herramienta	Agente profesional	Economía, administración.	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	5		9,00	Mes	$ 11.654.228	$ 58.271.142	$ 524.440.278
IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ 26	$ 26.323	$ 236.906
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ 34	$ 33.940	$ 305.461
IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ 72	$ 72.316	$ 650.840
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	1000		9,00	Mes	$ 34	$ 33.940	$ 305.461
IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/inbound	Inbound de fijo a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ 175	$ 87.582	$ 788.240
IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/inbound	Inbound de celular a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ 309	$ 154.273	$ 1.388.459
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ 72	$ 36.158	$ 325.420
IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10000		9,00	Mes	$ 5	$ 48.210	$ 433.893
IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	NA	NA	NA	5000		9,00	Mes	$ 3	$ 16.070	$ 144.631
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20		3,00	Mes	$ 143.954	$ 2.879.074	$ 2.879.074
IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1		1,00	Mes	$ 316.650	$ 316.650	$ 316.650
IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1		9,00	Mes	$ 633.299	$ 633.299	$ 5.699.695
IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	NA	NA	NA	NA	500		9,00	Mes	$ 950	$ 474.975	$ 4.274.772
														$ 1.757.089.156
														$ 333.846.940
														$ 2.090.936.095

Dado lo anterior, para el presente estudio de mercado se tienen en cuenta las siguientes cotizaciones: Emergia, Emtelco Y Contento

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

ANEXO - ANÁLISIS DEL SECTOR

	EMTELCO			EMERGIA			CONTENTO		
Item	Costo Unitario mes	Total Mes	Total Año	Costo Unitario mes	Total Mes	Total Año	Costo Unitario mes	Total Mes	Total Año
1	$ 4.397.447	$ 21.987.236	$ 197.885.127	$ 4.988.869	$ 24.944.344	$ 224.499.093	$ 4.507.650	$ 22.538.250	$ 202.844.250
2	$ 4.529.371	$ 9.058.743	$ 81.528.684	$ 4.988.869	$ 9.977.737	$ 89.799.637	$ 4.507.650	$ 9.015.300	$ 81.137.700
3	$ 4.617.320	$ 9.234.640	$ 83.111.757	$ 4.988.869	$ 9.977.737	$ 89.799.637	$ 4.507.650	$ 9.015.300	$ 81.137.700
4	$ 6.372.292	$ 31.861.461	$ 286.753.149	$ 7.227.748	$ 36.138.740	$ 325.248.662	$ 6.102.000	$ 30.510.000	$ 274.590.000
5	$ 6.563.462	$ 32.817.309	$ 295.355.780	$ 7.227.748	$ 36.138.740	$ 325.248.662	$ 6.102.000	$ 30.510.000	$ 274.590.000
6	$ 22	$ 22.000	$ 198.000	$ 19	$ 18.880	$ 169.920	$ 12	$ 12.150	$ 109.350
7	$ 22	$ 22.000	$ 198.000	$ 38	$ 37.760	$ 339.840	$ 39	$ 39.150	$ 352.350
8	$ 22	$ 22.000	$ 198.000	$ 47	$ 47.200	$ 424.800	$ 128	$ 128.250	$ 1.154.250
9	$ 22	$ 22.000	$ 198.000	$ 45	$ 44.500	$ 400.500	$ 66	$ 66.150	$ 595.350
10	$ 159	$ 79.500	$ 715.500	$ 47	$ 23.600	$ 212.400	$ 90	$ 45.225	$ 407.025
11	$ 333	$ 166.500	$ 1.498.500	$ 47	$ 23.600	$ 212.400	$ 90	$ 45.225	$ 407.025
12	$ 73	$ 36.500	$ 328.500	$ 92	$ 45.910	$ 413.190	$ 73	$ 36.450	$ 328.050
13	$ 9	$ 90.000	$ 810.000	$ 4	$ 40.500	$ 364.500	$ -	$ -	$ -
14	$ 12	$ 60.000	$ 540.000	$ 5	$ 26.950	$ 242.550	$ 14	$ 67.500	$ 607.500
15	$ 109.129	$ 2.182.588	$ 2.182.588	$ 107.875	$ 2.157.497	$ 6.472.492	$ 337.500	$ 6.750.000	$ 20.250.000
16	$ 7.851.255	$ 7.851.255	$ 7.851.255	$ 2.022.654	$ 2.022.654	$ 2.022.654	$ 959.850	$ 959.850	$ 959.850
17	$ 429.709	$ 429.709	$ 3.867.378	$ 1.696.332	$ 1.696.332	$ 15.266.990	$ 753.300	$ 753.300	$ 6.779.700
18	$ 192	$ 96.179	$ 865.613	$ 150	$ 74.840	$ 673.560	$ 8.532	$ 4.266.000	$ 38.394.000
		Valor sin IVA	$ 964.085.831		Valor sin IVA	$ 1.081.811.487		Valor sin IVA	$ 984.644.100
		IVA	$ 183.176.308		IVA	$ 205.544.183		IVA	$ 187.082.379
		Total factura	**$ 1.147.262.139**		Total factura	**$ 1.287.355.669**		Total factura	**$ 1.171.726.479**

De conformidad con lo anteriormente analizado, se estima el presupuesto oficial para la presente contratación en el valor de MIL DOSCIENTOS DOS MILLONES CIENTO CATORCE MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE ($1.202.114.763), incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar. Valor obtenido con base en la información contenida en el estudio de mercado. Haciendo hincapié que la entidad (ANM) cuenta con los recursos suficientes para adelantar el proceso de contratación.

8. REQUISITOS DE CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° Ley 1150 de 2007, modificada por el artículo 221 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015, los interesados en participar en este proceso deben estar inscritos en el Registro Único de Proponentes, por lo tanto, los proponentes deben allegar el correspondiente certificado de inscripción en el RUP, vigente y en firme, expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de cierre en donde se certifique la capacidad financiera y la capacidad organizacional teniendo como base el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015 La información registrada por el oferente en la Plataforma SECOP II , será validada con el registro RUP.

Ahora bien, con relación a los términos para “Inscripción, renovación, actualización y cancelación del RUP. Obliga a acatar los procedimientos y fechas para la inscripción, renovación y actualización del requisito mencionado; contando con los cinco primeros días hábiles de abril para este proceso y para que quede en firme acorde a los términos establecidos por la Ley 1150 de 2017 en su art 6 para que surta el efecto de quedar en firme correspondiendo a los diez días hábiles siguientes..

La información referente a la capacidad financiera y organizacional deberá ser presentada en idioma castellano y en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal.

Las sociedades nacionales y los integrantes de los proponentes plurales que, a 31 de diciembre de 2022 y/o 2023 se encuentren incursos en las causales de disolución o liquidación contempladas en la Ley, se evaluarán desde el punto de vista de la habilitación financiera como RECHAZADOS.

10.2.1. Proponentes Nacionales

La Capacidad Financiera y Organizacional de los Proponentes se acreditará mediante los indicadores establecidos en los numerales 3 y 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, respectivamente, verificándose a partir del RUP vigente y en firme en donde se certifique la capacidad financiera y la capacidad organizacional conforme al Decreto 2311 de 2023

Se verificará la información financiera en firme con corte a 31 de diciembre de 2022 o 2023, teniendo en cuenta el mejor año fiscal, es así como dependiendo de la fecha de renovación del RUP se tomará en cuenta la que esté vigente a la fecha de presentación de la propuesta. (para los Proponentes o miembros de figura asociativa obligados a inscribirse en dicho registro de conformidad con la normatividad vigente), este deberá estar en firme en el momento de la adjudicación sin plazo alguno.

En caso de la utilización de los Estados Financieros de la Casa Matriz es necesario que se anexe el Certificado de Existencia y Representación legal donde conste dicha subordinación, además, de la autorización del representante legal de la casa matriz de la utilización de dichos estados financieros.

10.2.2. Proponentes Plurales:

Cuando se trate de proponente plural, cada uno de los integrantes del proponente plural en forma independiente presentará el Certificado de Inscripción, Clasificación y Calificación - Registro Único de Proponentes (RUP) y se deberá especificar de forma clara el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes, de tal forma que la sumatoria sea el cien por ciento (100%).

Para determinar la capacidad financiera y capacidad organizacional del proponente plural se tomará la opción de ponderación de los componentes de los indicadores, en esta opción cada uno de los integrantes del oferente aporta al valor total de cada componente del indicador de acuerdo con su participación en la figura del oferente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura).

(□□)□□□□□□□□□□ = (∑□=1 □ □□□□□□□□□□ 1 □□□ □□□□□□□□□□ □ □□□□□□□□□□ □□ □□□□□□□□□□□□ó□□) (∑□=1

□ □□□□□□□□□□ 2 □□□ □□□□□□□□□□ □ □□□□□□□□□□ □□ □□□□□□□ó□□)

Si el proponente presenta la información financiera en la forma exigida y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente. En el caso que el proponente presente información que no sea clara o no allegara la documentación exigida completa, la entidad podrá solicitarla para que sean aportadas dentro de la oportunidad legal, siempre que con ello no se violen los principios de igualdad y transparencia de la contratación, sin que las aclaraciones o

documentos que el oferente allegue a solicitud de la ANM puedan modificar, adicionar o complementar la oferta

Proponentes Extranjeros sin sucursal en Colombia

Para acreditar la capacidad financiera y organizacional de personas naturales sin domicilio en Colombia o jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia, se debe diligenciar el ANEXO 5 CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL PARA PROPONENTES EXTRANJEROS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA, el cual se deberá aportar acompañado del Balance General, el Estado de Resultados y el Informe de Auditor Independiente, con corte a la fecha más reciente establecida en los países de origen o en sus estatutos sociales y en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos, firmados por el revisor fiscal o auditor, según sea el caso.

Así mismo, se deberá presentar la respectiva conversión a pesos colombianos de los estados financieros, la cual deberá estar debidamente respaldada y suscrita por un Contador Público con Tarjeta Profesional vigente en Colombia, adjuntando además su respectivo Certificado de Antecedentes Disciplinarios emitido por la Junta Central de Contadores, junto con la traducción simple al español del Balance General, el Estado de Resultados y el Informe de Auditor Independiente, en el caso de que los mismos hayan sido proferidos en un idioma distinto al español.

El proponente y la Agencia para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes tendrán en cuenta la tasa representativa del mercado vigente a la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos. Para el efecto, el proponente y la Agencia tendrán en cuenta las tasas de cambio certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

Si el proponente presenta la información, en la forma exigida, y cuenta con los indicadores requeridos, CUMPLE y estará habilitado desde el punto de vista de capacidad financiera y organizacional. En caso de que el proponente presente información que no sea clara o no allegue la documentación exigida completa, de acuerdo con su condición (extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia), la Entidad podrá requerir que se aclare, complemente, o aporte la misma, siempre que con ello no se desconozcan los principios de igualdad y transparencia, ni se constituya un mejoramiento de oferta.

Invocación de méritos para la acreditación de la capacidad financiera y organizacional.

En el caso del proponente que presente propuesta en calidad de matriz, filial y/o subsidiaria, se aceptará los estados financieros de la casa matriz, subsidiaria o filial, según corresponda. Para tal efecto, se deberá acreditar la existencia de una relación de subordinación, en los términos establecidos en los artículos 260 y 261 del Código de Comercio subrogados por los artículos 26 y 27 de la Ley 222 de 1995, siempre y cuando el objeto social de la Matriz, subsidiaria o filial, de quien se presente los estados financieros, guarde relación con el objeto del presente proceso de contratación, para lo cual se deberá anexar el Certificado de Existencia y Representación legal donde conste dicha subordinación, y la autorización del Representante Legal de la Matriz, subsidiaria o filial, según corresponda, frente a la utilización de dichos Estados Financieros.

En caso de la utilización de los Estados Financieros de la Casa Matriz por una sucursal filial o subsidiaria, se deberá tener en cuenta, adicionalmente, los siguientes parámetros:

Cuando el domicilio principal de la casa matriz sea diferente al territorio colombiano, con la oferta se deberá aportar la conversión a pesos colombianos de los estados financieros de la casa matriz, la cual deberá estar debidamente respaldada por un Contador Público con Tarjeta Profesional vigente en Colombia, adjuntando además su respectivo Certificado de Antecedentes Disciplinarios emitido por la Junta Central de Contadores, junto con los certificados de existencia y representación de la sucursal, filial o subsidiaria y la casa matriz.

Cuando el domicilio principal de la casa matriz sea el territorio colombiano, se deberán aportar lo estados financieros consolidados con corte al 31 de diciembre de 2022, de los que trata el artículo 35 de la Ley 222 de 1995, junto con los certificados de existencia y representación de la sucursal, filial o subsidiaria y la casa matriz.

El proponente y la Agencia para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes tendrán en cuenta la tasa representativa del mercado vigente a la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para complementar el análisis de capacidad financiera y organizacional, se realizó la consulta correspondiente el sistema integrado de información societaria de la superintendencia de sociedades, en donde se indago las empresas que desarrollan actividades relacionadas con el CIIU N8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center), en este análisis se encontró lo siguiente:

Tabla N° 1

Reporte financiero superintendencia de sociedades.

NIT	Fecha de Corte	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO (%)	COBERTURA INTERES (veces	CAPITAL TRABAJO	PATRIMONIO	RENTABILIDAD PATRIMONIO	RENTABILIDAD ACTIVO (%)
800237456	2020-12-31	1,5	66%	4,4	$ 66.110.714	$ 109.865.841	34%	12%
	2021-12-31	1,7	60%	5,9	$ 83.939.523	$ 128.635.500	50%	20%
	2022-12-31	1,7	59%	2,3	$ 79.539.859	$ 121.576.174	19%	8%

Promedio		1,6	62%	4,2	$ 76.530.032	$ 120.025.838	34%	13%
800237456	2020-12-31	1,2	73%	2,6	$ 19.083.960	$ 46.954.062	64%	18%
	2021-12-31	1,0	76%	1,8	$ 5.580.098	$ 52.523.946	39%	9%
	2022-12-31	1,1	77%	1,3	$ 9.557.023	$ 49.500.641	45%	10%
Promedio		1,1	75%	1,9	$ 11.407.027	$ 49.659.550	49%	12%
830126395	2020-12-31	1,4	58%	3,1	$ 19.685.189	$ 35.706.050	12%	5%
	2021-12-31	1,6	54%	4,2	$ 23.416.477	$ 39.606.233	12%	6%
	2022-12-31	1,5	54%	1,5	$ 23.103.518	$ 39.702.056	6%	3%
Promedio		1,5	55%	2,9	$ 22.068.395	$ 38.338.113	10%	5%
900146231	2020-12-31	7,0	14%	4,9	$ 62.001.696	$ 77.271.932	26%	22%
	2021-12-31	10,6	9%	12,4	$ 92.605.536	$ 104.993.464	36%	33%
	2022-12-31	8,2	11%	0,0	$ 70.594.482	$ 80.697.552	21%	18%
Promedio		8,6	11%	5,7	$ 75.067.238	$ 87.654.316	28%	24%
900177645	2020-12-31	1,6	63%	1,1	$ 3.150.235	$ 5.178.500	13%	5%
	2021-12-31	1,3	53%	1,4	$ 1.395.373	$ 5.346.270	11%	5%
	2022-12-31	1,9	40%	5,2	$ 2.927.575	$ 5.742.552	17%	10%
Promedio		1,6	52%	2,6	$ 2.491.061	$ 5.422.441	13%	7%
900185062	2020-12-31	1,8	43%	13,6	$ 7.089.768	$ 12.283.722	32%	18%
	2021-12-31	2,7	30%	23,9	$ 12.429.502	$ 17.447.697	46%	32%
	2022-12-31	1,9	34%	3,8	$ 8.640.084	$ 18.253.791	11%	8%
Promedio		2,1	36%	13,8	$ 9.386.451	$ 15.995.070	30%	19%
900260749	2020-12-31	2,2	40%	0,0	$ 13.415.291	$ 19.677.221	33%	19%
	2021-12-31	1,1	73%	0,0	$ 1.669.191	$ 7.363.475	99%	26%

	2022-12-31	1,4	58%	10,6	$ 8.263.253	$ 14.600.370	65%	28%
Promedio		1,6	57%	3,5	$ 7.782.578	$ 13.880.355	66%	24%
900304632	2020-12-31	1,4	68%	11,9	$ 9.810.763	$ 19.070.955	64%	21%
	2021-12-31	1,5	65%	11,4	$ 14.871.847	$ 27.997.789	40%	14%
	2022-12-31	1,5	58%	4,1	$ 16.467.673	$ 31.698.758	21%	9%
Promedio		1,5	63%	9,1	$ 13.716.761	$ 26.255.834	42%	15%
900332937	2020-12-31	1,3	75%	-1,7	$ 2.065.793	$ 2.549.598	-104%	-26%
	2021-12-31	1,4	72%	0,7	$ 5.368.351	$ 5.288.104	10%	3%
	2022-12-31	1,3	77%	1,1	$ 6.590.164	$ 6.749.794	23%	5%
Promedio		1,3	75%	0,0	$ 4.674.769	$ 4.862.499	-24%	-6%
900362218	2020-12-31	1,1	75%	0,0	$ 1.210.626	$ 7.617.702	57%	14%
	2021-12-31	1,3	58%	0,0	$ 3.974.775	$ 8.843.081	42%	18%
	2022-12-31	1,4	61%	13,4	$ 6.355.705	$ 10.288.112	23%	9%
Promedio		1,3	64%	4,5	$ 3.847.035	$ 8.916.298	41%	14%
900483791	2020-12-31	1,5	76%	2,5	$ 4.524.782	$ 8.715.170	64%	15%
	2021-12-31	1,1	68%	3,0	$ 1.670.811	$ 12.291.083	73%	24%
	2022-12-31	1,7	55%	5,3	$ 6.712.675	$ 15.148.749	43%	19%
Promedio		1,4	66%	3,6	$ 4.302.756	$ 12.051.667	60%	19%
900524634	2020-12-31	2,6	45%	9,0	$ 2.712.512	$ 3.280.690	47%	26%
	2021-12-31	3,1	41%	8,3	$ 2.748.063	$ 3.086.819	35%	20%
	2022-12-31	2,7	47%	2,6	$ 2.388.242	$ 2.638.651	16%	8%
Promedio		2,8	44%	6,6	$ 2.616.272	$ 3.002.053	32%	18%
900592737	2020-12-31	1,2	88%	4,6	$ 1.336.920	$ 3.053.884	156%	19%

	2021-12-31	0,7	75%	3,5	-$ 5.857.133	$ 15.197.726	60%	15%
	2022-12-31	1,2	53%	3,2	$ 10.658.625	$ 85.180.289	26%	12%
Promedio		1,0	72%	3,8	$ 2.046.137	$ 34.477.300	81%	16%
900641706	2020-12-31	2,0	65%	22,7	$ 59.298.496	$ 174.495.871	55%	19%
	2021-12-31	1,8	65%	3,8	$ 54.090.374	$ 231.916.187	38%	13%
	2022-12-31	1,9	69%	1,8	$ 85.156.744	$ 277.036.902	37%	12%
Promedio		1,9	66%	9,5	$ 66.181.871	$ 227.816.320	43%	15%
900733568	2020-12-31	1,2	62%	14,9	$ 2.947.125	$ 9.404.324	100%	38%
	2021-12-31	1,7	48%	15,4	$ 6.755.905	$ 15.115.498	58%	30%
	2022-12-31	1,3	61%	2,5	$ 8.581.008	$ 17.145.735	21%	8%
Promedio		1,4	57%	10,9	$ 6.094.679	$ 13.888.519	59%	25%
900749336	2020-12-31	1,5	94%	0,0	$ 10.288.533	$ 3.049.009	55%	3%
	2021-12-31	1,4	88%	1,6	$ 8.832.732	$ 6.132.674	148%	18%
	2022-12-31	1,5	59%	2,7	$ 13.287.239	$ 26.516.894	50%	21%
Promedio		1,5	80%	1,4	$ 10.802.835	$ 11.899.526	84%	14%
900757756	2020-12-31	2,8	54%	2,4	$ 34.395.513	$ 77.390.445	11%	5%
	2021-12-31	3,2	52%	2,3	$ 42.969.947	$ 79.911.675	10%	5%
	2022-12-31	3,1	51%	1,7	$ 44.871.618	$ 82.757.271	7%	3%
Promedio		3,0	52%	2,1	$ 40.745.693	$ 80.019.797	9%	4%
900964443	2020-12-31	0,9	64%	3,4	-$ 1.486.124	$ 14.578.363	60%	22%
	2021-12-31	1,3	60%	2,2	$ 3.805.987	$ 17.524.468	35%	14%
	2022-12-31	1,9	46%	8,0	$ 12.914.985	$ 30.227.854	64%	34%
Promedio		1,4	57%	4,5	$ 5.078.283	$ 20.776.895	53%	23%

901284326	2020-12-31	0,4	97%	3,1	-$ 15.131.145	$ 966.178	239%	7%
	2021-12-31	0,7	91%	7,2	-$ 12.566.793	$ 4.400.215	124%	11%
	2022-12-31	0,7	86%	11,0	-$ 12.433.559	$ 6.330.008	85%	12%
Promedio		0,6	92%	7,1	-$ 13.377.165,67	$ 3.898.800,33	149%	10%
900644255	2020-12-31	1,1	78%	3,8	$ 2.082.803	$ 13.211.562	29%	7%
	2021-12-31	1,2	66%	13,6	$ 5.563.265	$ 23.794.343	69%	23%
	2022-12-31	1,1	78%	3,8	$ 2.082.803	$ 13.211.562	29%	7%
Promedio		1,1	74%	7,0	$ 3.242.957,00	$ 16.739.155,67	43%	12%
811021864	2020-12-31	1,3	64%	2,3	$ 7.354.577	$ 26.838.723	27%	10%
	2021-12-31	0,9	62%	1,3	-$ 2.050.365	$ 27.841.321	22%	8%
	2022-12-31	1,0	63%	1,1	$ 332.722	$ 25.914.847	22%	8%
Promedio		1,1	63%	1,6	$ 1.878.978,00	$ 26.864.963,67	23%	9%

Nota: Elaboración propia. La tabla anterior expone un consolidado de las empresas (19 empresas) que desarrollan la actividad relacionada con el código N8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

Capacidad Financiera

Los indicadores que serán verificados por la Agencia Nacional de Minería CUMPLE o NO CUMPLE de acuerdo al numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto No 1082 de 2015, serán los siguientes:

Índice de liquidez (Activo Corriente/Pasivo Corriente):
Se acepta mayor o igual a una razón corriente de 1.1

Nivel de endeudamiento (Pasivo Total / Activo Total):

Se acepta menor o igual al 70%

Razón de cobertura de intereses
(Utilidad Operacional / Gastos de Intereses):
Se acepta mayor o igual a 1.5%

Las empresas que al cierre de su ejercicio económico no registren gastos por Intereses Financieros, y que el resultado del indicador de Cobertura de Intereses resulta indeterminado por la operación matemática de dividir entre cero (0), se considera que cumplen con el requisito y se habilitan dentro del proceso de verificación de requisitos habilitantes.

Se considera que el Proponente CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por la Agencia y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

Capacidad Organizacional

Los indicadores a verificar por la Agencia Nacional de Minería CUMPLE o NO CUMPLE de acuerdo al numeral 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, serán los siguientes:

Rentabilidad del patrimonio (Utilidad Operacional / Patrimonio) Se acepta mayor o igual a 4%

Rentabilidad del activo (Utilidad Operacional / Activo Total) Se acepta mayor o igual a 3%
Capital de trabajo

(Activo corriente - Pasivo corriente):

Se acepta mayor o igual a 20% PPTO

Se considera que el Proponente CUMPLE con la capacidad organizacional solicitada por la Agencia y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

A renglón seguido, de acuerdo con el análisis realizado, se encuentra el número de empresas que de acuerdo con la información del sistema integrado de información societaria de la superintendencia de sociedades cumple con el indicador.

Tabla N° 1
Número de empresas que cumplen el indicador

Indicador		N° de empresas que cumplen el indicador
LIQUIDEZ	1,1	15
ENDEUDAMIENTO (%)	70%	15
COBERTURA INTERES	1.5	17
CAPITAL TRABAJO	20%	15
RENTABILIDAD PATRIMONIO	4%	20
RENTABILIDAD ACTIVO (%)	3%	20

Nota: La anterior tabla muestra de acuerdo con la información reportada en el SIIS el número de empresas que cumplen con el indicador propuesto en el siguiente documento

9. ANALISIS DEL RIESGO

La dependencia solicitante analizó los posibles riesgos que puedan afectar el presente proceso contractual, tales como: su objeto, los participantes, los beneficiarios, la disponibilidad de recursos, la suficiencia del presupuesto estimado, las condiciones de acceso al lugar de prestación del servicio, el entorno socio-ambiental, las actuales condiciones políticas, los factores ambientales, el sector y el mercado del objeto del proceso, la normatividad aplicada y la experiencia propia de la Entidad, información que se encuentra consignada en la estimación, tipificación y asignación de riesgos previsibles de los Estudios Previos. (Anexo; Matriz de riesgos).

Elaboración y revisión jurídica: Fredy Alejandro Rico Abogado GAPCC.

Reviso: Néstor Martínez, Abogado de Contratación-
Revisó: Adriana Milena López, Abogada de contratación
Elaboración y Revisión Financiera y Económica: Miyer Santafé- Grupo de Contratación
Revisión Financiera y Económica: Edgar Samuel Alfonso
Elaboración Técnica: Juan Camilo Oquendo