ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Decreto 2153 de 1992, el artículo 71 de la Ley 1151 de 2007, el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, es un organismo de carácter técnico con personería jurídica, que goza de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y cuenta con patrimonio propio, denominada entidad estatal para efectos contractuales, de acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 1° del artículo 2 de la Ley 80 de 1993.

En virtud de las normas antes citadas, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la participación en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, promoción y protección de la competencia, propiedad industrial y la protección de datos personales.

Como parte fundamental de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra el fortalecimiento y modernización del servicio al ciudadano, para así unir esfuerzos en el trabajo que ha desarrollado el Gobierno Nacional y contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, contribuyendo de esa manera con los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC.

En virtud de lo anterior, dentro del proceso de rediseño organizacional de la Superintendencia de Industria y Comercio, contenido en el Decreto 4886 de 2011, se creó la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial en adelante OSCAE, la cual para el adecuado desarrollo de sus funciones tiene conformados tres grupos de trabajo, así: Grupo de Comunicación, Grupo de Formación y Grupo de Atención al Ciudadano.

En relación con el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo establecidoen los numerales 3 y 6 del artículo 6 del Decreto 4886 de 2011 y en el artículo 2 de la Resolución 30911 de 2012, le corresponden entre otras, las siguientes funciones:

- Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad, e indicar los procedimientos a seguir.
- Diseñar, implementar y coordinar los puntos de atención al ciudadano y la presencia institucional a nivel nacional, para el adecuado cumplimiento de la prestación de trámites y servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Recibir y direccionar internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo del Grupo

de Atención al Ciudadano, llevando así el respectivo control y seguimiento y presentando los informes periódicos que sobre el particular se le soliciten.

- Proponer y gestionar la suscripción de convenios interinstitucionales en temas de atención al ciudadano sobre la funciones, trámites y servicios institucionales e informar al jefe la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial sobre el desarrollo de estos.
- Atender oportunamente y dentro de los términos legales las solicitudes que sean recibidas por el grupo de trabajo.
- Mantener actualizada la información a su cargo y utilizar en el desempeño de las funciones atribuidas, la tecnología institucional disponible.
- Presentar al jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial informes sobre los asuntos a cargo del grupo cuando así lo requiera y presentar a través del sistema integral de gestión institucional los reportes de labores con la periodicidad exigida en el plan de acción institucional.
- Proponer y actualizar los manuales de procesos y de procedimiento del grupo de trabajo en coordinación con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y la Oficina Asesora de Planeación.

Ahora bien, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 62822 de 2013, por el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas, y emitió la Circular interna No 007 del 3 de marzo de 2022, la cual establece los lineamientos para la atención de solicitudes en ejercicio del derecho de petición, labor a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Es por lo anterior, y con el fin de continuar con la política de descentralización y fortalecimiento de los servicios y trámites que se presta a la ciudadanía, enmarcada dentro del "Proyecto de Inversión C-3599-0200-5 Fortalecimiento de Sistema de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a Nivel Nacional" y en cumplimiento del plan de acción determinado por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que se requiere dar continuidad a la operación del centro de contacto al ciudadano (Contact Center) con el objeto de mantener y fortalecer los canales de atención telefónico, escrito, virtual y presencial.

2. JUSTIFICACIÓN Y/O ANÁLISIS SOBRE LA CONVENIENCIA DEL OBJETO A CONTRATAR:

La entidad requiere contar con los servicios de una empresa con la infraestructura técnica, administrativa y operativa, tecnológica y con amplia experiencia en procesos de atención al usuario, que cuente con un modelo de calidad y capacitación en aras de garantizar la prestación del servicio y operación de los diferentes canales institucionales, para la adecuada interacción entre los ciudadanos y la Superintendencia de Industria y Comercio, así:

- Telefónico: canal de interacción verbal entre la entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.
- Virtual: canal que integra los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones tales como chat, correo electrónico y redes sociales.
- Escrito: canal que permite a los ciudadanos, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación por medio de comunicaciones escritas.
- Presencial: canal en el que ciudadanos y la entidad interactúan en persona para realizar los trámites y solicitar servicios, información y/u orientación.

Estos canales a su vez tienen a disposición servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y que son atendidos por medio de personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo de los mismos:

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Línea atención Bogotá 6015920400 Línea Gratuita Nacional 6015920400	Por medio del canal de atención telefónica se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. tales como los servicios de diálogo social, orientación jurídica, buzón fuera de horario y virtual hold. Así mismo, se realiza gestión de llamadas de salida para atender solicitudes propias del servicio, encuestas, restablecimiento de experiencia, entre otros.
	Diálogo social		
	Orientación jurídica		
	Buzón fuera de horario		
	Virtual Hold		
Presencial	Punto de Atención Bogotá	Sede central de la Superintendencia en Bogotá Carrera 13 No. 27 – 00	Canal por medio del cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Virtual	Video Llamada	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual	Servicio de atención en línea donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la SIC, en tiempo real, mediante un enlace en vivo y en directo con uno de los asesores de servicio.

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
			De igual forma cuenta con un servicio especial de atención por lengua de señas colombiana, trámites e Información General y especializada en Propiedad Industrial.
	Chatbot Gaby	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania	Servicio que se ejecuta a través de Gaby – una asistente virtual- que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de comunicación por texto, éste se encuentra ubicado en la página web de la entidad y usa tecnologías como inteligencia artificial/machine learning para brindar información a los ciudadanos.
	Redes Sociales (Instagram X Facebook)	Atención virtual de las redes sociales X, Facebook e Instagram	Servicio que se presta a través de diferentes cuentas en las que la SIC orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad, y atiende las consultas e inquietudes a través de las cuentas: Instagram: @superintendencia_sic X: @sicsuper Facebook: @Superintendenciadeindustriaycomercio Organización gubernamental
	SICFacilita	https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml	Servicio que implementa una herramienta de mediación en línea de la entidad, que funciona a través de una sala de chat virtual dirigida a consumidores y proveedores de productos o servicios, con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre ambas partes, en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la SIC.

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
			Para la gestión del servicio se brindan los accesos y permisos desde la entidad para los agentes designados para esta labor.
	Web Call Back	https://portalos.outsourcing.com.co:9570/	Servicio que opera con una herramienta informática que permite realizar la devolución de llamada al ciudadano y se encuentra disponible en la página web de la entidad.
	Agendamiento de citas	https://portalos.outsourcing.com.co:9544/	Servicio ubicado en la página web de la entidad en el que el ciudadano puede elegir la hora, fecha y ciudad para programar su visita al punto de atención presencial en Bogotá.
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros/Backoffice	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias Radicación física	Este canal recepciona las solicitudes de los ciudadanos quienes presentan PQRFS por medio del módulo de la página web, botón de PQRFS y radicación física.

Fuente: Elaboración Propia Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano
* La descripción técnica de los canales y desarrollos a realizar se poder verificar en los respectivos anexos.

En la actualidad, el Grupo de Atención al Ciudadano de OSCAE de la entidad cuenta con el siguiente personal de planta: un (1) Auxiliar Administrativo y un (1) secretario, los cuales apoyan gestiones de archivo y sistema de tramites; además cuenta con seis (6) profesionales, dentro de los cuales se encuentra la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano. Estos profesionales apoyan el seguimiento a los cuatro canales de atención por medio de la metodología cliente incognito, validando la presentación de los 13 servicios, y el seguimiento de derechos de petición, los cuales en lo transcurrido de la vigencia 2023 con corte a noviembre, ascienden a 156.563 solicitudes. Así como el apoyo en la ejecución de diversas actividades en el marco del plan de acción de la dependencia.

En tal sentido, no cuenta con personal de planta suficiente que permita la prestación del servicio a los ciudadanos de una manera eficiente para operar directamente el servicio de atención al ciudadano en las condiciones y características que requiere la entidad; por lo que siempre ha buscado un operador que permita dar continuidad a la prestación de estos servicios de Contact Center y BPO, toda vez que, en caso de no darse, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención de dichos canales.

A la fecha, el servicio se encuentra contratado a través de la orden de compra CCE 106645 (SIC 1155 de 2023) que inició el 27 de marzo de 2023 y finalizará el 30 de marzo de 2024, haciendo parte del Acuerdo Marco BPOII CCE-025-AMP-2021.

En este sentido, es necesario cumplir con las funciones a su cargo y acercar la Administración al ciudadano, facilitando el acceso a la información de trámites y servicios y dar diferentes opciones al ciudadano para tener contacto con la Entidad con oportunidad, calidad y eficiencia. Razón por la cual, con el propósito de mantener los canales y servicios de atención al ciudadano, se requiere contar con los agentes necesarios que permitan prestar un servicio a la ciudadanía de manera eficiente y oportuna elevando los niveles de satisfacción de los usuarios, viable a través de la contratación de un proveedor que garantice la prestación del servicio, y un sistema de contingencia que permita la operación de los canales, líneas de servicio y centro de contacto (Contact Center).

Es de anotar, que como ya se mencionó, la Superintendencia ha suplido la necesidad para implementar los diferentes canales de atención al ciudadano a lo largo de los años, llevándose a cabo varios procesos de contratación por medio de diferentes órdenes de compra a través del acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente mediante (como se evidencia en la siguiente tabla:

ORDEN DE COMPRA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	MODIFICACIONES
CCE 32716 (SIC 1856 de 2018)	26 de noviembre de 2018	31 de octubre de 2021	Se adiciona el programa informático Chatbot con el fin de brinda canales de atención virtual que permita un acercamiento efectivo y verás entre la ciudadanía y la Entidad, se adiciona la cantidad de ítems por concepto de agentes y otros servicios para cubrir la demanda de los módulos de Servicios de Comunicaciones y Protección de Datos en la plataforma SIC Facilita y el fortalecimiento del servicio al ciudadano; dado el aumento de la demanda de los servicios virtuales Minuto IVR (Interactive Voice Response Enrutador, Mailing, Mensaje SMS (Short Message Service), Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular y Web Callback se hace necesario el incremento de la cantidad de estos.
CCE 78345 (SIC 1811 de 2021)	1 de noviembre de 2020	30 de junio de 2022	Se actualizó la necesidad de la entidad, disminuyendo el número de agentes, en atención al comportamiento de la demanda del servicio y a las características de la operación que se proyectaban en los diferentes canales dispuestos por la entidad.

ORDEN DE COMPRA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	MODIFICACIONES
CCE 91553 (SIC 1471 de 2022)	1 de julio de 2022	25 de marzo de 2023	Se incrementó la cantidad de agentes, para garantizar respuesta a la demanda creciente proyectada para el segundo semestre de 2022 y a su vez aumentar así el nivel de satisfacción de los ciudadanos en términos de calidad y oportunidad, más sin embargo en trámite de adición y prorroga a marzo 2023, debió efectuarse reducción de los servicios debido a que la cuota presupuesta asignada para la vigencia 2023 fue inferior a la solicitada, y debido a que los ajustes superan significativamente los supuestos macroeconómicos base de la proyección de solicitud de recursos para la vigencia 2023.
CCE 106645 (SIC 1155 de 2023)	27 de marzo de 2023	26 de noviembre de 2023	Se realizó una prórroga y adición hasta el 31 de diciembre de 2023 y conforme a la asignación presupuestal se disminuyeron agentes y eliminaron servicios, teniendo en cuenta las características y necesidad de la operación. Se realizó una prórroga y adición hasta el 30 de abril de 2024.

Es de anotar que el Acuerdo Marco BPOII CCE-025-AMP-2021 estuvo vigente hasta el 25 de diciembre de 2023, fecha máxima en la cual la entidad podía suscribir una nueva orden de compra hasta por un año más (diciembre de 2024); sin embargo, no se contaba con la aprobación de las vigencias futuras que respaldara dicha contratación.

Debido a lo anterior, se hace necesario acudir a una modalidad diferente de contratación para la presente vigencia mientras se adjudica el nuevo proceso de Acuerdo Marco de Precios por parte de Colombia Compra Eficiente, toda vez que ésta entidad, ante las consultas efectuadas por la Coordinadora del grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, señaló lo siguiente: *(…) "De igual forma les manifestamos que actualmente nos encontramos estructurando la nueva versión del acuerdo marco para servicios BPO y se estará informando a través de los canales oficiales de esta Entidad, sobre cualquier noticia al respecto" (…).*

De otra parte, es de anotar que en los últimos años y en las Órdenes de Compra, de Servicios BPO que incluyen la remuneración de Agentes, se puede evidenciar que para la vigencia 2021 tuvo una variación porcentual en aumento del 2%, para el 2022 una disminución del 7% y para la vigencia 2023 una disminución del 32%, lo cual obedece a los ajustes que requirió la Entidad de acuerdo con los recursos disponibles.

SERVICIOS	ORDEN DE COMPRA 1856 DE 2018		ORDEN DE COMPRA 1811 DE 2021		ORDEN DE COMPRA 1471 DE 2022		ORDEN DE COMPRA 1155 DE 2023 A 26/11/2023	ORDEN DE COMPRA 1155 DE 2023 A 30/04/2024
	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicial	Modificación
Gerente proyecto	1	1	1	1	1	1	1	1
Coordinador nacional	3	3	3	3	3	3	3	**2**
Líder calidad	10	12	10	10	10	8	7	**5**
Agente minero de datos	1	1	1	1	2	1	1	1
Agente para la gestión de redes	8	8	8	8	8	7	8	**3**
Agente en sitio técnico	7	8	7	7	7	6	6	6
Agente bilingüe técnico	0		0	0	0	0	1	**0**
Agente en sitio profesional	88	112	88	88	96	94	111	**58**
Agente en sitio profesional 7x24	3	3	1	1	1	0	0	0
Agente en sitio especializado	7	9	7	7	8	8	7	**5**
Agente backoficce técnico	11	11	12	12	13	11	7	**34**
Agente profesional en entidad zona 1	35	35	20	20	30	28	10	**5**
Agente profesional en entidad zona 2			9	9	11	9	12	0
Agente para atención con Videollamada	6	6	5	5	6	6	8	**4**
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	0	0	1	1	1	1	1	1
Formador	0	0	0	3	6	5	4	**3**
Total	**180**	**209**	**173**	**176**	**203**	**188**	**187**	**128**
Variación en Cantidad	**29**		**3**		**15**		**59**	
%	**16%**		**2%**		**7%**		**32%**	

Por otra parte, los servicios de los canales de atención contratados a través de las últimasÓrdenes de Compra, sin incluir la remuneración de Agentes han sido los siguientes:

SERVICIOS	ORDEN DE COMPRA 1856 DE 2018	ORDEN DE COMPRA 1811 DE 2021	ORDEN DE COMPRA 1471 DE 2022	ORDEN DE COMPRA 1155 DE 2023 A 26/11/2023	ORDEN DE COMPRA 1155 DE 2023 A 30/04/2024
Troncal SIP	0	3	43	43	45
Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	1	1	1	1	2
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 1	4	3	3	3	0
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 2	4	1	1	1	0

SERVICIOS	ORDEN DE COMPRA 1856 DE 2018	ORDEN DE COMPRA 1811 DE 2021	ORDEN DE COMPRA 1471 DE 2022	ORDEN DE COMPRA 1155 DE 2023 A 26/11/2023	ORDEN DE COMPRA 1155 DE 2023 A 30/04/2024
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	6	0	3	3
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	3.000	7.000	35.000	30.000	40.000*
Minutos de conexión outbound/Inbound	80.000	40.000	22.000	22.000	32.000*
Minuto Virtual Hold	500	500	90	250	300*
Web Callback	5	5	5	5	5
Mailing	12.000	15.000	11.000	11.000	11.000
Mensaje SMS (Short Message Service)	5.000	4.000	3.700	4.000	4.000
Chatbot Smart	11.500	0	11.000	14.000	16.000*
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	22	16	13	17	0
Quiosco virtual de auto consulta	2	1	1	1	0
Componentes complemento Puesto de Trabajo	113	113	111	109	70
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	174	116	111	87	70
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales**		1.850	1.754	1.760	N/A
Distintivo Institucional**		32	35	32	N/A
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto**		350	350	350	N/A
IVR transaccional	70.000	0	0	0	0
Digiturno avanzado	1	0	0	0	0
Enlace dedicado entre puntos 2Gbps	4	0	0	0	0

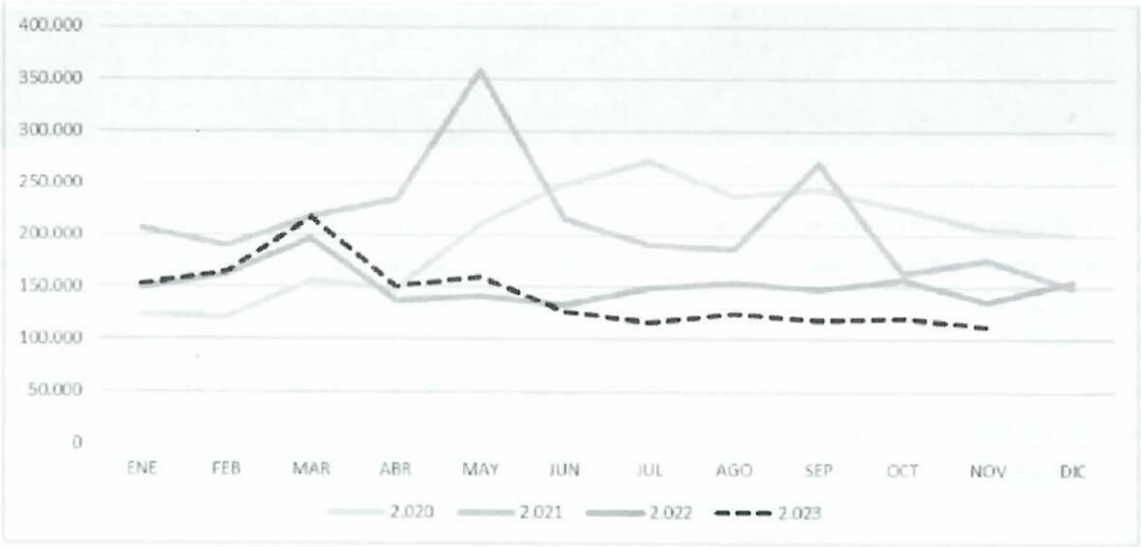
* Se adicionan minutos IVR, Minutos conexión outbound/Inbound, Minutos Virtual Hold y Chatbot Smart, previendo su incremento debido al cierre del servicio de Chat y cierre de los puntos presenciales

**Estos ítems se facturan una única vez dentro de la orden de compra, razón por la cual se incluyen dentro del comparativo.

Conforme a lo anterior, para la nueva prestación del servicio se determinaron los requerimientos técnicos con base en el análisis de la prestación del servicio en vigencias anteriores y de las siguientes variables:

i) Comportamiento y comparativos de las atenciones y canales de las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023.
ii) Resultados de encuestas de satisfacción del 2021 a 2023.

Respecto del comportamiento de las atenciones, a continuación, se grafica la tendencia en las últimas vigencias:



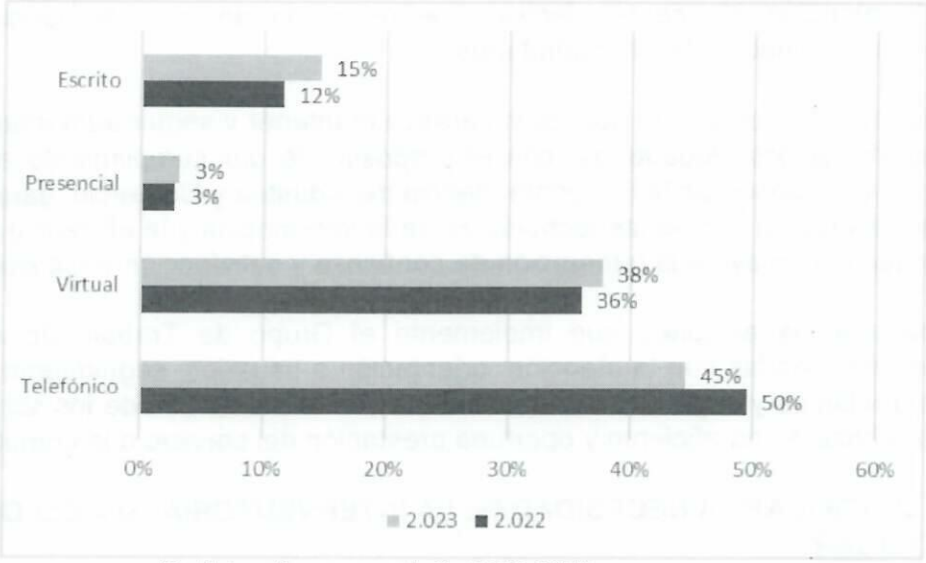
Fuente: Reportes Atención Grupo Atención al Ciudadano

En el año 2020 durante la Emergencia Sanitaria en total se registraron 2.398.138 atenciones, de las cuales el 97% se realizaron por los canales telefónicos y virtuales, ante la medida de autocuidado de distanciamiento social.

En el 2021 se realizaron 2.558.559 atenciones, lo cual representa un incremento del 7% respecto al año anterior, donde el comportamiento de los canales se mantuvo, siendo los más utilizados el telefónico y el virtual, así las cosas, fue la vigencia en donde más ciudadanos se han atendido.

Para el año 2022, se realizaron 1.820.578 atenciones, un 29% menos que la vigencia inmediatamente anterior, lo cual obedeció a que en las vigencias 2020 y 2021 se presentaron situaciones atípicas como gestión de envió masivo de mailing lo cual no requiere la disponibilidad de agentes por tratarse de servicio automático.

Así las cosas, debido a las situaciones atípicas presentadas en las vigencias 2020 y 2021, se toma como punto de análisis la vigencia 2022 y 2023 (corte 30 de noviembre).



Participación por canal año 2022-2023

El canal telefónico representa la mayoría de las atenciones, aunque ha disminuido su participación en lo corrido de la presente anualidad, es el canal más utilizado en donde los ciudadanos tienen acceso a los servicios de la línea de atención, realizando llamadas a las líneas 6015920400 y 018000910165, agendando sus atenciones por medio de los servicios de diálogo social, orientación jurídica, o registrando sus datos en el buzón fuera de horario y virtual hold.

El siguiente canal es el virtual, que presenta un 38% en el año 2023 en donde se encuentra SICFacilita, las redes sociales, video llamada, chat y la Asesora Virtual Gaby, entre otros; el incremento para esta vigencia obedece principalmente al uso del chat y videollamada como servicios de uso recurrente por los ciudadanos.

En relación con las encuestas, se tiene que, en el año 2022 y 2023 gracias a las diferentes estrategias de mejoramiento en la atención y el fortalecimiento del número de agentes, se logró el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos, alcanzando el **94%** en los meses de noviembre y diciembre de 2022, y lo corrido de la vigencia 2023 se ha mantenido este importante resultado, teniendo en cuenta que en las vigencias anteriores se observaba que los niveles de satisfacción del servicio estaban en el 85% para el 2020 y 87% para el año 2021.

El alto volumen de consultas que se reciben por parte de la ciudadanía, las cuales en promedio ascienden a 142.486 atenciones mensuales[1], sumado a la necesidad de respuesta o remisión inmediata a las dependencias encargadas del trámite, demanda un

[1] Reportes de seguimiento atenciones 2023

sistema de atención altamente efectivo que responda de manera adecuada a las exigencias y necesidades de los ciudadanos.

En consecuencia, se evidencia que es imperativo mantener y seguir aumentando el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con el propósito de dar cumplimiento a la misión, competencia y funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, garantizando la calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y la eficiencia en el gasto público, lo que contribuye a la generación de confianza y satisfacción en la ciudadanía.

Esto, aunado a las acciones que implementa el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano relacionadas con la atención, orientación a usuarios, seguimiento y control a las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de la entidad, garantizará una eficiente y oportuna prestación del servicio a la comunidad.

2.1. JUSTIFICAR LA NECESIDAD DE LA INTERVENTORIA, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

No aplica.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

OBJETO: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. CARACTERÍSTICAS Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR:

El detalle de los servicios y requerimientos técnicos se encuentra contenido en los siguientes anexos:

Anexo 1 Anexo Técnico BPO y sus derivados, denominados así:

- Anexo 1.1 Volumetría canales
- Anexo 1.2 Tipificación
- Anexo 1.3 IVR Lunes – Sábado
- Anexo 1.4 IVR Fin de semana
- Anexo 1.5 Desarrollos para la operación
- Anexo 1.6 Base preguntas Chatbot SIC
- Anexo 1.7 Pareto para implementar bots
- Anexo 1.8 TMO (Tiempo medio operativo)
- ***Anexo 1.9 Diagrama de flujo ChatBot***
- Anexo 1 Sub anexo A Recurso Humano
- Anexo 1 Sub anexo B Especificaciones Técnicas Servicio y Operación

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Obligaciones Generales:

1. Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.
2. Constituir las garantías requeridas dentro de los plazos establecidos a favor de la entidad, teniendo en cuenta el valor, amparos y vigencia que corresponda.
3. Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.
4. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.
5. Responder ante la Entidad y ante terceros en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.
6. Informar a la entidad cualquier cambio en la persona que representa al contratista en la administración y ejecución del contrato, y a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de ahí en adelante.
7. Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
8. Documentar toda la gestión asociada a la operación con relación especifica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de la entidad, y adicional realizar Backup de dicha información para entregar a la entidad.
9. Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.
10. Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.
11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección

personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

12. Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.

Obligaciones específicas:

Transversales

1. Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.
2. Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.
3. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.
4. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.
5. Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.
6. Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.
7. Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.
8. Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.
9. ***Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatorio toda la información relacionada con la operación delservicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratistaadjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.***
10. Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.
11. Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.
12. ***EL CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto EL CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.***

Fase 1 de inicio, implementación y empalme

13. Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.
14. Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.
15. Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.
16. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.
17. Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.
18. Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.

Fase 2 periodo de estabilización del servicio

19. Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecida sen el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.
20. Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.
21. Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.

Fase 3 de Operación

22. Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.
23. Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.

24. Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.
25. Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.
26. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.
27. Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.
28. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.
29. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
30. Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
31. Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.
32. Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.

Obligaciones de la SIC:

1. Suscribir con el contratista la minuta del contrato en los términos previstos, y el acta de inicio.

2. Designar la supervisión del contrato para la vigilancia y correcta ejecución del contrato estatal.
3. Ejercer el respectivo control y exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual velando por el cumplimiento de este.
4. Requerir al contratista y adoptar las medidas pertinentes cuando surjan faltas en el cumplimiento del contrato.
5. Pagar los valores pactados en el contrato conforme a lo indicado en la forma de pago.
6. Suministrar al contratista todos los documentos, información e insumos que requiera para el desarrollo de los servicios encomendados y prestar su colaboración para el cumplimiento de las obligaciones del Contratista.
7. Publicar en la plataforma electrónica – SECOP II, a través del supervisor contractual los documentos que evidencien en cumplimiento del contrato para el desembolso de los pagos pactados.
8. Aprobar o rechazar el pago de las facturas previa revisión de los informes y soportes presentados por el contratista, incluyendo los descuentos por retraso o incumplimiento en caso de que apliquen.
9. Aplicar los descuentos por los ANS pactados.
10. Adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios a que haya lugar, con ocasión de incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones derivadas del contrato.
11. Elaborar un informe de supervisión mensual que dé cuenta del cumplimiento del contrato de parte del contratista, según sus obligaciones y alcance de este.
12. ***Para la implementación del servicio EL CONTRATANTE deberá revisar y aprobar la Definición del Servicio elaborado por EL CONTRATISTA. Por tanto, se entenderá que el incumplimiento de las fechas para dicha firma por parte de EL CONTRATANTE generará retrasos en el proyecto que harán mover las fechas de inicio del servicio.***
13. ***En caso de modificaciones por parte de EL CONTRATANTE a esta definición después de empezar la descripción detallada y/o el desarrollo por parte de EL CONTRATISTA, éste facturará el valor del trabajo incurrido y revalidará en tiempo y dinero los compromisos establecidos inicialmente.***
14. ***Proveer a EL CONTRATISTA en forma oportuna el acceso al sistema de trámites para que EL CONTRATISTA pueda suministrar los servicios convenidos, así como avisar cualquier cambio o variación de estos.***
15. ***Garantizar la seguridad, control, operación, disponibilidad, soporte y mantenimiento del sistema de trámites.***
16. ***EL CONTRATANTE debe informar y capacitar a EL CONTRATISTA en el esquema de atención en contingencias cuando el sistema de trámites esté fuera de servicio de manera inesperada. En caso de presentarse problemas en los aplicativos de EL CONTRATANTE que no permitan a EL CONTRATISTA cumplir con los niveles de servicios aquí pactados se procederán a descontar de las mediciones de este.***
17. ***Asignar al supervisor del contrato, el contacto comercial con el Gerente de Cuenta de EL CONTRATISTA, quienes establecerán las estrategias para dar***

solución a las situaciones comerciales y operativas que se presenten en el funcionamiento diario del servicio, estás decisiones deberán constar en Actas que harán parte integrante del presente Contrato quien además coordinará al interior de EL CONTRATANTE todo lo relacionado con los aspectos técnicos de la prestación del servicio.

18. ***Guardar completa confidencialidad sobre la información y el know how de EL CONTRATISTA a las cuales tenga acceso por razón de la ejecución de este Contrato.***
19. ***Asignar el usuario a los asesores, para el ingreso al sistema de trámites del CONTRATANTE, el cual deberá usarse únicamente para la labor que les ha sido asignada.***
20. ***Asignar a los asesores el usuario en forma personal y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar que el acceso a los sistemas de información de EL CONTRATANTE o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio. Así mismo, suspender o retirar los usuarios cuando así lo solicite EL CONTRATISTA.***
21. ***Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades significativas y sobre SARO y SARLAFT o cualquier otra aplicable que incluya a los funcionarios de EL CONTRATISTA al menos una vez durante la ejecución del contrato.***
22. ***Presentar con sesenta (60) días anticipación y por escrito los cambios que puedan afectar los procedimientos establecidos para la prestación del servicio.***
23. ***Se tendrá un periodo de estabilización de la operación cada que se implemente un nuevo servicio, el cual será de treinta (30) días, después del cual podrán comenzarse a exigir los niveles de servicios descrito en el presente Contrato.***
24. ***Es responsabilidad de EL CONTRATANTE informar con precisión y dar instrucciones exactas a EL CONTRATISTA sobre la normatividad propia de su objeto social que le sea aplicable a los servicios y sobre la interpretación que de la misma haga EL CONTRATANTE.***
25. ***Gestionar (suministrar y retirar) los usuarios solicitados por EL CONTRATISTA para el acceso a los aplicativos propios.***
26. ***Respetar los derechos de autor del EL CONTRATISTA, tanto en lo relacionado con desarrollos existentes como aquellos que se generen mientras esté en ejecución el presente Contrato.***
27. ***Garantizar que el envío de bases de datos a EL CONTRATISTA se haga a través de la SFTP proporcionada por EL CONTRATISTA o de un sistema propio que mantenga los niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad adecuados para el servicio cumpliendo con los parámetros de la ley 1581 de 2012.***

6. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

El Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993) en su artículo 32 define los contratos estatales como *"(...) todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad (...)"*, procediendo a la enumeración de algunos de los tipos contractuales que pueden utilizar las entidades al celebrar contrataciones logrando así la consecución de sus fines.

El numeral 3° del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 define el contrato de prestación de servicios, en los siguientes términos: *"3° Contrato de prestación de servicios. Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados. En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable".*

En concordancia con lo anterior, dado el desarrollo del objeto a contratar y teniendo en cuenta que las actividades a ejecutar no pueden ser prestadas directamente por personal vinculado a la Superintendencia de Industria y Comercio, el contrato que se pretende celebrar en virtud del proceso de selección corresponde al de prestación de servicios.

7. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN:

La modalidad de selección que se utilizará para la celebración del contrato que resulte del presente estudio previo es la señalada a continuación de conformidad con el Art. 2 Numerales 1,2 y 3 de la Ley 1150 de 2007y el artículo 2.2.1.2.1.1.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 así: (Señalar con una x la causal invocada)

MODALIDAD DE SELECCIÓN	CAUSAL INVOCADA SI - NO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LO SOPORTAN
1.LICITACIÓN PÚBLICA		Art. 30 de la Ley 80 de 1993, el Art. 2 Numeral 1º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
2. SELECCIÓN ABREVIADA	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 2º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.

- Subasta Inversa	X	Art. 2 Numeral 2º literal a) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Menor Cuantía		Art. 2 Numeral 2º literal b) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.20 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Bolsa de productos		Art. 2 Numeral 2º literal f) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.11, y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Acuerdos Marco de Precios		Art. 2 Numeral 2º literal (a) párrafo segundo de la Ley 1150 de 2007 y Artículo 2.2.1.2.1.2.7 y SS del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes
3. CONCURSO DE MÉRITOS	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo
		2.2.1.2.1.3.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Abierto		Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Con precalificación		Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.3 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.

JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD:

La Ley 1150 de 2007 en el artículo 2° establece las siguientes modalidades de selección para la escogencia de los contratistas:

- Licitación pública
- Selección abreviada
- Concurso de méritos
- Contratación directa

Por tanto, la selección del contratista se hará atendiendo el marco legal de la Selección abreviada mediante subasta inversa y del contrato que se derive de su adjudicación, el cual está conformado por lo establecido dentro de la Constitución Política, las leyes de la República de Colombia y en especial por las siguientes disposiciones:

- Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007.
- Ley 1474 de 2011- Estatuto anticorrupción.
- Decreto 1082 de 2015.
- Códigos Civil y de Comercio que le sean aplicables.
- Circulares y demás documentos vinculantes que expida la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Demás normas concordantes con la materia que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso.

Así mismo, la modalidad de contratación de Selección abreviada mediante subasta inversa se encuentra establecida en el numeral 2o del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que consagra:

"La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista paraaquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual."

NORMAS APLICABLES: Constitución Política; Código Civil; Código General del Proceso; Código de Comercio; Código Contencioso Administrativo; Ley 80 de 1993 por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; 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.; Ley 1474 de 2011; Decreto Ley 019 de 2012, Circulares y demás documentos vinculantes que expida la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas concordantes con la materia que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso.

Con base en la anterior previsión normativa la entidad procedió a verificar lo dispuesto en estas, y considera que, para la contratación de los servicios requeridos por la Superintendencia de Industria y Comercio, el proceso de selección abreviada mediante subasta inversa electrónica por tratarse de una adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, definiendo como estos bienes y servicios, a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

El objeto del Proceso de Contratación corresponde a la Adquisición de servicios de Contact Center y BPO para la Superintendencia de Industria y Comercio, de tal manera que se trata de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, ofrecido en el mercado en condiciones equivalentes por diferentes proveedores.

Ahora bien, el Decreto 1082 de 2015 establece en su artículo 2.2.1.2.1.2.7 que las entidades estatales de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, como la SIC, están obligadas a adquirir los bienes de características técnicas uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios; no obstante, en la actualidad el Acuerdo Marco de Precio

venció el día 25 de diciembre de 2023, razón por la cual no existe un acuerdo marcovigente para la adquisición de estos productos, por lo tanto es procedente acudir a la selección abreviada subasta inversa para la adquisición de los bienes descritos en el presente estudio.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en virtud de lo señalado en el artículo 2, numeral 2, literal a) de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, la modalidad de selección aplicable será la selección abreviada por subasta inversa electrónica.

De igual manera el artículo 2.2.1.2.1.2.2. del Decreto 1082 de 2015 modificado por el artículo 2.2.1.2.1.2.2. y siguientes del Decreto 1860 de 2021 que establecen todo lo relacionado al procedimiento para la subasta inversa.

8. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN

El valor estimado del contrato es hasta la suma **TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,00),** incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, de acuerdo con el CDP expedido para amparar el proceso.

NOTA 1: Los valores que surjan como diferencia entre el valor ofertado y el valor del proceso serán llevados dentro de una línea denominada "bolsa disponible" con la cual se podrán pagar los servicios aprobados por el supervisor que surjan por concepto de:

1. Atender los planes de contingencia presentados en la ejecución del contrato y aprobadas por el supervisor.
2. Cantidades adicionales a las inicialmente pactadas y necesarias para garantizar la mejora en el servicio previamente requeridas y/o aprobadas por el supervisor.

Los valores de los ítems a utilizar con cargo a la "bolsa disponible" deben corresponder a los ofertados por el contratista en la propuesta inicial.

NOTA 2: SI HAY MAS DE UN CDP SE DEBE DISCRIMINAR EL VALOR DE CADA UNO Y A QUE RUBRO PERTENECE.

FICHA BPIN (Marque con una X el o los planes de inversión con los que será financiado el contrato).

FICHA BPIN	*NOMBRE DEL PROYECTO*	*SELECCIONE*
2018011000136	*Fortalecimiento de la función jurisdiccional de la Superintendencia de industria y comercio a nivel Nacional*	
2018011000150	*Mejoramiento en la ejecución de las funciones asignadas enmateria de protección al consumidor a nivel Nacional*	
2018011000111	*Fortalecimiento de la protección de datos personales a nivel Nacional*	

2018011000155	*Fortalecimiento de la función de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco del Subsistema Nacional de Calidad, el régimen de control de preciosy el sector valuatorio a nivel Nacional*	
2018011000102	*Incremento de la cobertura de los servicios de la Red Nacional de Protección al Consumidor en el territorio Nacional*	
2018011000158	*Fortalecimiento del régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados a nivel Nacional*	
2018011000128	*Mejoramiento de la infraestructura física de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá*	
2018011000119	*Mejoramiento del control y vigilancia a las cámaras de comercio y comerciantes a nivel Nacional*	
2018011000118	*Fortalecimiento de la atención y promoción de trámites y servicios en el marco del sistema de propiedad industrial a nivel Nacional*	
FICHA BPIN	***NOMBRE DEL PROYECTO***	***SELECCIONE***
2018011000179	*Mejoramiento de los Sistemas de Información y servicios tecnológicos de la Superintendencia de Industria y Comercio en el territorio Nacional*	
2018011000104	*Fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel Nacional*	***X***
2017011000289	*Implementación de una solución inmobiliaria para la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá*	
2018011001049	*Mejoramiento en la calidad de la gestión estratégica de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel Nacional*	
NO APLICA	*NO APLICA*	

VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN:

Con el propósito de calcular el valor del futuro contrato se realizó el análisis de lossiguientes aspectos:

a. Alcance de las actividades.

b. Alcance del equipo de trabajo.

c. Requerimientos técnicos requeridos para el desarrollo del objeto del contrato.

d. Valores y costos del presupuesto de la contratación se tomaron en cuenta los siguientes procesos de cotización en el Secop II SIP-013-2023, en donde se recibieron tres (3) cotizaciones por plataforma SECOP y dos (2) por correo electrónico con la información de los 23 ítems requeridos por la entidad.

Las cotizaciones recibidas son:

COTIZANTE NO. 1 GRUPO COS

ITEM (ANEXO TÉCNICO)	SERVICIO	CANTIDAD	TIEMPO EN MESES	VALOR UNITARIO MENSUAL SIN IVA	VALOR UNITARIO MENSUAL CON IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO CON IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON IVA
1.1	Gerente de Cuenta	1	8	$ 9.551.468,40	$ 11.366.247,40	$ 9.551.468,40	$ 11.366.247,40	$ 76.411.747,20	$ 90.929.979,17
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	8	$ 22.334.372,00	$ 26.577.902,68	$ 44.668.744,00	$ 53.155.805,36	$ 357.349.952,00	$ 425.246.442,88
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	8	$ 12.830.517,00	$ 15.268.315,23	$ 64.152.585,00	$ 76.341.576,15	$ 513.220.680,00	$ 610.732.609,20
1.4	Líder de calidad	5	8	$ 11.401.380,00	$ 13.567.642,20	$ 57.006.900,00	$ 67.838.211,00	$ 456.055.200,00	$ 542.705.688,00
1.5	Agente Minero de Datos	1	8	$ 16.536.103,00	$ 19.677.962,57	$ 16.536.103,00	$ 19.677.962,57	$ 132.288.824,00	$ 157.423.700,56
1.6	Formador	3	8	$ 9.662.565,00	$ 11.498.452,35	$ 28.987.695,00	$ 34.495.357,05	$ 231.901.560,00	$ 275.962.856,40

1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	8	$ 11.507.781,00	$ 13.694.259,39	$ 57.538.905,00	$ 68.471.296,95	$ 460.311.240,00	$ 547.770.375,60
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	66	8	$ 11.338.426,00	$ 13.492.726,94	$ 748.336.116,00	$ 890.519.978,04	$ 5.986.688.928,00	$ 7.124.159.824,32
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	8	$ 12.812.947,00	$ 15.247.406,93	$ 12.812.947,00	$ 15.247.406,93	$ 102.503.576,00	$ 121.979.255,44
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	36	8	$ 8.170.474,00	$ 9.722.864,06	$ 294.137.064,00	$ 350.023.106,16	$ 2.353.096.512,00	$ 2.800.184.849,28
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	8	$ 8.339.829,00	$ 9.924.396,51	$ 25.019.487,00	$ 29.773.189,53	$ 200.155.896,00	$ 238.185.516,24
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	8	$ 2.380.715,00	$ 2.833.050,85	$ 4.761.430,00	$ 5.666.101,70	$ 38.091.440,00	$ 45.328.813,60
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	1	$ 1.532.143,00	$ 1.823.250,17	$ 45.964.290,00	$ 54.697.505,10	$ 45.964.290,00	$ 54.697.505,10
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40.000	8	$ 8,00	$ 9,52	$ 320.000,00	$ 380.800,00	$ 2.560.000,00	$ 3.046.400,00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	30.000	8	$ 44,00	$ 52,36	$ 1.320.000,00	$ 1.570.800,00	$ 10.560.000,00	$ 12.566.400,00
2.5	Minuto Virtual Hold	300	8	$ 140,00	$ 166,60	$ 42.000,00	$ 49.980,00	$ 336.000,00	$ 399.840,00
2.6	Web Callback	5	8	$ 175.715,00	$ 209.100,85	$ 878.575,00	$ 1.045.504,25	$ 7.028.600,00	$ 8.364.034,00
2.7	Mailing	11.000	8	$ 2,05	$ 2,44	$ 22.550,00	$ 26.834,50	$ 180.400,00	$ 214.676,00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6.000	8	$ 3,46	$ 4,12	$ 20.760,00	$ 24.704,40	$ 166.080,00	$ 197.635,20
2.9	Chatbot	16.000	8	$ 715,00	$ 850,85	$ 11.440.000,00	$ 13.613.600,00	$ 91.520.000,00	$ 108.908.800,00
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3.314	1	$ 215.040,00	$ 255.897,60	$ 712.642.560,00	$ 848.044.646,40	$ 712.642.560,00	$ 848.044.646,40
3.2	Distintivo Institucional	14	1	$ 440.000,00	$ 523.600,00	$ 6.160.000,00	$ 7.330.400,00	$ 6.160.000,00	$ 7.330.400,00
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	1	$ 150.000,00	$ 178.500,00	$ 37.500.000,00	$ 44.625.000,00	$ 37.500.000,00	$ 44.625.000,00

COTIZANTE No. 2 EMTELCO

ITEM (ANEXO TÉCNICO)	SERVICIO	CANTIDAD	TIEMPO EN MESES	VALOR UNITARIO MENSUAL SIN IVA	VALOR UNITARIO MENSUAL CON IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO CON IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON IVA
1.1	Gerente de Cuenta	1	8	$ 6.634.454,10	$ 7.895.000,38	$ 6.634.454,10	$ 7.895.000,38	$ 53.075.632,80	$ 63.160.003,03
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	8	$ 14.499.280,60	$ 17.254.143,91	$ 28.998.561,19	$ 34.508.287,82	$ 231.988.489,54	$ 276.066.302,55
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	8	$ 6.606.736,69	$ 7.862.016,66	$ 33.033.683,43	$ 39.310.083,29	$ 264.269.467,48	$ 314.480.666,30
1.4	Líder de calidad	5	8	$ 7.921.837,34	$ 9.426.986,44	$ 39.609.186,72	$ 47.134.932,20	$ 316.873.493,79	$ 377.079.457,61
1.5	Agente Minero de Datos	1	8	$ 7.685.405,06	$ 9.145.632,02	$ 7.685.405,06	$ 9.145.632,02	$ 61.483.240,49	$ 73.165.056,19
1.6	Formador	3	8	$ 8.015.925,53	$ 9.538.951,38	$ 24.047.776,59	$ 28.616.854,15	$ 192.382.212,76	$ 228.934.833,18
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	8	$ 7.637.461,58	$ 9.088.579,28	$ 38.187.307,89	$ 45.442.896,39	$ 305.498.463,14	$ 363.543.171,14
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	66	8	$ 8.037.418,97	$ 9.564.528,57	$ 530.469.651,80	$ 631.258.885,64	$ 4.243.757.214,42	$ 5.050.071.085,16
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	8	$ 8.534.089,04	$ 10.155.565,96	$ 8.534.089,04	$ 10.155.565,96	$ 68.272.712,33	$ 81.244.527,68
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	36	8	$ 6.023.145,74	$ 7.167.543,43	$ 216.833.246,59	$ 258.031.563,44	$ 1.734.665.972,69	$ 2.064.252.507,51
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	8	$ 5.623.046,95	$ 6.691.425,87	$ 16.869.140,85	$ 20.074.277,61	$ 134.953.126,80	$ 160.594.220,89
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	8	$ 3.198.310,53	$ 3.805.989,53	$ 6.396.621,05	$ 7.611.979,06	$ 51.172.968,44	$ 60.895.832,44
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	1	$ 17.670,70	$ 21.028,13	$ 530.120,98	$ 630.843,96	$ 530.120,98	$ 630.843,96
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40.000	8	$ 4,78	$ 5,69	$ 191.163,75	$ 227.484,86	$ 1.529.310,00	$ 1.819.878,90
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	30.000	8	$ 21,51	$ 25,59	$ 645.177,66	$ 767.761,41	$ 5.161.421,26	$ 6.142.091,30
2.5	Minuto Virtual Hold	300	8	$ 108,72	$ 129,38	$ 32.617,31	$ 38.814,60	$ 260.938,52	$ 310.516,84
2.6	Web Callback	5	8	$ 394.836,78	$ 469.855,77	$ 1.974.183,89	$ 2.349.278,83	$ 15.793.471,15	$ 18.794.230,67
2.7	Mailing	11.000	8	$ 8,36	$ 9,95	$ 91.997,55	$ 109.477,09	$ 735.980,44	$ 875.816,72
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6.000	8	$ 11,95	$ 14,22	$ 71.686,41	$ 85.306,82	$ 573.491,25	$ 682.454,59
2.9	Chatbot	16.000	8	$ 77,66	$ 92,42	$ 1.242.564,38	$ 1.478.651,61	$ 9.940.515,02	$ 11.829.212,87
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3.314	1	$ 121.036,52	$ 144.033,46	$ 401.115.038,35	$ 477.326.895,63	$ 401.115.038,35	$ 477.326.895,63
3.2	Distintivo Institucional	14	1	$ 314.384,32	$ 374.117,34	$ 4.401.380,47	$ 5.237.642,76	$ 4.401.380,47	$ 5.237.642,76
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	1	$ 146.233,10	$ 174.017,39	$ 36.558.275,10	$ 43.504.347,37	$ 36.558.275,10	$ 43.504.347,37

COTIZANTE No. 3 KONECTA

ITEM (ANEXO TÉCNICO)	SERVICIO	CANTIDAD	TIEMPO EN MESES	VALOR UNITARIO MENSUAL SIN IVA	VALOR UNITARIO MENSUAL CON IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO SINIVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO CON IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON IVA
1.1	Gerente de Cuenta	1	8	$ 26.107.858,80	$ 31.068.351,97	$ 26.107.858,80	$ 31.068.351,97	$ 208.862.870,40	$ 248.546.815,78
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	8	$ 18.688.838,40	$ 22.239.717,70	$ 37.377.676,80	$ 44.479.435,39	$ 299.021.414,40	$ 355.835.483,14
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	8	$ 11.269.819,20	$ 13.411.084,85	$ 56.349.096,00	$ 67.055.424,24	$ 450.792.768,00	$ 536.443.393,92
1.4	Líder de calidad	5	8	$ 10.033.316,40	$ 11.939.646,52	$ 50.166.582,00	$ 59.698.232,58	$ 401.332.656,00	$ 477.585.860,64
1.5	Agente Minero de Datos	1	8	$ 16.215.712,80	$ 19.296.698,23	$ 16.215.712,80	$ 19.296.698,23	$ 129.725.702,40	$ 154.373.585,86
1.6	Formador	3	8	$ 8.796.812,40	$ 10.468.206,76	$ 26.390.437,20	$ 31.404.620,27	$ 211.123.497,60	$ 251.236.962,14
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	8	$ 12.796.648,59	$ 15.228.011,82	$ 63.983.242,93	$ 76.140.059,09	$ 511.865.943,47	$ 609.120.472,73
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	66	8	$ 12.560.609,51	$ 14.947.125,31	$ 829.000.227,52	$ 986.510.270,75	$ 6.632.001.820,19	$ 7.892.082.166,03
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	8	$ 14.638.212,37	$ 17.419.472,72	$ 14.638.212,37	$ 17.419.472,72	$ 117.105.698,94	$ 139.355.781,74
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	36	8	$ 8.601.184,12	$ 10.235.409,10	$ 309.642.628,36	$ 368.474.727,75	$ 2.477.141.026,88	$ 2.947.797.821,99

1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	8	$ 8.992.298,48	$ 10.700.835,19	$ 26.976.895,45	$ 32.102.505,58	$ 215.815.163,57	$ 256.820.044,65
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	8	$ 2.943.448,20	$ 3.502.703,36	$ 5.886.896,40	$ 7.005.406,72	$ 47.095.171,20	$ 56.043.253,73
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	1	$ 89.339,80	$ 106.314,36	$ 2.680.194,00	$ 3.189.430,86	$ 2.680.194,00	$ 3.189.430,86
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40.000	8	$ 105,60	$ 125,66	$ 4.224.000,00	$ 5.026.560,00	$ 33.792.000,00	$ 40.212.480,00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	30.000	8	$ 40,70	$ 48,43	$ 1.221.000,00	$ 1.452.990,00	$ 9.768.000,00	$ 11.623.920,00
2.5	Minuto Virtual Hold	300	8	$ 74,80	$ 89,01	$ 22.440,00	$ 26.703,60	$ 179.520,00	$ 213.628,80
2.6	Web Callback	5	8	$ 201.878,60	$ 240.235,53	$ 1.009.393,00	$ 1.201.177,67	$ 8.075.144,00	$ 9.609.421,36
2.7	Mailing	11.000	8	$ 3,30	$ 3,93	$ 36.300,00	$ 43.197,00	$ 290.400,00	$ 345.576,00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6.000	8	$ 5,50	$ 6,55	$ 33.000,00	$ 39.270,00	$ 264.000,00	$ 314.160,00
2.9	Chatbot	16.000	8	$ 2.433,20	$ 2.895,51	$ 38.931.200,00	$ 46.328.128,00	$ 311.449.600,00	$ 370.625.024,00
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3.314	1	$ 139.310,60	$ 165.779,61	$ 461.675.328,40	$ 549.393.640,80	$ 461.675.328,40	$ 549.393.640,80
3.2	Distintivo Institucional	14	1	$ 532.606,80	$ 633.802,09	$ 7.456.495,20	$ 8.873.229,29	$ 7.456.495,20	$ 8.873.229,29
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	1	$ 32.229.596,30	$ 38.353.219,60	$ 32.229.596,30	$ 38.353.219,60	$ 38.353.219,60	$ 38.353.219,60

COTIZANTE No. 4 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC

ITEM (ANEXO TÉCNICO)	SERVICIO	CANTIDAD	TIEMPO EN MESES	VALOR UNITARIO MENSUAL SIN IVA	VALOR UNITARIO MENSUAL CON IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO CON IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON IVA
1.1	Gerente de Cuenta	1	8	$ 21.496.779,07	$ 25.581.167,09	$ 21.496.779,07	$ 25.581.167,09	$ 171.974.232,57	$ 204.649.336,75
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	8	$ 15.171.777,32	$ 18.054.415,02	$ 30.343.554,65	$ 36.108.830,03	$ 242.748.437,18	$ 288.870.640,25
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	8	$ 9.197.841,15	$ 10.945.430,97	$ 45.989.205,74	$ 54.727.154,83	$ 367.913.645,93	$ 437.817.238,66
1.4	Líder de calidad	5	8	$ 7.792.608,61	$ 9.273.204,24	$ 38.963.043,04	$ 46.366.021,22	$ 311.704.344,34	$ 370.928.169,76
1.5	Agente Minero de Datos	1	8	$ 13.063.443,40	$ 15.545.497,65	$ 13.063.443,40	$ 15.545.497,65	$ 104.507.547,20	$ 124.363.981,16
1.6	Formador	3	8	$ 6.738.441,64	$ 8.018.745,55	$ 20.215.324,92	$ 24.056.236,65	$ 161.722.599,35	$ 192.449.893,23
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	8	$ 6.982.544,04	$ 8.309.227,41	$ 34.912.720,19	$ 41.546.137,03	$ 279.301.761,55	$ 332.369.096,25
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	66	8	$ 7.124.623,19	$ 8.478.301,60	$ 470.225.130,49	$ 559.567.905,28	$ 3.761.801.043,90	$ 4.476.543.242,24
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	8	$ 8.077.493,42	$ 9.612.217,17	$ 8.077.493,42	$ 9.612.217,17	$ 64.619.947,39	$ 76.897.737,40
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	36	8	$ 5.102.646,20	$ 6.072.148,98	$ 183.695.263,17	$ 218.597.363,17	$ 1.469.562.105,37	$ 1.748.778.905,39
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	8	$ 4.960.567,06	$ 5.903.074,80	$ 14.881.701,19	$ 17.709.224,41	$ 119.053.609,49	$ 141.673.795,29
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	8	$ 1.551.549,77	$ 1.846.344,22	$ 3.103.099,53	$ 3.692.688,44	$ 24.824.796,27	$ 29.541.507,56
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	1	$ 52.537,33	$ 62.519,43	$ 1.576.120,00	$ 1.875.582,80	$ 1.576.120,00	$ 1.875.582,80
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40.000	8	$ 11,83	$ 14,07	$ 473.088,00	$ 562.974,72	$ 3.784.704,00	$ 4.503.797,76
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	30.000	8	$ 28,89	$ 34,38	$ 866.844,00	$ 1.031.544,36	$ 6.934.752,00	$ 8.252.354,88
2.5	Minuto Virtual Hold	300	8	$ 14,45	$ 17,20	$ 4.336,20	$ 5.160,08	$ 34.689,60	$ 41.280,62
2.6	Web Callback	5	8	$ 96.318,01	$ 114.618,43	$ 481.590,05	$ 573.092,16	$ 3.852.720,43	$ 4.584.737,31
2.7	Mailing	11.000	8	$ 5,25	$ 6,25	$ 57.789,60	$ 68.769,62	$ 462.316,80	$ 550.156,99
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6.000	8	$ 5,25	$ 6,25	$ 31.521,60	$ 37.510,70	$ 252.172,80	$ 300.085,63
2.9	Chatbot	16.000	8	$ 223,28	$ 265,70	$ 3.572.448,00	$ 4.251.213,12	$ 28.579.584,00	$ 34.009.704,96
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3.314	1	$ 98.000,00	$ 116.620,00	$ 324.772.000,00	$ 386.478.680,00	$ 324.772.000,00	$ 386.478.680,00
3.2	Distintivo Institucional	14	1	$ 299.537,46	$ 356.449,58	$ 4.193.524,47	$ 4.990.294,12	$ 4.193.524,47	$ 4.990.294,12
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	1	$ 500.000,00	$ 595.000,00	$ 125.000.000,00	$ 148.750.000,00	$ 125.000.000,00	$ 148.750.000,00

COTIZANTE No. 5 MILLENUIM

ITEM (ANEXO TÉCNICO)	SERVICIO	CANTIDAD	TIEMPO EN MESES	VALOR UNITARIO MENSUAL SIN IVA	VALOR UNITARIO MENSUAL CON IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR MENSUAL DEL SERVICIO CON IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO SIN IVA	VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON IVA
1.1	Gerente de Cuenta	1	8	$ 8.728.697,95	$ 10.387.150,56	$ 8.728.697,95	$ 10.387.150,56	$ 69.829.583,62	$ 83.097.204,50
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	8	$ 21.511.513,30	$ 25.598.700,82	$ 43.023.026,59	$ 51.197.401,65	$ 344.184.212,74	$ 409.579.213,16
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	8	$ 13.267.094,07	$ 15.787.841,95	$ 66.335.470,36	$ 78.939.209,73	$ 530.683.762,88	$ 631.513.677,82
1.4	Líder de calidad	5	8	$ 11.893.024,20	$ 14.152.698,80	$ 59.465.121,01	$ 70.763.494,00	$ 475.720.968,05	$ 566.107.951,98
1.5	Agente Minero de Datos	1	8	$ 16.406.733,81	$ 19.524.013,24	$ 16.406.733,81	$ 19.524.013,24	$ 131.253.870,51	$ 156.192.105,90
1.6	Formador	3	8	$ 10.910.454,33	$ 12.983.440,65	$ 32.731.362,99	$ 38.950.321,96	$ 261.850.903,93	$ 311.602.575,68
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	8	$ 10.910.454,33	$ 12.983.440,65	$ 54.552.271,65	$ 64.917.203,27	$ 436.418.173,22	$ 519.337.626,13
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	66	8	$ 10.910.454,33	$ 12.983.440,65	$ 720.089.985,81	$ 856.907.083,11	$ 5.760.719.886,48	$ 6.855.256.664,92
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	8	$ 12.032.332,28	$ 14.318.475,41	$ 12.032.332,28	$ 14.318.475,41	$ 96.258.658,23	$ 114.547.803,29
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	36	8	$ 8.537.314,59	$ 10.159.404,36	$ 307.343.325,20	$ 365.738.556,99	$ 2.458.746.601,64	$ 2.925.908.455,95
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	8	$ 8.537.314,59	$ 10.159.404,36	$ 25.611.943,77	$ 30.478.213,08	$ 204.895.550,14	$ 243.825.704,66
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	8	$ 2.961.900,00	$ 3.524.661,00	$ 5.923.800,00	$ 7.049.322,00	$ 47.390.400,00	$ 56.394.576,00
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	1	$ 89.320,96	$ 106.291,94	$ 2.679.628,80	$ 3.188.758,28	$ 2.679.628,80	$ 3.188.758,28
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40.000	8	$ 5,00	$ 5,95	$ 200.000,00	$ 238.000,00	$ 1.600.000,00	$ 1.904.000,00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	30.000	8	$ 31,26	$ 37,20	$ 937.935,00	$ 1.116.142,65	$ 7.503.480,00	$ 8.929.141,20
2.5	Minuto Virtual Hold	300	8	$ 5,00	$ 5,95	$ 1.500,00	$ 1.785,00	$ 12.000,00	$ 14.280,00
2.6	Web Callback	5	8	$ 9.365.434,10	$ 11.144.866,58	$ 46.827.170,52	$ 55.724.332,92	$ 374.617.364,17	$ 445.794.663,36
2.7	Mailing	11.000	8	$ 10,00	$ 11,90	$ 110.000,00	$ 130.900,00	$ 880.000,00	$ 1.047.200,00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6.000	8	$ 6,00	$ 7,14	$ 36.000,00	$ 42.840,00	$ 288.000,00	$ 342.720,00
2.9	Chatbot	16.000	8	$ 2.486,35	$ 2.958,76	$ 39.781.608,00	$ 47.340.113,52	$ 318.252.864,00	$ 378.720.908,16
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3.314	1	$ 131.640,00	$ 156.651,60	$ 436.254.960,00	$ 519.143.402,40	$ 436.254.960,00	$ 519.143.402,40
3.2	Distintivo Institucional	14	1	$ 411.375,00	$ 489.536,25	$ 5.759.250,00	$ 6.853.507,50	$ 5.759.250,00	$ 6.853.507,50
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	1	$ 87.311,88	$ 103.901,13	$ 21.827.968,88	$ 25.975.282,96	$ 21.827.968,88	$ 25.975.282,96

a. Con base en las cotizaciones recibidas, se analizan los valores unitarios para cada ítem, evidenciando que de las cinco (5) cotizaciones, la cotización recibida por el oferente Multienlace SAS (Konecta), no se incluye en el promedio toda vez que, el valor total cotizado excedía el promedio de las demás cotizaciones. Así las cosas, sobre las cuatro (4) cotizaciones se aplica la fórmula de promedio para cada uno de los ítems y de esta manera se establece el precio de referencia, quese detalla en la siguiente tabla:

		RAZÓNSOCIAL COTIZANTES:		GROUP COS	OUTSOURCING	MILLENIUM	EMTELCO	PROMEDIO
ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	MESES	VR. UNITARIO (IVAINCLUIDO)	VR. UNITARIO (IVA INCLUIDO)	VR. UNITARIO (IVA INCLUIDO)	VR. UNITARIO (IVAINCLUIDO)	VR. MENSUAL OFICIAL (IVAINCLUIDO)
1.1	Gerente de Cuenta	1	8.00	$ 11,366,247.40	$ 25,581,167.09	$ 10,387,150.56	$ 7,895,000.38	$ 13,807,400.00
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	8.00	$ 26,577,902.68	$ 18,054,415.02	$ 25,598,700.82	$ 17,254,143.91	$ 21,871,300.00
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	8.00	$ 15,268,315.23	$ 10,945,430.97	$ 15,787,841.95	$ 7,862,016.66	$ 12,465,900.00
1.4	Líder de calidad	5	8.00	$ 13,567,642.20	$ 9,273,204.24	$ 14,152,698.80	$ 9,426,986.44	$ 11,605,100.00
1.5	Agente Minero de Datos	1	8.00	$ 19,677,962.57	$ 15,545,497.65	$ 19,524,013.24	$ 9,145,632.02	$ 15,973,300.00
1.6	Formador	3	8.00	$ 11,498,452.35	$ 8,018,745.55	$ 12,983,440.65	$ 9,538,951.38	$ 10,509,900.00
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	8.00	$ 13,694,259.39	$ 8,309,227.41	$ 12,983,440.65	$ 9,088,579.28	$ 11,018,900.00
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	78	8.00	$ 13,492,726.94	$ 8,478,301.60	$ 12,983,440.65	$ 9,564,528.57	$ 11,129,700.00
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	8.00	$ 15,247,406.93	$ 9,612,217.17	$ 14,318,475.41	$ 10,155,565.96	$ 12,333,400.00
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	40	8.00	$ 9,722,864.06	$ 6,072,148.98	$ 10,159,404.36	$ 7,167,543.43	$ 8,280,500.00
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	8.00	$ 9,924,396.51	$ 5,903,074.80	$ 10,159,404.36	$ 6,691,425.87	$ 8,169,600.00
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	8.00	$ 2,833,050.85	$ 1,846,344.22	$ 3,524,661.00	$ 3,805,989.53	$ 3,002,500.00

2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	1.00	$	1,823,250.17	$	62,519.43	$	106,291.94	$	21,028.13	$	503,300.00
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40000	8.00	$	9.52	$	14.07	$	5.95	$	5.69	$	9.00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	40000	8.00	$	52.36	$	34.38	$	37.20	$	25.59	$	37.00
2.5	Minuto Virtual Hold	300	8.00	$	166.60	$	17.20	$	5.95	$	129.38	$	80.00
2.6	Web Callback	5	8.00	$	209,100.85	$	114,618.43	$	11,144,866.58	$	469,855.77	$	2,984,600.00
2.7	Mailing	11000	8.00	$	2.44	$	6.25	$	11.90	$	9.95	$	8.00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6000	8.00	$	4.12	$	6.25	$	7.14	$	14.22	$	8.00
2.9	Chatbot	18000	8.00	$	850.85	$	265.70	$	2,958.76	$	92.42	$	1,042.00
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3314	1.00	$	255,897.60	$	116,620.00	$	156,651.60	$	144,033.46	$	168,301.00
3.2	Distintivo Institucional	14	1.00	$	523,600.00	$	356,449.58	$	489,536.25	$	374,117.34	$	435,926.00
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	1.00	$	178,500.00	$	595,000.00	$	103,901.13	$	174,017.39	$	262,855.00

b. Teniendo el valor de referencia de la tabla anterior, para cada uno de los ítems requeridos, se estable el valor total por el tiempo de la prestación del servicio, esto es 8 meses, como se detalla en la siguiente tabla:

RAZÓN SOCIAL COTIZANTES:			PROMEDIO	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	VR. MENSUAL OFICIAL (IVA INCLUIDO)	VR. TOTAL (IVAINCLUIDO)
1.1	Gerente de Cuenta	1	$ 13,807,400.00	$ 110,459,200.00
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	$ 21,871,300.00	$ 349,940,800.00
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	$ 12,465,900.00	$ 498,636,000.00
1.4	Líder de calidad	5	$ 11,605,100.00	$ 464,204,000.00
1.5	Agente Minero de Datos	1	$ 15,973,300.00	$ 127,786,400.00
1.6	Formador	3	$ 10,509,900.00	$ 252,237,600.00
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	$ 11,018,900.00	$ 440,756,000.00
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	78	$ 11,129,700.00	$ 6,944,932,800.00
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	$ 12,333,400.00	$ 98,667,200.00
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	40	$ 8,280,500.00	$ 2,649,760,000.00
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	$ 8,169,600.00	$ 196,070,400.00
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	$ 3,002,500.00	$ 48,040,000.00
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	$ 503,300.00	$ 15,099,000.00
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40000	$ 9.00	$ 2,880,000.00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	40000	$ 37.00	$ 11,840,000.00
2.5	Minuto Virtual Hold	300	$ 80.00	$ 192,000.00
2.6	Web Callback	5	$ 2,984,600.00	$ 119,384,000.00
2.7	Mailing	11000	$ 8.00	$ 704,000.00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6000	$ 8.00	$ 384,000.00
2.9	Chatbot	18000	$ 1,042.00	$ 150,048,000.00
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3314	$ 168,301.00	$ 557,749,514.00
3.2	Distintivo Institucional	14	$ 435,926.00	$ 6,102,964.00
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	$ 262,855.00	$ 65,713,750.00
VALOR TOTAL IVA INCLUIDO				$ 13,111,587,628.00

Conforme al presupuesto para cada servicio, el valor estimado del contrato es **de TRECEMIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS**

VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,00), incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar.

9. AFECTACION PRESUPUESTAL:

8.1 Datos del CDP			
Fecha del CDP	**No. Del CDP**	**Valor del CDP**	***Rubro Presupuestal***
03/01/2024	18424	$13.111.587.628	C-3599-0200-5-53105b-3599007-02

8.2 Información del PAA			
No Ítem del PAA	***Descripción de la Necesidad***	***Códigos del CCP***	***Nombre del CCP***
70.1.1.2.2	***Prestación de servicios del centro de contacto de la Entidad 2024***	C-3599-0200-5-53105b-3599007-02-02-02-008-005-09-3	***SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO***

VoBo Dirección Financiera: _____

Forma de Pago:

El valor del contrato se pagará en mensualidades vencidas o proporcionales por fracción de mes de conformidad con el servicio efectivamente prestado, incluyendo IVA si a ello hay lugar y los demás impuestos, tasas y contribuciones.

Para los periodos que no correspondan a mensualidades completas, se pagará la suma equivalente a los servicios prestados durante el periodo a pagar, proporcional al valor mensual conforme a la oferta económica presentada por el adjudicatario.

Nota 1: Adicional a lo anterior, por cada pago se deben aportar y tener en cuenta lo siguiente:

a) Presentar factura electrónica con el lleno de los requisitos legales, previamente autorizada en la Plataforma autorizada por Ministerio de Hacienda – SIIF Nación.
b) Presentar informe de actividades del contratista debidamente suscrito.

c) Presentar formato de informe de supervisión y/o cumplimiento a satisfacción del contrato o convenio, solicitud y autorización de pago GA01-F08, suscrito por el supervisor del contrato.
d) Presentar certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales.
e) Presentar certificación de perfiles del talento humano.
f) Informe de ejecución financiera y presupuestal.
e) Demás trámites administrativos a que haya lugar.

Nota 2: Para el último pago deberá presentarse: (i) Formato de acta de recibo o informe finales de ejecución GA01-F10 debidamente tramitado y suscrito. (ii) Formato de declaración de bienes y rentas y conflictos de interés, señalando que es para etapa de "retiro" (Cuando se requiera).

Nota 3: De conformidad con lo indicado en el numeral 6 de la política de pagos establecida por la Superintendencia de Industria y Comercio, la fecha máxima de recepción de documentación para constituir cuentas por pagar será 8 días hábiles antes al cierre de cada vigencia; sin embargo, la supervisión del contrato confirmará las fechas conforme al cronograma establecido por la SIC.

Nota 4: Los pagos a que se obliga la ENTIDAD, en virtud del contrato, se sujetarán a las apropiaciones y disponibilidades presupuestales correspondientes y a la situación de recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC, por parte de la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional a la ENTIDAD dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el contratista radique la factura comercial.

Nota 5: El pago del valor del contrato, por parte de la ENTIDAD al CONTRATISTA, se hará mediante el sistema automático de pagos, realizando consignaciones en la cuenta que posea el CONTRATISTA en una entidad financiera, de acuerdo con la información suministrada por el mismo, en el momento de suscripción del contrato.

Nota 6: Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para el mismo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados, las demoras que se presenten por estos conceptos, serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrán por ello derecho al reconocimiento de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

10. CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD:

El análisis de los criterios ambientales se determinara teniendo en cuenta lo establecido en el Programa de Compras Públicas SC03-F20 considerando los parámetros de la Guía Conceptual y Metodológica de Compras Públicas Sostenibles del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para lo cual se remitió a los profesionales encargados del Sistema de Gestión Ambiental un correo donde se solicitó el estudio para verificar si requiere o no la inclusión de criterios ambientales para el presente estudio previo.

Por lo anterior, se adjunta ficha de criterios ambientales y/o de sostenibilidad en la cual se establece que, para el presente proceso, **se requiere** la inclusión de criterios ambientales.

El presente estudio previo requiere de la verificación y cumplimiento de criterios ambientales para el pago (verificar los pagos en la ficha técnica de criterios ambientales o de sostenibilidad):

Si	*No*
X	

11. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será hasta por ocho (8) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que exceda del 31 de diciembre de 2024.

12. CRITERIOS DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE.

12.1. FACTORES HABILITANTES

No.	*FACTORES DE VERIFICACIÓN*		
1	*Capacidad Jurídica*	*Cumple*	*No cumple*
2	*Capacidad Financiera*	*Cumple*	*No cumple*
3	*Capacidad técnica*	*Cumple*	*No cumple*

De otra parte, de acuerdo al artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable para la SIC se determinará de la siguiente manera:

12.2. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES:

12.2.1. CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS

El contratista a quien se le adjudique el presente contrato se obliga con la Superintendencia de Industria y Comercio a ejecutar el objeto del contrato de conformidad con las especificaciones técnicas descritas en los anexos que hacen parte integral del Estudio previo.

Por lo anterior, con la presentación de la carta de presentación de la oferta, el proponente se obliga a cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, en señal de manifestación de su aceptación para la presentación de su propuesta y cumplimiento durante toda la ejecución contractual, prórrogas y/o adiciones y/o modificaciones, si las hubiere, término de garantía y en todo caso hasta su liquidación.

En caso de que el proponente desee ofrecer una especificación técnica superior o adicional a la mínima requerida por la Entidad, deberá ofertarlo en su propuesta.

12.2.1.1. INSCRIPCIÓN EN EL RUP

El proponente deberá acreditar su experiencia mediante el Registro Único de Proponentes – RUP, y dicha inscripción deberá encontrarse en firme a más tardar al finalizar el términode traslado de los informes de evaluación y hasta la audiencia de adjudicación del contrato, según corresponda, aportando el anexo en el cual indique que experiencia debe ser verificada por la Entidad.

El proponente deberá estar inscrito y clasificado en el certificado RUP en al menos cuatro (4) de los siguientes códigos descritos a continuación:

Clasificador de Bienes y servicios					
GRUPO	SEGMENTOS	FAMILIAS	CLASES	PRODUCTO	DESCRIPCION DE LA CLASE
F	80	14	16	00	Actividad de ventas y promoción de negocios
F	83	11	15	00	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
F	83	12	17	00	Servicios de comunicación masiva
E	43	22	15	00	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
F	81	16	17	00	Servicio de telecomunicaciones
F	80	11	16	00	Servicios de personal temporal
E	43	23	23	00	Software de consultas y gestión de datos
E	43	21	15	00	Computadores
E	43	23	21	00	Software de edición y creación de contenidos
E	43	22	26	00	Equipos de servicios de red
F	81	11	16	00	Programadores de computador

12.2.2. EXPERIENCIA

El proponente deberá acreditar su experiencia en al menos cuatro (4) de los siguientes códigos descritos a continuación:

Clasificador de Bienes y servicios					
GRUPO	SEGMENTOS	FAMILIAS	CLASES	PRODUCTO	DESCRIPCION DE LA CLASE
F	80	14	16	00	Actividad de ventas y promoción de negocios
F	83	11	15	00	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
F	83	12	17	00	Servicios de comunicación masiva
E	43	22	15	00	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
F	81	16	17	00	Servicio de telecomunicaciones
F	80	11	16	00	Servicios de personal temporal
E	43	23	23	00	Software de consultas y gestión de datos
E	43	21	15	00	Computadores
E	43	23	21	00	Software de edición y creación de contenidos
E	43	22	26	00	Equipos de servicios de red
F	81	11	16	00	Programadores de computador

Nota 1: Dentro de la información del Registro Único de Proponentes – RUP requerida para acreditar los requisitos de experiencia del proponente, se verificará cada uno de los siguientes numerales:

1. Cada contrato presentado deberá estar relacionado en el Anexo No. 2 "Experiencia del Proponente", indicando claramente el consecutivo RUP a verificar.
2. Teniendo en cuenta que en el RUP no se puede verificar toda la información requerida, el oferente deberá adjuntar la certificación del contratante o Contrato acompañado de

acta de liquidación o de acta de recibo final debidamente suscrita de la experiencia relacionada en el Anexo No. 2 "Experiencia del Proponente"

3. El proponente debe acreditar como mínimo que ha celebrado, ejecutado y terminado en máximo tres (3) contratos con entidades públicas o privadas, relacionados con el siguiente objeto o actividad: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para canales de atención al ciudadano. Una de las cuales debe acreditar la ejecución de mínimo el 50% del presupuesto oficial expresado en SMMLV.

A su vez, dentro de las actividades u obligaciones ejecutadas dentro de cada uno de los Contratos que se acreditan como experiencia, deben haber ejecutado al menos una (1) de las actividades relacionadas a continuación:

- Atención multicanal.
- Aplicación de Custumer Journey.
- Uso de Herramienta o plataforma tecnológica de Centro de Contacto para la gestión de las atenciones y tipificación.
- Prestación del servicio a través de un canal dedicado o una interconexión vía web.

La sumatoria de todas las certificaciones aportadas para la acreditación de la experiencia deberán contener la totalidad de las actividades señaladas anteriormente.

Nota 2: La sumatoria de las certificaciones aportadas por el proponente para acreditar su experiencia deben acreditar el cumplimiento del 100% del presupuesto oficial pactado en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, es decir igual o superior al CIEN POR CIENTO (100%) DEL PRESUPUESTO OFICIAL en SMMLV esto es: 10.085,84 SMMLV.

Nota 3: En caso de que el oferente anexe más certificaciones a las máximas requeridas, la Entidad solo verificará las primeras tres (3) descritas en el Anexo No. 2 "Experiencia del Proponente".

Nota 4: El proponente podrá acreditar su experiencia, por medio de una sola certificación o varias (máximo tres (3) certificaciones), siempre y cuando contemple todas las actividades descritas en el presente numeral, cumpla con los códigos UNSPSC solicitados y con el 100% del presupuesto oficial.

Nota 5: Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, o promesa de sociedad futura la sumatoria de la experiencia de los integrantes deberá ser igual o superior al 100% de la experiencia exigida y será válida siempre y cuando los objetos sociales de los asociados sean compatibles entre sí y se deberá considerar lo siguiente:

a. El valor de los Contratos ejecutados en consorcio o unión temporal será tenido en cuenta en la misma proporción en la que el proponente del presente proceso de selección participó en dicho consorcio o unión temporal, excepto cuando los integrantes del

consorcio o unión temporal que ejecutaron el Contrato son exactamente los mismos que presentan oferta para el presente proceso, caso en el cual se tendrá en cuenta el 100% del valor de la experiencia acreditada.

b. La experiencia acreditada del proponente que se presente como Consorcio o Unión Temporal será la sumatoria de las experiencias de cada uno de sus integrantes.

c. Cada uno de los miembros de la UT o Consorcio deberá presentar al menos una certificación de experiencia, con el fin de corroborar que tienen experiencia en relación conel objeto a contratar.

Nota 6: En cuanto a personas naturales extranjeras domiciliadas en Colombia y personas jurídicas extranjeras con sucursal en el país: Deberá acreditar este requerimiento como lo haría una persona jurídica de origen Nacional.

En cuanto a personas naturales y personas jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país los requisitos exigidos se verificarán por parte de la Entidad de acuerdo con las reglas exigidas en el presente numeral, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que para los documentos otorgados en el exterior se aplicará lo establecido en el documento Condiciones Generales de Participación en el Proceso.

Nota 7: Para efectos de la acreditación de experiencia no se tendrán en cuenta auto certificaciones.

Nota 8: Adicional a la inscripción y la clasificación de la experiencia en el RUP, las certificaciones deben contener la siguiente información:

a. Objeto
b. Plazo.
c. Número del Contrato (en caso de que exista).
d. Entidad contratante.
e. Nombre del contratista. (si se ejecutó en unión temporal o consorcio identificar los integrantes y su porcentaje de participación).
f. Fecha de iniciación (indicar mes y año).
g. Fecha de terminación (indicar mes y año).
h. Valor final del Contrato.
i. Actividades realizadas en la ejecución del Contrato las cuáles deben corresponder a las solicitadas en el presente estudio previo (en el evento que el objeto no contenga la información necesaria para acreditar la experiencia).
j. Nombre y firma de la persona que por parte del contratante es la facultada para expedir el documento con el que se acredita la experiencia.

Las certificaciones deberán estar firmadas por el funcionario competente.

No se aceptarán certificaciones suscritas por supervisores externos a la Entidad contratante.

En el evento en que el proponente no cuente con una certificación o Contrato con toda la información anteriormente descrita, podrá adjuntar entre otros, la siguiente documentación:

a. Si el Contrato se suscribió en consorcio o en unión temporal se podrá acreditar el porcentaje de participación mediante copia del acuerdo de consorcio o de unión temporal.
b. La fecha de iniciación de la ejecución del Contrato se podrá acreditar con la copia del acta de iniciación, de la orden o con el documento previsto en el Contrato. (basta con indicar el año y el mes)
c. La fecha de terminación de la ejecución del Contrato se podrá acreditar con copia del acta de recibo definitivo, acta de liquidación o con el documento previsto en el Contrato. (basta con indicar el año y el mes).
d. El valor final del Contrato se podrá acreditar con copia del acta de liquidación (o el documento que haga sus veces) o el acta de recibo final a satisfacción cuando el Contrato se encuentre terminado y en proceso de liquidación.
e. Los servicios prestados, con el acta de recibo final a satisfacción o el documento que haga sus veces o con copia del acta de liquidación.
f. Cualquier otro documento idóneo que permita a la Entidad obtener la información para su análisis o verificación.

La SIC se reserva el derecho de verificar durante la evaluación y hasta la adjudicación la información aportada por el proponente y solicitar los soportes que considere convenientes tales como: certificaciones, copias de los Contratos, facturas, actas suscritas de terminación, actas de liquidación, estados financieros, copia de pago de impuestos o cualquier otro documento que soporte los requerimientos.

Nota 9: Las personas jurídicas con existencia inferior a tres (3) años, pueden acreditar la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes.

Nota 10: En caso de que el proponente no cumpla con los requisitos descritos en el presente numeral, la propuesta se declarara no habilitada técnicamente.

12.2.3. DOCUMENTOS MINIMOS REQUERIDOS:

12.2.3.1. CERTIFICACIÓN SOFTWARE Y PLATAFORMAS

El proponente deberá presentar por cada uno de los servicios mencionados en el presente numeral, documento de los fabricantes o propietarios del Software, que acredite o certifique que cuentan con herramientas que puedan gestionar los siguientes canales y servicios de atención:

- Canal de atención telefónico
- Servicio de chat
- Servicio de chatbot
- Servicio video llamada
- Servicio de agendamiento de citas
- Servicio de gestión de atención en redes sociales (Facebook # X # Instagram)
- Plataforma e-Learning

En caso de que las herramientas sean un desarrollo propio del proponente, la certificación deberá estar firmada por el representante legal de la empresa proponente.

Las certificaciones deben estar debidamente firmadas y contar con datos de contacto de la persona que certifica.

Nota 1: Para el caso de los consorcios o uniones temporales, la certificación debe ser suscrita por el representante legal del proponente plural.

Nota 2: En caso de que el proponente no cumpla con los requisitos descritos en el presente numeral, la propuesta se declarara no habilitada técnicamente.

12.2.3.2. CONTRATO DE SOPORTE PLATAFORMAS DE CONTACTO

El proponente deberá presentar certificación para acreditar que cuenta con soporte y/o mantenimiento de las plataformas de contacto mencionadas en el numeral anterior (Canal de atención telefónico, Servicio de chat, Servicio de chatbot, Servicio video llamada, Servicio de agendamiento de citas, Servicio de gestión de atención en redes sociales (Facebook # Twitter # Instagram), plataforma e-learning).

La certificación deberá ser expedida por el proveedor que preste el servicio de soporte y/o mantenimiento de las plataformas de contacto. En caso de que las plataformas sean un desarrollo propio del proponente, se deberá aportar documento firmado por el representante legal, donde acredite que cuentan con el personal de soporte para garantizar el debido funcionamiento de las plataformas.

El contratista deberá garantizar el soporte y/o mantenimiento de las plataformas de contacto durante toda la ejecución contractual y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá exigir en cualquier momento la documentación que acredite este requisito.

Para el caso de los proponentes plurales este requisito podrá ser acreditado por uno de sus integrantes.

12.2.3.3. CERTIFICACIÓN SEDE ALTERNA

El proponente deberá adjuntar en su propuesta, certificación suscrita por el representante legal en la cual se indique que cuenta con una sede alterna para la prestación del servicio.

Nota 1: En caso de que el proponente no cumpla con los requisitos descritos en el presente numeral, la propuesta se declarara no habilitada técnicamente.

12.2.4. FACTORES DE PONDERACIÓN Y DE COMPARACIÓN

Factor precio: Por tratarse de una selección abreviada mediante subasta inversa el criterio de evaluación es el factor precio, entendido como el porcentaje de descuento que ofrecen los proponentes.

Valor a subastar: Para el presente proceso, el presupuesto está compuesto por a) el personal indicado en los ítems del 1.1 al 1.11, a los cuales se les deberá reconocer los valores mínimos mencionados como remuneración en el anexo 1 sub anexo a recurso humano y no podrán ser modificados por los proponentes, y b) los gastos asociados indicados entre los ítems 2.1 al 3.3, los cuales se tomarán como criterio de evaluación.

El valor a reconocer para cada uno de los perfiles mencionados en el anexo 1 sub anexo a recurso humano se estableció teniendo en cuenta, las condiciones del acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente servicios BPO II el cual se encuentra discriminado en SMMLV y el estudio de mercado realizado para llevar a cabo el presente proceso, en el cual se evidencia que los precios indicados por la Entidad se encuentran dentro del promedio de los cotizados por los interesados.

La evaluación económica se realizará de acuerdo con lo señalado por la Dirección Financiera en el documento condiciones generales de presentación de la oferta económica y evaluación.

El pliego de condiciones del presente proceso se estructurará bajo un esquema simple de HABILITADO - NO HABILITADO, en estricto apego de los criterios establecidos en el artículo 5o de la Ley 1150 de 2007y demás normas que regulan lo referente a requisitos habilitantes. Por su parte, los factores de escogencia objetiva que se establecerán en el pliego de condiciones para comparar las propuestas obedecen estrictamente a criterios técnicos y/o económicos, de conformidad con lo establecido por el Decreto 1082 de 2015 para cada modalidad de selección.

Nota: El valor total ofertado NO podrá superar el presupuesto oficial del presente proceso, so pena de rechazo de la propuesta.

12.2.4.1. CRITERIOS DIFERENCIADORES PARA MIPYMES:

De acuerdo con el artículo 2.2.1.2.4.2.18. Decreto 1860 de 2021 - Criterios diferenciales para Mipyme en el sistema de compras públicas, este requisito se establece de conformidad con el resultado del análisis del sector.

En tal sentido, el análisis del sector realizado por la SIC, arrojo que las empresas que pueden prestar el servicio requerido se clasifican en "Grandes Empresas", por lo cual no es aplicable este criterio diferenciador.

Así mismo, debe tenerse en cuenta que la referida norma establece que con excepción de los procedimientos de selección abreviada por subasta inversa y de mínima cuantía, las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, teniendo en cuenta los criterios de clasificación empresarial, podrán establecer puntajes adicionales para Mipyme.

13. ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO.

De acuerdo a lo establecido por el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, respecto de la presente contratación, la SIC, ha tipificado, estimado y asignado provisionalmente los riesgos en el Anexo 3 Matriz de riesgos (Ver manual de Colombia Compra Eficiente y de contratación).

El análisis de los riesgos establecidos y la forma de mitigarlo se determinó según lo establecido en el manual para la identificación y cobertura del Riesgo en los procesos de Contratación (M-ICR-01) de Colombia Compra Eficiente.

Nota 1: La matriz de riesgo podrá ser modificada, atendiendo a las características particulares del tipo de proceso y el objeto a contratar.

14. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL DERIVADAS DEL CONTRATO.

La SIC exigirá los siguientes amparos y garantías en razón a que debe existir un garante que asuma los posibles riesgos en la contratación, las garantías cubrirán los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales del contratista, blindando a la entidad de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado, en caso de ser determinado en el siguiente cuadro:

GARANTIA UNICA DE CUMPLIMIENTO				
Indicar con una x la garantía solicitada	**AMPAROS**	**PORCENTAJE**	**VIGENCIA**	**DESCRIPCIÓN**
X	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES	Este amparo se deberá constituir por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y la de sus prórrogas si a ello hubiere lugar y el término necesario para su liquidación	El amparo de cumplimiento del contrato cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado. Además de esos riesgos este amparo comprenderá siempre el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria pactadas.
	ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA.	Este amparo se deberá constituir por una suma igual al _____por ciento (___%) del valor total del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y la de sus prórrogas si a ello hubiere lugar y el término necesario para su liquidación	El amparo de estabilidad y calidad de la obra cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia de cualquier tipo de daño o deterioro, independientemente de su causa, sufridos por la obra entregada, imputables al contratista.
	BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSION DEL ANTICIPO.	Este amparo se deberá constituir por el 100% del valor del anticipo	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y la de sus prórrogas si a ello hubiere lugar y el término necesario para su liquidación	El amparo de buen manejo y correcta inversión del anticipo cubre a la entidad estatal contratante, de los perjuicios sufridos con ocasión de (i) la no inversión; (ii) el uso indebido, y (iii) la apropiación indebida que el contratista garantizado haga de los dineros o bienes que se le hayan entregado en calidad de anticipo para la ejecución del contrato. Cuando se trate de bienes entregados como anticipo, estos deberán tasarse en dinero en el contrato.
	DEVOLUCION DEL PAGO ANTICIPADO	Este amparo se deberá constituir por EL 100% del valor del pago anticipo	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y la de sus prórrogas si a ello hubiere lugar y el término necesario para su liquidación	El amparo de devolución de pago anticipado cubre a la entidad estatal contratante de los perjuicios sufridos por la no devolución total o parcial, por parte del contratista, de los dineros que le fueron entregados a título de pago anticipado, cuando a ello hubiere lugar.
X	CALIDAD DEL SERVICIO	Para garantizar la calidad del servicio, se deberá constituir una garantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato	***Con una vigencia igual a la del plazo del contrato y cuatro meses más, y la de sus prórrogas si a ello hubiere lugar.***	El amparo de calidad del servicio cubre a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista garantizado que surjan con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de: la mala calidad e insuficiencia de los productos entregados con ocasión de un contrato de consultoría o de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato.

GARANTIA UNICA DE CUMPLIMIENTO				
Indicar con una x la garantía solicitada	AMPAROS	PORCENTAJE	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
	CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES Y EQUIPOS SUMINISTRADOS	Para garantizar la calidad y correcto funcionamiento de los bienes y equipos suministrados, se deberá constituir una garantía equivalente al ____por ciento (%) del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y sus prórrogas si a ello hubiere lugar, y por el término necesario para su liquidación	El amparo de calidad y correcto funcionamiento de los bienes y equipos suministrados cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista garantizado, (i) la mala calidad o deficiencias técnicas de los bienes o equipos suministrados, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato o, por el incumplimiento de los parámetros o normas técnicas establecidas para el respectivo bien o equipo.
X	SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	Este amparo se hará en cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más y sus prórrogas si a ello hubiere lugar.	El amparo de pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales cubrirá a la entidad estatal contratante de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado el contratista garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional.
GARANTIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL				
Indicar con una x la garantía solicitada	AMPARO	PORCENTAJE	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
X	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Deberá constituirse así: 1. 200 smlmv cuando el valor del cto sea inferior o igual a 1500 smlmv. (X) 2. 300 smlmv cuando el valor del cto sea superior a 1500 e inferior o igual a 2500 3. 400 smlmv cuando el valor del contrato sea superior a 2500 e inferior o igual a 5000 4. 500 smlmv cuando el valor del cto sea superior a 5000 e inferior o igual a 10000 5. 5% del valor del contrato, cuando este sea superior a 10.000, caso en el caso el valor asegurado debe	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y de las prórrogas si las hubiere.	Esta Garantía ampara la responsabilidad extracontractual que se pudiera llegar a atribuir a la administración con ocasión de las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas o subcontratistas, esta garantía es independiente y exclusiva de la Garantía General Unica de Cumplimiento.

GARANTIA UNICA DE CUMPLIMIENTO				
Indicar con una x la garantía solicitada	AMPAROS	PORCENTAJE	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
		ser máximo de 75 mil smlmv		

Así entonces, una vez constituida la garantía, y en caso de incumplimiento por parte del contratista, será la Entidad aseguradora quien mitigue totalmente los efectos económicos y financieros que cause dicho incumplimiento a la Entidad mediante el instrumento de las garantías constituidas como mecanismo de cobertura del riesgo.

15. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y DE LOS OFERENTES

ANÁLISIS DEL SECTOR	Aspecto Legal	Descripción del estudio: La modalidad de selección que se utilizará para adelantar el presente proceso de selección es la LICITACIÓN PÚBLICA de conformidad con el decreto 1082 de 2015 y lo establecido en la Ley 80 de 1993 y 1150 de 2007.
	Aspecto Comercial	Descripción del estudio: Se realizó de conformidad con el estudio de mercado realizado a varios interesados en participar en el proceso de selección, el cual hace parte integral del Estudio.
	Aspecto Financiero	Descripción del estudio: La Entidad cuenta con la respectiva disponibilidad presupuestal para la expedición del Registro presupuestal. Lo anterior de conformidad con el rubro establecido en el presente estudio previo.
	Aspecto Técnico	Descripción del estudio: Revisadas las condiciones técnicas del bien o servicio a contratar se identificó que son las mínimas que requiere la Entidad para satisfacer su necesidad. Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en el anexo técnico y sus correspondientes subanexos del presente estudio previo.
	Análisis del Riesgo.	Descripción del estudio: Se le asignara el riesgo de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, y lo establecido en el manual para la identificación y cobertura del Riesgo en los procesos de Contratación (M-ICR-01) de Colombia Compra Eficiente, si a ello hubiere lugar.

16. ACUERDOS COMERCIALES VIGENTES PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

De acuerdo con lo indicado en la Ley 1150 de 2007, el Decreto 4170 de 2011 y el Decreto 1082 de 2015, en el documento anexo (RIESGOS PREVISIBLES) se describe la especificación de riesgos previsibles de esta contratación, de conformidad con el Manual de Administración de Riesgos expedido por Colombia Compra Eficiente, el cual, tiene en cuenta el Documento CONPES 3714 de 2011.

ACUERDO COMERCIAL		Entidad Estatal Incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	SI	NO	SI
	Perú	SI	SI	NO	SI
	México	SI	SI	NO	SI
Canadá		SI	SI	NO	SI
Chile		SI	SI	NO	SI
Costa Rica		SI	SI	NO	SI
Estados AELC		SI	SI	NO	SI
Estados Unidos		SI	SI	NO	SI
Unión Europea		SI	SI	NO	SI
Israel		SI	SI	NO	SI
Corea		SI	SI	NO	SI
México		SI	SI	NO	SI
Triángulo Norte	El Salvador	SI	SI	NO	SI
	Guatemala	SI	SI	NO	SI
	Honduras	SI	SI	NO	SI
Comunidad Andina de Naciones		SI	SI	NO	SI
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda		SI	SI	NO	SI

17. OTROS:

-Supervisión del Contrato: La supervisión del contrato será ejercida por la COORDINADORA DEL GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, o la persona que el ordenador del gasto designe para tal fin.

-No vinculación laboral: La ejecución del contrato no generará relación laboral alguna entre las partes intervinientes, ni entre éstas y el personal que se utilice para la ejecucióndel mismo.

-No solidaridad: En virtud del Contrato, no existirá régimen de solidaridad entre las partes, pues cada una responderá por las obligaciones que específicamente asume en virtud del mismo.

-Propiedad Intelectual: Corresponden a SIC cualesquiera derechos de explotación derivados de la Ley de Propiedad Intelectual, tanto del sistema programado, como de los sub-sistemas que lo integran, y que igualmente hayan sido desarrollados por el contratista, así como de todos los sub- productos: documentación técnica de análisis y diseño, documentación de planificación y pruebas, etc.

Bogotá DC, 20 de febrero de 2024.

IVAN DARIO HERNANDEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Oscae (E)

Elaboró:
TLC Componente Técnico: Delby Tatiana Latorre Cruz.
Componente Financiero: Johana Isleny Huertas Torres.
Componente Jurídico: Daniela Poveda Criollo y Maria Angélica Martínez Pardo

Revisó:
Coordinadora Atención al Ciudadano: Paola Andrea Mejía Hoyos
Enlace financiero OSCAE: Luz Dary Orjuela Ramírez
Enlace Jurídico OSCAE: María Claudia Osorio Bohórquez