En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente, lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado por los artículos 220 y 224 del Decreto Ley 019 de 2012, conforme a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1882 de 2018, y el artículo 2.2.1.1.2.1.1. y la Subsección 1, Sección 2, Capítulo 1, Título 1, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, se emiten los presentes estudios previos para prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Mediante Decreto 4134 de 2011, se creó la Agencia Nacional de Minería (ANM), como una entidad de naturaleza especial, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, la cual, tiene como objeto administrar integralmente los recursos minerales de propiedad del Estado, promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos mineros de conformidad con las normas pertinentes, en coordinación con las autoridades ambientales en los temas que lo requieran, así mismo, hacer seguimiento a los títulos de propiedad privada del subsuelo cuando le sea delegada esta función por el Ministerio de Minas y Energía de conformidad con la ley. El Artículo 4 del mencionado Decreto consagra las funciones de la ANM, quien como autoridad minera delegada en el territorio nacional debe administrar los recursos minerales del Estado y conceder derechos para su exploración y explotación, así como promover, celebrar, administrar y hacer seguimiento a los contratos de concesión y demás títulos mineros para la exploración y explotación de minerales de propiedad del Estado, así como diseñar, implementar y divulgar estrategias de promoción de la exploración y explotación de minerales.

Así mismo, la ANM tiene a su cargo diferentes tareas que requieren permanente interacción con los ciudadanos, en particular, con los mineros y grupos de interés relacionados con estos, tales como:

·Administrar el sistema integral de gestión minera y el registro minero nacional.
·Mantener actualizada la información relacionada con la actividad minera.
·Liquidar, recaudar, administrar y transferir las regalías y cualquier otra contraprestación derivada de la explotación de minerales, en los términos señalados en la ley.
·Determinar la información geológica que los beneficiarios de títulos mineros deben entregar, recopilarla y suministrarla al Servicio Geológico Colombiano.
·Desarrollar estrategias de acompañamiento, asistencia técnica y fomento a los titulares mineros con base en la política definida para el sector y en coordinación con las autoridades competentes.

A su vez, el Artículo 11 del Decreto mencionado, establece la estructura administrativa de la Agencia, con las siguientes dependencias:

1. Presidencia.
1.1. Oficina Asesora Jurídica.
1.2. Oficina de Control Interno.
1.3. Oficina de Tecnología e Información.
2. Vicepresidencia de Contratación y Titulación (en adelante "VCT"),
3. Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, "VSCSM").
4. Vicepresidencia de Promoción y Fomento (en adelante "VPF") y
5. Vicepresidencia Administrativa y Financiera (en adelante "VAF").

i) La VCT, encargada de administrar los trámites de las diferentes solicitudes mineras hechas por los interesados para el otorgamiento de los títulos mineros, a través de tres tipos de solicitudes:

- Solicitudes de propuestas de Contrato de Concesión.
- Solicitudes para el programa de Minería de Hecho y Formalización Minera.
- Solicitudes de Autorizaciones Temporales.

Siendo sus funciones más relevantes para el objeto de estos estudios las siguientes:

- Administrar, organizar, mantener y actualizar el Sistema Integral de Gestión Minera.
- Administrar y controlar los expedientes de solicitudes y títulos mineros, y velar por la integridad de los mismos, en coordinación con las dependencias competentes.
- Apoyar el desarrollo y sostenimiento del sistema integrado de gestión institucional de la Agencia Nacional de Minería.

ii) La VSCSM, encargada de la fiscalización y seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales a los Títulos Mineros, función delegada por el Ministerio de Minas y Energía, mediante Resolución No. 9 1818 del 13 de diciembre de 2012. En esta dependencia recaen diferentes actividades en las que se mantiene un contacto permanente con el ciudadano, especialmente:

- Hacer seguimiento y control a las obligaciones de los titulares mineros, cuando le sea delegada esta función por parte del Ministerio de Minas y Energía, de conformidad con las normas vigentes.

- Suscribir los actos administrativos de modificación que no afecten la titularidad y de prórroga de las etapas de exploración y construcción y montaje en los títulos mineros.

- Resolver las solicitudes de amparos administrativos presentadas por los titulares mineros contempladas en el Código de Minas.

- Mantener actualizada la lista de los titulares mineros que se encuentren en etapa de explotación que cuenten con las autorizaciones y licencias ambientales requeridas y, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional, la información de los agentes que se encuentran autorizados para comercializar minerales.

iii) La VPF, tiene como objetivo principal impulsar el sector minero, a través de su promoción a nivel nacional e internacional, y trascender del fomento al desarrollo de la actividad minera. Es la encargada de promocionar el sector minero colombiano y fomentar la actividad minera de pequeña y mediana escala, desarrollando entre otras, las siguientes líneas de trabajo que tienen relación directa con la atención al ciudadano y al minero:

- Facilitar y fomentar el desarrollo de una pequeña y mediana minería tecnificada, productiva, competitiva y con altos estándares de seguridad.

- Promover en el país y en el exterior la inversión en minería en el territorio nacional, en coordinación con las autoridades competentes.

- Llevar a cabo acompañamiento, dar asistencia técnica a los proyectos mineros y facilitar la solución de los problemas ambientales, sociales y de infraestructura, en coordinación con las autoridades competentes.

- Dirigir el diseño e implementación de instrumentos que permitan la divulgación de los tramites y la legislación minera.

iv) La VAF tiene como objetivo principal dirigir la ejecución de políticas, programas, planes y actividades relacionadas con los asuntos administrativos, financieros, presupuestales, de contratación pública y de servicios administrativos de la Entidad.

Que lo anterior expone la estructura organizacional implementada para el desarrollo de las funciones de la ANM, a través del liderazgo de cada una de las Vicepresidencias, y especialmente en cuanto su relación con el usuario externo. Son precisamente estas actividades que se ejecutan y las finalidades que ellas buscan consolidar, las que demandan un adecuado modelo de atención a grupos de interés y que constituyen elemento esencial del presente Estudio Previo.

Que, emerge una necesidad estratégica en cabeza del Gobierno Nacional sustentada en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 al 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”.

Encuentra este plan nacional de desarrollo, parte de sus cimientos en lo que se ha denominado Seguridad humana y justicia social, particularmente esbozado como:

(…) "*El rezago de las políticas sociales es evidente. Existe una deuda histórica, ya que no se ha logrado consolidar un crecimiento social y económico en igualdad de condiciones para toda la población. Persisten problemas estructurales que limitan la garantía de los derechos y del bienestar integral de la población: (a) el país todavía cuenta con una buena parte de la población en condición de pobreza —el 39 % de pobreza monetaria, el 12,2 % de pobreza extrema y el 18,1 % de pobreza multidimensional; (b) gran parte de la población está en situación de vulnerabilidad, y ante cualquier choque puede volver a retornar en situación de pobreza (31 %); (c) persisten problemas de acceso, calidad y pertinencia de la educación en todos los niveles que limitan las oportunidades de movilidad educativa y social. De cada 100 niños que ingresan en preescolar solo el 30 % se gradúan de bachilleres y el 20 % accede a la educación superior*"

Particularmente para entidades de orden nacional con injerencia directa en aspectos de hidrocarburos, minerales y similares, se erige una línea transversal para el cuatrienio 2022-2026 denominada "*Internacionalización, transformación productiva para la vida y acción climática" y subyacen aspectos determinantes para el desarrollo económico a partir de la eficiencia energética, nuevos energéticos y minerales estratégicos para la transición. (…)*" es así como se desarrollarán cadenas de valor añadido para minerales incentivando la producción de coque, talla de gemas y refinación de metales, insumos asociados a materiales de construcción, entre otras. Se creará la empresa nacional de minerales con el fin de promover la comercialización formal de los minerales debidamente autorizados para explotación en el territorio nacional.

Se avanzará en la producción de hidrógeno como vector energético y con enfoque en su aprovechamiento en todos los sectores, incluyendo aquellos de difícil electrificación y su proyección de uso en producción de fertilizantes. También se promoverá el desarrollo de la tecnología de captura, utilización y almacenamiento de carbono (CCUS).

Como se observa, se afronta un reto estratégico e histórico en Colombia y de cara a los postulados establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 al 2026 "Colombia potencia mundial de la vida", resulta adecuada y necesaria la satisfacción de la necesidad aquí descrita puesto que con ello podremos afrontar los retos que impone el cuatrienio con aspectos nunca antes exigidos en otros planes nacionales de desarrollo.

Sumado a lo anterior, en el año 2020, entró en vigencia la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, la cual establece las disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Esta Ley, en su artículo 17 establece lo siguiente:

ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO 1. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

Por lo anterior y en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, la ANM mediante Resolución No. 710 del 11 de noviembre de 2021, la cual modifica parcialmente la Resolución No. 206 del 22 de marzo de 2013 y se dictan otras disposiciones, crea el GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES así:

***ARTÍCULO PRIMERO**. Modificar el Artículo 1º Numerales 1 y 2 de la Resolución No. 206 de 22 de marzo de 2013, en el sentido de modificar el nombre de los Grupos de Participación Ciudadana y Comunicaciones, e Información y Atención al Minero. Como consecuencia, el referido artículo quedará del siguiente tenor….*

***ARTÍCULO SEGUNDO**. Modificar el artículo 2º de la Resolución No. 206 de 22 de marzo de 2013, el cual quedará así:*

ARTÍCULO 2°. GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES. Son funciones de este Grupo Interno de Trabajo, adscrito a la Presidencia, las siguientes:

1. Formular, coordinar y revisar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional de la Entidad.
2. Implementar y revisar periódicamente el Modelo de Atención y Participación Ciudadana en el marco de la Política de Atención y de Participación Ciudadana y de las competencias de la Entidad.
3. Formular los Protocolos de Atención, Participación Ciudadana y demás lineamientos de interacción y contacto con los grupos de interés de la entidad, bajo estándares de calidad en el servicio y conforme a las estrategias Institucionales de la ANM, los lineamientos del sector y del Estado.
4. Elaborar, desarrollar y evaluar la eficacia en materia de satisfacción de los planes y estrategias de Atención y Participación Ciudadana de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna y hacer su seguimiento, estableciendo indicadores para medir y evaluar su impacto.
5. Coordinar y dar lineamientos a los Puntos de Atención Regional y a la Sede Central sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin.
6. Realizar seguimiento y brindar apoyo referente a la gestión que realizan las distintas dependencias de la ANM en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias presentadas ante la Entidad, hasta su resolución definitiva, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
7. Brindar apoyo al Grupo de Gestión de Notificaciones, efectuando en coordinación con éste, y a través de los Puntos de Atención Regional y la Sede Central, las notificaciones y presentaciones personales de los actos administrativos de carácter particular de la Agencia Nacional de Minería, que le sean asignados y expidiendo el certificado de los trámites que le sean requeridos.
8. Diseñar y ejecutar estrategias para el manejo de la comunicación interna y externa, incluyendo la gestión con los medios de comunicación.
9. Asesorar a la entidad en el manejo de la imagen institucional, velando por el posicionamiento de la Agencia, así como la participación de la misma en eventos que permitan fortalecer la imagen institucional.
10. Coordinar en conjunto con las diferentes áreas, la estrategia institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía y efectuar el seguimiento a los compromisos derivados. RESOLUCION No. 239 DE 23 MAY 2022 Hoja No 5 de 19
11. Desarrollar los contenidos necesarios para el sitio web, intranet y redes sociales que permiten un manejo de información pública estratégica, siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea.
12. Realizar la autenticación de los documentos que los usuarios y demás dependencias de la Agencia así lo requieran.
13. Las demás que le sean asignadas y aquellas que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

Que, atendiendo a lo anterior, se orienta esta política para que nuestros funcionarios y colaboradores más allá de atender las disposiciones legales vigentes, asuman un compromiso personal y profesional durante el desarrollo de sus actividades, que se fundamenta en principios de: respeto, gestión efectiva, igualdad, vocación de servicio y lucha contra la corrupción. Cada servidor público vinculado con la Agencia Nacional de Minería - ANM-, cumple un papel fundamental en la prestación de los servicios de la entidad, a través de una adecuada articulación y ejecución de sus procesos, procedimientos, trámites y servicios.

Complementario a la Creación del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, la ANM a través de la Resolución 239 del 23 de mayo de 2022, aprobó y adoptó, la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería, en dicha política se establece como objetivo principal y específicos los siguientes:

***Artículo 2 º. OBJETIVO DE LA POLÍTICA.** La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, tiene como objetivo*

principal, establecer los lineamientos que permitan orientar, estandarizar y fortalecer la atención ciudadana en forma integrada, enciente y oportuna y que le permita disponer y ofrecer mecanismos de participación ciudadana a los usuarios o grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería, con el fin de garantizar una cultura de calidad en el servicio efectivo y amigable con la ciudadanía.

Artículo 3 º. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA. *La política de servicio traza (Nueve) 9 objetivos específicos así:*

1. CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA: *Idéntica, viabilizar y establecer mecanismos, canales o actividades que permitan materializar el ejercicio de la construcción participativa, cuyo propósito fundamental es mantener una comunicación e interacción constante y cuida con la ciudadanía, en garantía de sus derechos, partiendo de las sugerencias que realizan ellos mismos a través de los distintos medios dispuestos actualmente para la atención a la ciudadanía.*

2. OPORTUNIDAD DEL SERVICIO: *Atender de manera oportuna, con calidad y de fondo, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, las cuales deben ser resueltas por los funcionarios y contratistas de la ANM, procurando la mejora en la ejecución de los procesos de la Entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este en, de tal forma que la minería en Colombia tenga respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés. Parágrafo 1: Este objetivo está orientado de manera transversal y le es exigible a toda la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Así mismo, el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 estipula que a todo servidor le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.*

3. SERVICIO IGUALITARIO E INCLUYENTE: *Garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y grupos de interés, mediante el acceso a los trámites, Otros Procedimientos Administrativos – Opas, Consultas de Acceso a Información Pública - Capis y servicios de la Agencia Nacional de Minería - ANM, en condiciones de igualdad, promoviendo un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos, fortaleciendo en la ANM la cultura del servicio incluyente, optimizando y adecuando todos los canales de atención a las necesidades de la población, permitiendo así, que sean tenidas en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en RESOLUCION No. 239 DE 23 MAY 2022 Hoja No 6 de 19 cualquier sociedad, reconociendo la importancia de realizar ajustes razonables, con el de garantizar que todos los ciudadanos y mineros colombianos, puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo y acceder a los trámites y servicios de la ANM.*

4. ANALÍTICA DE SERVICIO - INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES: *Crear una cultura colaborativa para el manejo de la información de bases de datos, dentro de la Entidad, para lo cual, en pro de la innovación y desarrollo tecnológico de la Agencia, la interconectividad entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, debe crearse y gestionarse, pensando en el benecito para la toma de decisiones, la creación de indicadores y el desarrollo de alertas que permitan hacer un control efectivo de los procesos internos y la toma de decisiones estratégicas en materia de servicio desde diferentes ópticas. (Servicio, operación, administración de canales, disponibilidad, entre otras).*

5. MEDICIÓN CON VALOR: *Medir el nivel de satisfacción en la atención que se presta a los usuarios mineros y grupos de interés de la Entidad, cuyos resultados serán insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas dependencias y servidores de la Entidad, con el objetivo de implementarlas en todos los niveles de servicio de la Agencia. 6.CARACTERIZACIÓN CON VALOR: Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés de la Entidad, a en de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de los servicios mineros que presta la Entidad, de tal forma que estos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación activa e incluyente.*

6. FORMACIÓN PARA EL SERVICIO: *Formar a los servidores de la ANM, para que se brinde un servicio de atención cualificado a los usuarios, mediante el entrenamiento previo de las habilidades blandas, fortaleciendo competencias, potenciando*

capacidades y promoviendo la vocación del servicio.

7. ALINEACIÓN PARA EL SERVICIO: *Establecer y acoger según el contexto de la ANM, las políticas, estrategias, planes, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás lineamientos de Gobierno Nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a los grupos de interés.*

8. APROPIACIÓN DE LA GESTIÓN PARA EL SERVICIO: *Apropiar todas las capacidades organizacionales relacionadas con el servicio, la atención a grupos de interés y participación ciudadana, dentro del funcionamiento de la Entidad, implementando las acciones necesarias de tal forma que, se asegure una gestión integral y transversal de los requerimientos, alineada con el propósito de la ANM.*

Así mismo en la Resolución 239 del 23 de mayo de 2022, en su Título II "NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RESPONSABLES", en su artículo 6 establece:

Artículo 6º. RESPONSABILIDAD. *La responsabilidad de la adopción de la Política de Atención y Participación Ciudadana de todos los funcionarios y contratistas de la ANM, sin embargo, para su desarrollo, implementación, seguimiento y control se establecen responsabilidades particulares así:*

1. El responsable de revisar y aprobar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio, mecanismos de participación y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG.

2. El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, es el grupo líder encargado de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la Agencia Nacional de Minería, en el marco de las competencias asignadas por la Resolución No. 710 de 2021. Así mismo es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos necesarios, para la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la entidad; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

3. La implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana, estará orientada por las directrices de la Presidencia de la ANM, con el apoyo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, pues redunda en todas sus dependencias.

4. El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones también será el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso a la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna, a los mecanismos de participación ciudadana y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio y participación ciudadana en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y la ANM.

5. La oficina de Tecnología e Información será la encargada de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, con todo el componente tecnológico, de innovación, la interconectividad e interoperabilidad, entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, seguridad de la información, y todos los temas que se deriven de la implementación técnica y tecnológica, en el despliegue operativo de los canales de interacción o atención que se plateen en el modelo de servicio vigente.

6. El Grupo de Servicios Administrativos será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar, mantener y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en las mejoras o ajustes razonables a la infraestructura de los Puntos de Atención Regional, para garantizar una excelente atención presencial a nivel nacional.

7. Los Coordinadores de los Puntos de Atención Regional - PAR, apoyarán al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la implementación de las acciones necesarias en materia de servicio, atendiendo a los lineamientos dados por el GAPCC, en concordancia con el Numeral 5, de la Resolución 710 de 2021, el cual define: "Coordinar y dar lineamientos a los Puntos de Atención Regional y a la Sede Central sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin".

8. El Grupo de Gestión del Talento Humano, será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en todo lo relacionado con la formación de los funcionarios de la ANM, para que desarrollen habilidades de servicio y participación ciudadana, con el fin de fortalecer sus competencias, potenciar sus habilidades y la vocación hacia el servicio.

9. Las áreas misionales apoyarán la formulación de los mecanismos y actividades de Participación Ciudadana y reportarán las gestiones desarrolladas, en virtud del cumplimiento de las mismas, de forma trimestral al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en aras de conocer lo desarrollado en materia de Participación Ciudadana, los logros obtenidos y analizar las mejoras que puedan darse sobre los mecanismos y acciones de participación efectiva de la ciudanía en la gestión institucional.

10. En todo caso, la gestión y ejecución de las actividades para la implementación y desarrollo, de la Política de Servicio y Participación Ciudadana de la ANM, requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya que las áreas misionales son quienes ejecutarán y harán parte clave de la gestión de atención de los trámites, los servicios misionales de la ANM y las actividades o ejercicios de participación ciudadana.

***Parágrafo 1.** Los vicepresidentes, los Gerentes, los Jefes de Oficina y en general, quienes presten sus servicios en la entidad, tendrán responsabilidades establecidas en esta Resolución y las que les sean asignadas por el Presidente de la ANM, para el correcto funcionamiento de la atención y/o participación a la ciudadanía.*

Dada la importancia que reviste para el fortalecimiento institucional de la ANM, la implementación de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y PQRS, en los niveles de orientación, seguimiento y acceso a la información entre otros, siguiendo la normativa vigente y los lineamientos del Gobierno Nacional, las políticas del Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG); la ANM tiene la necesidad fortalecer las funciones asignadas al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y articular las mismas con las dependencias de la Entidad que guardan relación, en el marco de la atención y grupos de interés; la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad, en el marco del cumplimiento normativo y legal que sustenta el quehacer institucional de la ANM, y que se enfoca en garantizar una adecuada prestación del servicio a los grupos de valor o partes interesadas. Brindando la información y orientación adecuada, para que los a los usuarios de les permita acceder a una atención más oportuna y efectiva en los trámites, gestiones y servicios que requieren de la Entidad.

Con lo anterior, en concordancia con lo establecido en la Constitución Política de 1991, el Artículo 5 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el propósito de cumplir a cabalidad con las funciones establecidas normativamente para esta Agencia, se ha hecho necesario complementar la estructura organizacional de la Entidad, como respuesta a los nuevos retos y necesidades que el contexto social y del sector le han demandado a la ANM a lo largo del tiempo, en procura de brindar una adecuada atención y servicio al usuario, y la satisfacción de sus requerimientos en el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía.

Aunado a lo anterior, se encuentra que con el propósito de fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración, la ANM busca recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que recibe, siempre orientada a dar solución oportuna y de fondo, dentro de sus competencias, a cada requerimiento, en los términos establecidos por ley; para lo cual, ha implementado lineamientos tales como, la "Carta de Trato Digno a los Usuarios"[1], la Política de Atención y Participación de la ANM y el Protocolo de Servicio que establecen pautas básicas de atención, y que tienen como

meta obtener la satisfacción del usuario.

Adicionalmente, en la misma línea de fortalecimiento institucional, la ANM ha implementado e integrado progresivamente, diversos canales de atención al usuario tales como i) Puntos de Atención Regional, ii) Punto de Atención al Minero en Bogotá, iii) líneas telefónicas de atención, iv) Contact Center, v) Correo electrónico de recepción de quejas y reclamos y vi) Portal Web www.anm.gov.co, con disponibilidad 24 horas, a través del cual se hace pública la información de interés para el minero, los usuarios externos y la ciudadanía en general.

Dada la importancia que reviste para su fortalecimiento institucional de la ANM, la implementación de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y PQRS, en los niveles de orientación, seguimiento y acceso a la información entre otros, siguiendo la normativa vigente y los lineamientos del Gobierno Nacional, las políticas del Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG); la ANM tiene la necesidad fortalecer las funciones asignadas al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y articular las mismas con las dependencias de la Entidad que guardan relación, en el marco de la atención y grupos de interés; la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad, en el marco del cumplimiento normativo y legal que sustenta el quehacer institucional de la ANM, y que se enfoca en garantizar una adecuada prestación del servicio a los grupos de valor o partes interesadas. brindando la información y orientación adecuada, para que los a los usuarios de les permita acceder a una atención más oportuna y efectiva en los trámites, gestiones y servicios que requieren de la Entidad.

Lo anterior, en concordancia con la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia, que busca que la autoridad minera se consolide como una Entidad de carácter técnico que logre impulsar el sector con transparencia, eficiencia, y responsabilidad ambiental, social y productiva.

En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, y conforme a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, se presenta el estudio previo.

Con lo anterior, se está contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración más cercana a la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, se encuentra que, la VSCSM desarrolla diversas tareas que conllevan un relacionamiento constante y directo con el cliente externo, y en particular, con todos aquellas Entidades que tienen que ver con el seguimiento, control y fiscalización a las obligaciones de los titulares mineros, como es el caso del Servicio Geológico Colombiano, Parques naturales, CAR, ANLA, entre otras.

Y es que la Fiscalización Minera, entendida como el conjunto de actividades y procedimientos que se llevan a cabo para garantizar el cumplimiento de las normas y los contratos de exploración y explotación de recursos naturales no renovables, implica indefectiblemente el ejercicio de diferentes funciones y actuaciones de competencia de la Agencia Nacional de Minería, de cara al usuario externo y al ciudadano en general, como es el caso de la emisión y notificación de actos administrativos y la atención y resolución de PQRS, generados con ocasión de las actividades misionales y actividades de fiscalización de la entidad, acorde con las políticas, lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la participación, comunicación y servicio al ciudadano y el acceso a la información, como presupuestos de los principios de eficacia, publicidad, moralidad e interés general que rigen la administración pública.

Así pues, se encuentra que, la atención al usuario, como tema transversal, resulta ser un insumo esencial para el cumplimiento adecuado de la labor de fiscalización, dado que el cambio conceptual que acarrea el nuevo modelo de fiscalización se materializa con la implementación de subproyectos estratégicos que propenden por la oportunidad en el acceso y manejo de la información mediante el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y una relación directa entre la Agencia Nacional de Minería y el Titular Minero, es por esta razón que se hace necesario contar con un Modelo de Atención al Ciudadano más eficiente, con personal idóneo y capacitado en atención al público, que apoye a la Entidad desde los distintos

Puntos de Atención Regional y la sede de fiscalización, así como el uso de herramientas tecnológicas adecuadas de gestión y administración de la información, que permita ejercer un mayor control en la atención y seguimiento a las solicitudes y requerimientos de usuarios externos, a efectos de garantizar la oportunidad en el acceso a la información relacionada con los trámites, servicios y actuaciones asociadas a la fiscalización minera y el fortalecimiento de la imagen institucional frente al titular minero; máxime si se tiene en cuenta el impacto que han generado los cambios en los procesos y procedimientos, la adopción de un Expediente Minero Digital, la puesta en producción del Sistema Integrado de Gestión Minera- Anna Minería como la única plataforma tecnológica para el seguimiento y control al cumplimiento de las obligaciones emanadas de los títulos mineros y de las demás actividades a cargo de la Autoridad minera, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2078 del 18 de noviembre de 2019, y la adopción de herramientas tecnológicas que propende por la disminución del riesgo de pérdida de oportunidad en el cumplimiento de esta labor, que exigen a una mayor interacción entre el Titular Minero y la Agencia.

Así las cosas la Entidad requiere fortalecer sus canales de comunicación y participación ciudadana, con el fin de brindar información oportuna sobre los tramites y actividades de fiscalización de títulos mineros, que vayan acorde con las estrategias de fiscalización 5G, dado que en el Centro de Contacto se realizará un primer relacionamiento con el usuario, para hacer el agendamiento, despejar dudas y poder brindar información amplia y suficiente al interesado del contexto del proceso, para que los usuarios puedan atender con todos los requisitos la fiscalización 5G. Se hace procedente la cofinanciación de lacontratación a adelantar con recursos provenientes del Sistema General de Regalías, dado que con ello se busca garantizar la claridad y oportunidad de la información que se brinda al usuario respecto de los trámites y servicios con los que cuenta la Entidad, a través del fortalecimiento del Modelo de Atención al Usuario y la adecuada orientación frente al manejo del expediente digital, el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Minera, y la realización de trámites en línea, entre otros, así como la divulgación de las decisiones que resulten del seguimiento, control y fiscalización al cumplimiento de las obligaciones a cargo de los titulares mineros, bajo criterios de transparencia, eficiencia y oportunidad, y la integración lo s diferentes canales de atención al ciudadano, como insumo para el cumplimiento de la labor asignada, y de las metas y objetivos del nuevo modelo de fiscalización minera.

De otro lado, la VAF tiene a su cargo la ejecución de políticas, planes, programas, procesos, actividades y demás acciones relacionadas con asuntos administrativos, financieros, presupuestales, contables, de contratación pública y servicios administrativos, así como la administración de la infraestructura física de la Agencia Nacional de Minería, garantizando su adecuado funcionamiento, y la programación y desarrollo de procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios requeridos para el funcionamiento de la Agencia Nacional de Minería.

En concordancia con lo anterior, la Entidad desde el año 2017 viene desarrollando el proyecto de reingeniería de procesos institucionales, que hace parte del programa de fortalecimiento del sector, con el cual se ejecutaron tres etapas: diagnostico; diseño y; acompañamiento a la implementación de acciones de mejora rápida, esto ha facilitado el proceso de transformación en la ANM para los procesos y procedimientos intervenidos, con el propósito de mejorar los niveles de efectividad, eficacia y eficiencia institucional.

De los principales resultados obtenidos, se diseñaron 2 (dos) capacidades clave para el aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos del sector, en estas capacidades se encuentra la relacionada con un nuevo modelo de gestión para la atención de requerimientos a grupos de interés, el cual en el año 2019 fue diseñado por el equipo del proyecto BID, y aprobado por la Presidencia de la ANM. Durante el año 2020, se han desarrollado acciones básicas para su implementación con mejoras rápidas, pero que requieren una intervención mayor, con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad.

El nuevo Modelo de Atención de la ANM, se estructuró con la finalidad de brindar una adecuada, y efectiva atención y orientación al usuario en los trámites, gestiones y servicios que requiere de la Entidad. Se espera alcanzar este propósito a través de la vinculación de personal idóneo y capacitado; de igual manera fortalecer las capacidades institucionales con la adquisición, integración, uso, y aprovechamiento de herramientas tecnológicas de gestión y administración de la información, así como la adecuación de infraestructura física; para así lograr fortalecer la relación entre los ciudadanos, usuarios mineros, entes gubernamentales y la Entidad en cumplimiento de los objetivos de modernización del Estado, con los que está comprometida la ANM.

La Atención y resolución oportuna de trámites y requerimientos pretende establecer la recepción y registro de solicitudes que

permitan realizar una correcta gestión para dar respuesta efectiva a las necesidades y solicitudes, que plantean los grupos de interés, así como el seguimiento y control a requerimientos que permita realizar análisis integrales y tomar acciones de mejora eficaces.

1.1 Implementación del modelo de atención a requerimientos de usuarios, a grupos de Interés, participación ciudadana y transparencia.

Para el modelo de atención se requirieron tres (3) fases en donde se desarrollaron a cabalidad cada una de ellas, explicadas de la siguiente forma; Una fase de arranque y puesta en marcha, otra fase de fortalecimiento y ajuste de las acciones del modelo, y por último una fase de estabilización de la operación con el fin de verificar que el modelo funcione acorde con los resultados esperados, la cual fue gestionada por la entidad de manera estandarizada y satisfactoria. Durante las vigencias 2021- 2022-2023-2024.

Para esto fue necesario realizar una integración y mejora de los canales de interacción y contacto (presencial, telefónico, virtual) de los que dispone la Agencia para sus grupos interés, lo cual se realizó de la siguiente manera: En el año 2021 se inició con la integración del canal presencial con el canal virtual, en el 2022 se incluyó el canal telefónico, para finalmente tener en el 2024 todos los canales integrados, con una constante interacción, proceso que ya fue articulado y se encuentra funcionando de manera óptima

Se requiere además lograr la articulación de procesos para la recepción, atención, resolución y seguimiento de los trámites y servicios, lo cual incluye definición de lineamientos como lo son políticas, protocolos y pautas generales frente al servicio. Al mismo tiempo se identificarán y se definirán las nuevas actividades que sean requeridas para integrar y adecuar el ciclo de atención frente a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, como insumo fundamental se requiere identificar las características, necesidades y expectativas de los grupos de interés que permitan reconocer las diferencias y similitudes fundamentales que existen entre con ellos, con el fin de ajustar el esquema de operación de tal manera que responda integralmente a los intereses de los ciudadanos, posibles inversionistas, comunidades y titulares mineros. Para ello se deberán realizan actividades de capacitación y socialización que conlleven a una gestión del cambio estructural en la forma del hacer y en la cultura del servicio.

Lo anterior conlleva a la creación o actualización de documentación alineada al sistema integrado de gestión. Así mismo se requiere establecer herramientas y mecanismos necesarios para realizar una adecuada identificación y recopilación de información desde los diferentes canales e interacciones, que permita realizar el seguimiento y monitoreo frente al cumplimiento en la resolución y oportunidad de los requerimientos recibidos y generar análisis que permita identificar tendencias y comportamientos que conlleven a la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

A través de la implementación y gobernanza del Modelo, se asegurará una gestión integral de la capacidad de atención de requerimientos a grupos de interés, como un todo gracias a la unidad de mando en la Gestión, permitiendo a su vez alinear los recursos, acciones y esfuerzos de todos los actores hacia una administración eficiente en los procesos, unificando la forma de operar por parte de todos los elementos que lo componen.

Lo anterior, resume de manera general las funciones de la ANM y expone la estructura organizacional implementada para su desarrollo, a través del liderazgo de cada una de sus Vicepresidencias.

Son precisamente estas actividades que se ejecutan y las finalidades que ellas buscan consolidar, las que demandan un adecuado modelo de atención al usuario externo (principalmente dirigido al Minero o al Solicitante o Proponente del Sector) y que constituyen un elemento esencial del presente Estudio Previo.

1.2. Sobre la creación y funciones de la Agencia Nacional de Minería y sus dependencias para el desarrollo de temas relacionados con la atención al usuario externo- Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Mediante Decreto 4134 de 2011, se creó la Agencia Nacional de Minería (ANM), como Entidad Estatal de naturaleza especial del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, cuyo objetivo consiste en administrar integralmente los recursos minerales de propiedad del Estado, promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos mineros de conformidad con las normas pertinentes y en coordinación con las autoridades ambientales en los temas que lo requieran, lo mismo que hacer seguimiento a los títulos de propiedad privada del subsuelo cuando le sea delegada esta función por el Ministerio de Minas y Energía de conformidad con la ley.

Finalmente, en la misma línea de fortalecimiento institucional, la ANM ha implementado progresivamente, diversos canales de atención al usuario tales como:

a) Canal de atención presencial (PARES)
b) Punto de Atención al Minero en Bogotá,
c) Líneas gratuitas de atención, - Contact Center,
d) Correo electrónico de recepción de quejas y reclamos y
e) Portal Web www.anm.gov.co, con disponibilidad 24 horas, a través del cual se hace pública la información de interés para el minero, los usuarios externos y la ciudadanía en general.

Las características de los canales de atención presencial disponibles por la ANM, se relacionan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Puntos de Atención Presencial	13 sedes a nivel nacional- (Posible aumento de cobertura 2024)	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Se brinda orientación de manera personalizada.
	Ventanilla de Correspondencia	Puntos de Atención Regional)		Recibe, radica y direcciona la correspondencia física que ingresa a la ANM, por las ventanillas de correspondencia de los PAR y la sede central.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 933 833	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM.
	Línea Fija – Bogotá	(1) 2201999		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM.
				PQRSD: www.anm.gov.co sección CONTÁCTENOS - RADICACIÓN WEB

Virtual	Radicación web PQRSD Página Web	www.anm.gov.co CONTÁCTENOS RADICACIÓN WEB	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Denuncias de Actos de Corrupción: sección CONTÁCTENOS - DENUNCIE Denuncias mineras: Atención de denuncias para prevención de accidentalidad Minera del grupo de Seguridad y Salvamento Minero. denuncias.seguridadminera@anm.gov.co
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	12 sedes a nivel nacional (Puntos de Atención Regional)	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, contratistas, ciudadanos y usuarios de la ANM.
Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram	Twitter: @ANMColombia	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante los	Se brinda orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites,
			requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	servicios y temas que son competencia de la ANM.

1.3 Implementación de las Políticas de Gobierno Digital en correlación con la ANM.

Resultar crucial para la Agencia Nacional de Minería ir de la mano con las políticas que establece el ´´Gobierno del Cambio´ en el sector, pues, será trascendental dimensionar y por su supuesto gestionar las metas que se prevén en el país. Con un correcto relacionamiento de la ciudadanía y la ANM garantizando la idónea implementación de las políticas del Gobierno Digital con la Atención a la ciudadanía en procura de mejorar el contacto con los usuarios del sector; es por ello que el GAPCC no desconoce los pilares que establece el Gobierno Digital y procura una mayor gestión en la implementación de cada uno de ellos en el sector, rescatando su gestión con principios y fundamentos descritos de la siguiente manera;

Transparencia: A través de plataformas digitales, la ANM proporciona información transparente sobre la industria minera, incluyendo permisos, concesiones, normativas y resultados de auditorías. Esto permite a la ciudadanía minera acceder fácilmente a información relevante y entender mejor el panorama minero.
Participación ciudadana:

Consultas públicas en línea: Implementar plataformas digitales como lo son cada uno de los canales de contacto; contactenos@anm.gov.co y la radicación Web para realizar consultas públicas en línea, para la ANM es crucial la dinamización del canal pues permite a la ciudadanía minera cuestionar y participar en la toma de decisiones relacionadas con la industria. Esto puede incluir discusiones sobre políticas mineras, proyectos específicos y sus impactos, fomentando una participación más amplia y democrática.

Servicios en línea: Cada trámite y permiso electrónico simplifica y digitaliza los procesos relacionados con la obtención de permisos y trámites para la actividad minera, como la gestión de los sistemas conmutativos de la ANM destinado para tal fin, es así como el Sistema de gestión documental facilita el relacionamiento y la vida de los ciudadanos mineros, reduciendo la

burocracia y mejorando la eficiencia del gobierno.

Educación y sensibilización: Este Gobierno del cambio pretende al máximo utilizar las redes sociales y otras plataformas digitales para lanzar campañas educativas sobre la industria minera, sus beneficios y desafíos de la formalización. Esto puede contribuir a una mayor comprensión y aceptación por parte de la ciudadanía minera sobre las políticas gubernamentales relacionadas con esta industria.

C**anal de quejas y sugerencias Contáctenos:** Nuestro buzón de quejas y sugerencias y la implementación de encuestas de satisfacción que se encuentran en cada PAR y al establecer contacto en las llamadas fija una retroalimentación en línea para que los ciudadanos y grupos de interés presenten quejas, sugieran mejoras o informen problemas relacionados con la institucionalidad de la ANM. Esto fortalece la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, permitiendo una respuesta más rápida a los problemas identificados.

Desarrollo económico local: Promoción de inversiones: A través de plataformas digitales, el gobierno puede promover oportunidades de inversión en la minería local. Esto podría incluir la presentación de proyectos, incentivos y requisitos para fomentar la participación de inversionistas locales en la industria minera.
La implementación de estos componentes transversales en la política de gobierno digital puede contribuir a una gestión más efectiva y equitativa por parte de la ANM y el GAPCC, teniendo en cuenta las necesidades y preocupaciones específicas de la ciudadanía minera y la estrategia de atención y participación ciudadana adoptada por la entidad (https://www.anm.gov.co/sites/default/files/DocumentosAnm/proyecto-estrategia-participacion-ciudadana.pdf)

Bajo estos parámetros se evidencia que, la dinámica propia del país, las metas del sector y los objetivos de modernización del Estado en el marco de las políticas gubernamentales 2022-2025 con los que está comprometida la ANM, han llevado al diseño, implementación y puesta en funcionamiento de nuevas herramientas que beneficien al sector, la ciudadanía y los usuarios externos, que implican nuevos retos para la ANM, toda vez que demandan un mayor fortalecimiento de su esquema o modelo de atención al usuario, a fin de que el Minero y, en general, el usuario externo, cuenten, bajo una política de gestión del cambio, con la información y orientación adecuada que le permitan acceder a una atención más oportuna y efectiva en los trámites, gestiones y servicios que requiere de la Entidad. Lo anterior, en concordancia con la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia, que busca que la autoridad minera se consolide como una Entidad de carácter técnico que logre impulsar el sector con transparencia, eficiencia, y responsabilidad ambiental, social y productiva

1.4. Justificación de la Necesidad; Generalidades del esquema de atención al usuario histórico vs actual por parte de la ANM y las recomendaciones para su mejora y fortalecimiento

En atención a la dinámica inherente al país, las metas sectoriales y los imperativos de modernización estatal, compromisos consustanciales a la Agencia Nacional de Minería (ANM), se ha forjado la concepción, implementación y operatividad de innovadoras herramientas destinadas a favorecer al sector, la ciudadanía y los usuarios externos. Este despliegue conlleva retos inéditos para la ANM, demandando un fortalecimiento sustantivo de su esquema de atención al usuario. Ello persigue que el Minero y, de manera más amplia, el usuario externo, bajo la égida de una política de gestión del cambio, accedan a información y orientación congruentes, posibilitando así una atención más expedita y eficaz en los trámites, gestiones y servicios demandados a la Entidad. Este accionar, en consonancia con la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia, persigue la consolidación de la autoridad minera como entidad técnica capaz de catalizar el progreso del sector con transparencia, eficiencia y responsabilidad en los ámbitos ambiental, social y productivo, acompañado de los protocolos y principios que rigen la atención presencial y telefónica al ciudadano.

El Modelo Integrado de Atención Estratégica establece el proceso de Atención Ciudadana, cuyo propósito consiste en gestionar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía dirigido a los agentes internos y externos de la Agencia Nacional de Minería (ANM). Este enfoque tiene como objetivo satisfacer las necesidades y requerimientos de la población mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los canales presencial, telefónico y virtual, con calidad, oportunidad y en estricto cumplimiento de la normativa vigente.

Con base en lo expuesto, el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones de la ANM tiene la intención de

llevar a cabo sus funciones mediante la suscripción de un contrato de prestación de servicios. Dicho contrato, tiene como finalidad impulsar mejoras significativas en los canales existentes, como telefonía, chat, centro de relevos, chatbot, redes sociales, mensajes de texto, numeral abreviado, servicios de IVR, y todos aquellos canales telefónicos y virtuales requeridos por la ANM y el sector minero para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La adopción de nuevos canales alternativos para la atención a los ciudadanos, junto con el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano, se verá materializada mediante la implementación del Numeral Abreviado gratuito para la ciudadanía, la certificación de la línea de WhatsApp, el fortalecimiento de las redes sociales, la apertura de nuevos canales y puntos de atención regional para la población sorda. En este contexto, se priorizará la calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios en los canales telefónico y virtual, buscando cumplir con los requisitos establecidos en los Estudios y Documentos Previos para lograr una mayor eficiencia en la atención ciudadana.

La celebración de este contrato contribuirá significativamente a proporcionar nuevos y mejorados mecanismos de interacción con las partes interesadas, con el objetivo de lograr una Administración Nacional más cercana a la ciudadanía y cumplir con la misionalidad de la entidad cumpliendo con el ser ´´Aliados del desarrollo sostenible del país a través de la generación de valor, con una gestión moderna, transparente y eficiente de los recursos minerales de los colombianos´´.

Cabe destacar que la ANM actualmente carece del recurso humano suficientes en los canales de atención presencial y en el canal telefónico para llevar a cabo sus obligaciones, pese a la existencia de la herramienta tecnológica en materia telefónica se requiere contar con un personal humano que responda a las necesidades de la entidad, es por ello que para llevar a cabo estas funciones se tendrán en cuenta las carencias sucintas de estos dos canales. Aunado a que el canal telefónico es el que más recibe solicitudes, y presenta mayor interacción con el ciudadano y grupos de interés. Lo anterior, en contraposición del canal de atención virtual, que si bien recibe una gran cantidad de PQRS y trámites, los agentes requieren de un conocimiento mucho más especializado ya que el generar un indebido reparto de solicitudes generará un traumatismo para la entidad , es por ello que se requiere conservar, perdurar y sostener el equipo de atención virtual con una transferencia del conocimiento oblicua, pues la estructuración de nuevos propósitos y proyecto que actualmente viene trazando este equipo forja a mantener el personal especializado en la modalidad de contratación directa seguido de los lineamientos que se establece en la ley 80 de 1993.

De esta manera, se demuestran que el canal virtual exija de un conocimiento único y personalizado que se preocupe por la gestión y recepción oportuna y clara de las PQRS que se formulen ante la ANM, ya sea de manera escrita o verbal, a través del RADICADOR, propendiendo así por la continuidad de una relación satisfactoria entre las necesidades de información de los usuarios y las diferentes dependencias a los grupos de interés internos, cumpliendo con la función de veedor y garante de la misión Institucional

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, mediante la contratación de servicios BPO, busca mantener un Modelo de Atención a la Ciudadanía con estándares de calidad más altos, organizados, consistentes y efectivos. Con la contratación de servicios BPO, se garantiza que la línea nacional gratuita permita a los ciudadanos comunicarse desde cualqui er lugar del territorio nacional o desde teléfonos celulares para obtener orientación sobre trámites, servicios, proyectos, programas, estados de radicación de solicitudes de la ANM y demás información institucional de interés comunitario.

Desde su establecimiento, la Agencia Nacional de Minería (ANM) ha contado con un cuerpo de agentes profesionales y de apoyo a la gestión altamente capacitados para brindar atención a los usuarios en los distintos canales disponibles, ya sean presenciales, virtuales o telefónicos. No obstante, el incremento exponencial de consultas, solicitudes y trámites, así como la creciente necesidad de acompañamiento en todas las regiones de Colombia, ha impulsado a la ANM a implementar una expansión significativa en la capacidad operativa de los puntos de Atención Regional y atención telefónica.

En aras de asegurar un contacto directo con cada usuario que requiere servicios de atención, esta agencia ha desplegado esfuerzos para aumentar los puntos de atención locales garantizando así los mecanismos participativos necesarios en el ámbito minero.

Es pertinente destacar que, durante el ejercicio del año 2020 se identificó la imperante necesidad de optimizar los procesos de

atención telefónica y presencial, lo que motivó la contratación de personal técnico con habilidades en atención al usuario, así como las tecnologías suficientes destinadas a brindar apoyo al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones de la ANM

Estos profesionales y asistentes que cuentan con experiencia en atención al usuario se han dedicado a atender llamadas telefónicas y brindar atención de primer contacto con un enfoque personalizado. Su labor incluye la gestión de los trámites ciudadanos que ingresan al conmutador principal, proporcionando información pertinente y abordando los requerimientos planteados por los usuarios, la revisión y consulta de sus trámites y la asignación de radicados de cada una de las actividades que se intentan llevar a cabo con los diferentes grupos internos de la entidad. Cabe resaltar que la contratación de este personal se ha llevado a cabo de manera progresiva, en concordancia con la apertura de los puntos de atención regional y el crecimiento de la demanda, superando así las limitaciones iniciales del Grupo de Atención, Comunicaciones y Participación Ciudadana.

En el ámbito telefónico, que en un principio estaba conformado únicamente por dos personas con obligaciones asistenciales, se ha avanzado significativamente. Para cumplir de manera integral con las funciones asignadas al grupo, resultó imperativo incorporar personal de apoyo a la gestión, fortaleciendo así la capacidad de respuesta de la ANM ante las crecientes demandas de la ciudadanía en materia minera.

Esta adquisición y las necesidades operacionales que exigían los requerimientos ciudadanos llevo a la entidad a iniciar la contratación de un Centro de Contacto mediante el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017. Bajo la orden de compra No. 30656, identificada con el número de contrato interno ANM-248-18, dio inicio a la prestación del servicio el 5 de septiembre de 2018. Este contrato contemplaba inicialmente dos agentes de centro de contacto, dos estudios de seguridad, un enlace dedicado entre puntos, quince horas de desarrollo y un paquete de mil quinientas transferencias de llamadas. Todo ello se orientó a asegurar una atención oportuna tanto en el conmutador central como en la línea nacional 01 8000 933 833 y :(+57) 601 220 19 99 extensiones 5900 y 5905

A lo largo de la ejecución del contrato, el proveedor Conalcréditos - Conalcenter BPO, en su primer informe de medición para el período del 5 al 23 de septiembre de 2018, reportó el ingreso de 671 llamadas, señalando que 289 llamadas no pudieron ser atendidas por las dos operadoras contratadas. En el segundo informe, que comprende el período del 24 de septiembre al 23 de octubre de 2018, el operador informó sobre el ingreso de 2.217 llamadas, de las cuales 1.394 no fueron atendidas, evidenciando un notable aumento en las interacciones telefónicas. Misma suerte ocurrió con los procesos de Atención del canal presencial, de los cuales se ha desprendido una masificación de usuarios que recurren a la atención con presencia directa en los puntos de atención regional, dispuestos por la entidad y diversificados en el país. La implementación de este recurso género en la entidad una correcta optimización de las tecnologías, facilitando la respuesta a los usuarios con sus requerimientos de manera mucho más oportuna y dinamizando la gestión ofrecida por los colaboradores de la ANM.

Ahora bien, vigencia 2018, la Agencia Nacional de Minería mediante el proceso de contratación de mínima cuantía SMC-012-18, adquirió un equipo OpenScape Branch compatible con la planta telefónica de la Agencia Nacional de Minería, en modo OpenScape tipo servidor pre-configurado de fábrica para aplicación Session Border Controller (SBC), que posibilita la interconexión con la planta telefónica del proveedor de servicios BPO para la prestación apropiada y eficaz del servicio de centro de contacto que se pretendía contratar, muestra de ello conduce la siguiente gráfica:



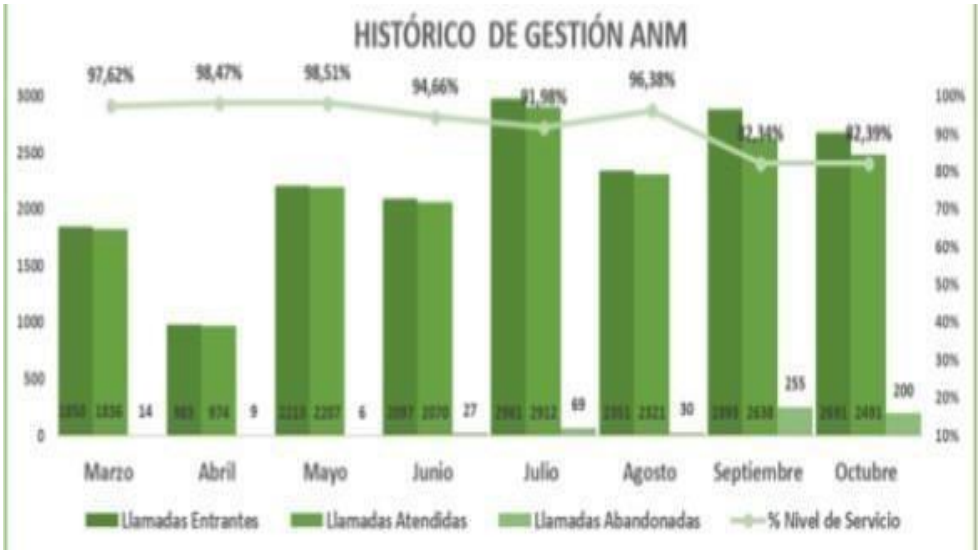
En el transcurso de dicho año (2018) se ha constatado la recepción de un total de 2.888 llamadas, de las cuales 1.683 no fueron atendidas, cifra que representa más del 50% de las llamadas recibidas. Esta situación ha generado un impacto negativo significativo en el cumplimiento de los indicadores del Nivel de Atención y los objetivos de la Entidad, especialmente aquellos vinculados con la atención al cliente externo, compromiso inherente a su condición de Autoridad Minera.

En aras de mitigar los efectos adversos generados para la Entidad debido al incremento de llamadas recibidas y no atendidas, durante la vigencia 2018 se implementaron medidas correctivas. En tal sentido, se procedió a la adición de una orden de compra, ampliando la capacidad operativa mediante la asignación de dos (2) agentes adicionales. Esta modificación se llevó a cabo el 2 de noviembre de 2018, con la incorporación de (4) agentes y con ello se logró gestionar de manera oportuna el volumen de llamadas diarias recibidas por la Entidad entre septiembre y diciembre de 2018, obteniendo un indicador de Nivel de Atención del 97,6%. Durante este periodo, se atendieron exitosamente 3.034 llamadas, registrando una disminución del 2,4% en el indicador de nivel de abandono o no atención de llamadas, es decir, únicamente 75 llamadas no fueron atendidas.

En la vigencia 2019, con el propósito de dar continuidad a la atención telefónica de la Entidad, se generó una nueva orden de compra a través de Colombia Compra Eficiente. Este contrato, que se inició en marzo de 2019 y tenía como fecha de finalización el 31 de diciembre del mismo año, abarcó la recepción de 24.905 llamadas, con un nivel de atención del 92,96% y una tasa de abandono del 7,04%. Se registró un Tiempo Medio de Atención (TMO) de 00:04:51, y se observaron picos de llamadas por hora.

Sin embargo, durante el mes de diciembre de 2019, con la entrada en funcionamiento de la Plataforma de Anna Minería, se presentó un incremento en el número de llamadas recibidas, con picos más altos que se presentaron los días 16 y 17 de diciembre cuando se recibieron 3.540 llamadas y se logró atender 3.224, perdiendo 316, por lo que este escenario, hizo necesario aumentar en dos (2) agentes la operación para la vigencia 2020, teniendo en cuenta que a corto y mediano plazo entrarán nuevas funcionalidades a la plataforma de Anna Minería, siendo idóneo optimizar las medidas de mitigación que le permitiría a la Entidad continuar cumpliendo los ANS y no bajar el nivel de atención, que en la actualidad es del 97,6%

Dada la importancia de la atención telefónica, se realiza la contratación para la vigencia 2020, a través de una vigencia futura que permitió cubrir los meses de enero y febrero de 2020, por valor de $101.452.580.2, paralelamente se realizó el nuevo proceso, de igual forma a través de la orden de compra No. 45126 de 2020 en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, identificada con el número de contrato ANM 170 de 2020, que dio inicio el 2 de marzo. Periodo en el cual se registra el ingreso de 23.532 llamadas, de las cuales se atendieron 22.554 y se abandonaron 987.



Dentro de las nuevas estrategias implementadas por la Entidad, destaca la Fiscalización 5G, un innovador modelo que integra diversas herramientas tecnológicas para llevar a cabo los procesos de fiscalización en la Agencia. En el marco de este enfoque, se destaca la realización de reuniones virtuales, para las cuales el Business Process Outsourcing (BPO) asume la responsabilidad de gestionar la agenda, brindar orientación en la descarga de la aplicación correspondiente, y enviar la lista de documentos que el titular minero debe preparar previo a la reunión con el ingeniero fiscalizador. Este proceso demanda la dedicación de un agente a tiempo completo, es decir, 48 horas a la semana, así como otro a medio tiempo.

Estos profesionales se encargan de establecer un primer contacto con el usuario, programar la reunión, resolver dudas y proporcionar contexto sobre el proceso, asegurando que los usuarios cumplan con todos los requisitos para la fiscalización 5G. En virtud de esta labor, se considera necesario aumentar en un agente al Centro de Contacto, sin afectar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos para la atención telefónica.

Por consiguiente, la Entidad identifica la necesidad de fortalecer sus canales de comunicación y participación ciudadana. A la fecha, la ANM enfrenta desafíos relacionados con la insuficiencia de personal y la carencia de herramientas tecnológicas que le permitan abordar de manera integral las demandas asociadas a los servicios telefónicos. Entre estas, se incluyen la trazabilidad de las solicitudes realizadas, la efectividad de las respuestas proporcionadas, la asociación de placas con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) atendidas por vía telefónica, así como la caracterización de los titulares mineros que realizan consultas por este medio y de los ciudadanos que contactan a la ANM para obtener información sobre diversos trámites y funciones de la Agencia. Todo ello se orienta a garantizar la atención oportuna a titulares mineros, autoridades y demás interesados en los trámites y actividades de fiscalización de títulos mineros, con el propósito de divulgar e informar sobre los procedimientos y trámites mineros a su cargo, las siguientes graficas darán cuenta de los niveles de atención diaria del mes de noviembre del 2021 en todos los puntos de atención (grafica de izquierda) y la cantidad de interacciones con usuarios presente en los puntos de Atención Regional (grafica derecha).Por último la última grafica dará cuenta de el contenido de los trámites atendidos durante el mes de noviembre del año anteriormente citado

Atención en Par

américas

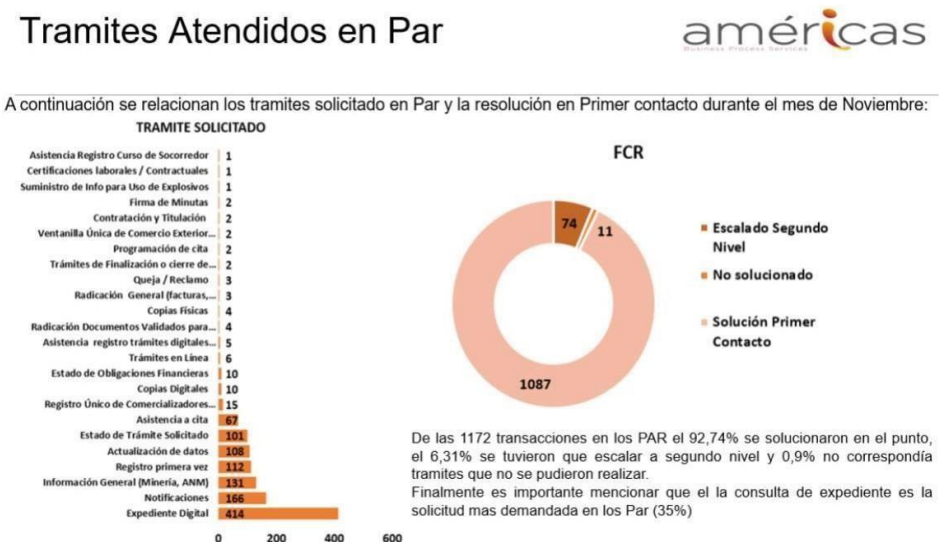
Durante el mes de Noviembre se brindo atención al Publico en los Par, a continuación se relacionan algunos datos:





Mes	Cantidad
Julio	408
Agosto	350
Septiembre	909
Octubre	1426
Noviembre	1172
Total	4265

Para el mes de Noviembre se atendieron 1172 solicitudes en los 12 Puntos de Atención regional de la ANM, en promedio son 61 tramites por día, los PAR con mayor afluencia de usuarios son Nobsa y Bogotá .



Dados estos acontecimientos, en el transcurso del año 2021, se designó al proveedor Américas BPS como resultado de una diligente operación llevada a cabo a través de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, en virtud del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017.

La finalidad de la correspondiente orden de compra fue la "Contratación de los servicios BPO, específicamente en su modalidad de centro de contacto, para la atención de Grupos de Interés de la ANM". El valor inicial estipulado ascendió a la suma de dos mil ciento setenta y nueve millones doscientos cuarenta mil doscientos seis pesos con cincuenta y ocho centavos ($2.179.240.206,58), impuestos incluidos.

El comienzo de la ejecución de la orden de compra se materializó a partir del 21 de enero, con la formalización del acta de inicio entre el contratista y la supervisión, estableciendo como término el 31 de diciembre de 2021. En consideración a las disposiciones del Acuerdo Marco de Precios, se otorgó al proveedor un plazo de 15 días para el aprovisionamiento de los recursos tecnológicos y 12 días para la dotación del personal necesario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En consecuencia, la prestación efectiva del servicio BPO se inició el 21 de enero de 2021, mientras que el servicio de atención presencial y telefónica se implementó a partir del 1 de febrero, momento en el cual se completó el aprovisionamiento de los 7 Agentes del Centro de Contacto, así como los 15 gestores y 8 orientadores destinados al servicio presencial a nivel nacional

El proceso con Américas BPO en simultaneidad con Mágic generó cifras de valor en el servicio de atención telefónico, virtual y presencial el cual se describe a continuación:

MAGIC (MODELO DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNIDADES)

La Entidad desde el año 2017 desarrolló el proyecto de reingeniería de procesos institucionales, que hace parte del programa de fortalecimiento del sector, con el cual se ejecutaron tres etapas: diagnostico; diseño y; acompañamiento a la implementación de acciones de mejora rápida, esto ha facilitado el proceso de transformación en la ANM para los procesos y procedimientos intervenidos, con el propósito de mejorar los niveles de efectividad, eficacia y eficiencia institucional.

De los principales resultados obtenidos, se diseñó la capacidad clave para el aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos del sector, en esta capacidad se encuentra la relacionada con un el modelo atención a grupos de interés y comunidades (MAGIC), el cual en el año 2019 fue diseñado por el equipo del proyecto BID, y aprobado por la Presidencia de la ANM.

El Modelo de Atención de la ANM, se estructuró con la finalidad de brindar una adecuada, y efectiva atención y orientación al

usuario en los trámites, gestiones y servicios que requiere de la Entidad. La Atención y resolución oportuna de trámites y requerimientos pretende establecer la recepción y registro de solicitudes que permitan realizar una correcta gestión para dar respuesta efectiva a las necesidades y solicitudes, que plantean los grupos de interés, así como el seguimiento y control a requerimientos que permita realizar análisis integrales y tomar acciones de mejora eficaces.

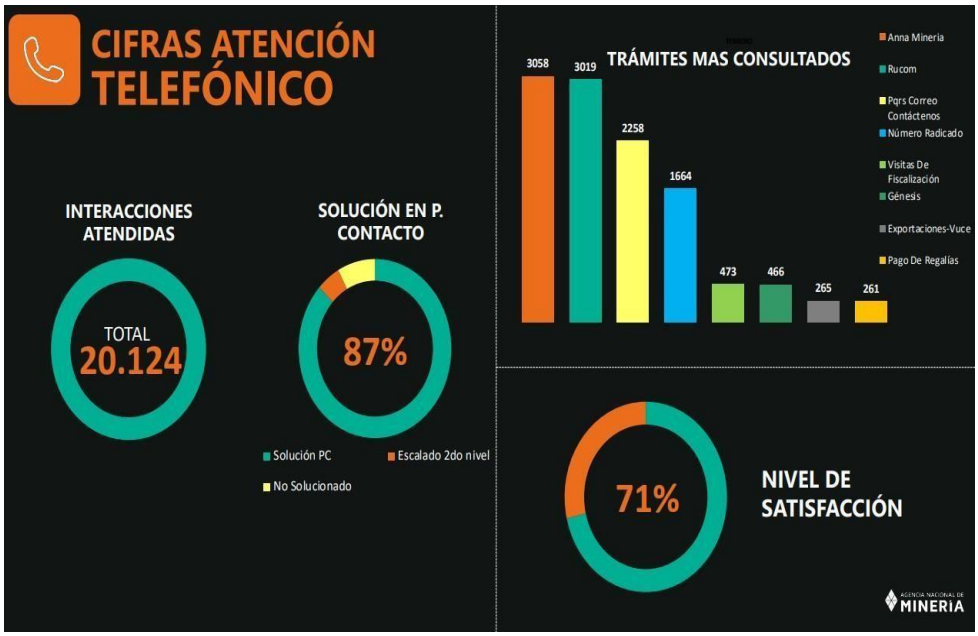
Para el modelo de atención se establecieron tres (3) fases en donde se desarrolló: Una fase de arranque y puesta en marcha 2020, otra fase en 2021-2022 de fortalecimiento y ajuste de las acciones del modelo, y por último una fase de estabilización de la operación con el fin de verificar que el modelo funcione acorde con los resultados esperados durante 2023-2024 y puede ser gestionado por la entidad de manera estandarizada.

Algunos logros:

- Estandarización bajo un mismo esquema, fortalecimiento de la capacidad de servicio como actor transversal en la agencia.
- Nuevos canales y fortalecimiento del Primer Contacto: se implementó el canal presencial, telefónico, chatbot, webcall back y clictocall
- En lineamientos se construyó el documento de Caracterización, protocolos y política, matriz de riesgos y acciones incluyentes
- Reducción del tiempo promedio de respuesta de los tramites entre un 16% y 20% inicialmente y la posibilidad de reducciones hasta del 80%.
- Gestión de requerimientos por niveles de atención con posibilidad de filtrar y resolver inmediatamente hasta el 63,3%
- En Experiencia se creó y estabilizó el indicador de Satisfacción de Usuarios, percepción y confianza.
- En Analítica se desarrolló la torre de control de indicadores.
- Más de 42 mil interacciones en 2020, 43 mil interacciones en 2021, 21 mil en 2022, 60 mil dieciocho (60.018) interacciones en el año 2023.




CIFRAS ATENCIÓN PRESENCIAL
INTERACCIONES ATENDIDAS
TOTAL 11.498
SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO
94%
Solución PC
Escalado 2do nivel
No Solucionado
TRAMITES MAS SOLICITADOS
Expediente digital 4262
Estado de trámite solicitado 2103
Información general 1534
Notificaciones 1334
Actualización de Datos 371
Modificaciones a Titulos 361
RUCOM 252
Registro 1era vez ANNA 248
Tramites en Linea 211
Copias Digitales 141
0 1000 2000 3000 4000 5000
NÚMERO DE INTERACCIONES POR PAR
3859 2768 966 651 638 610 573 397 313 287 218 218
Bogotá Nobsa Cucuta Medellín Ibagué Bucaramanga Manizalez Cali Pasto Cartagena Quibdó Valledupar
95%
NIVEL DE SATISFACCIÓN
MINERÍA


CIFRAS ATENCIÓN TELEFÓNICO
INTERACCIONES ATENDIDAS
TOTAL 20.124
SOLUCIÓN EN P. CONTACTO
87%
Solución PC
Escalado 2do nivel
No Solucionado
TRÁMITES MAS CONSULTADOS
3058 3019 2258 1664 473 466 265 261
Anna Mineria
Rucom
Pqrs Correo Contáctenos
Número Radicado
Visitas De Fiscalización
Génesis
Exportaciones-Vuce
Pago De Regalías
71%
NIVEL DE SATISFACCIÓN
MINERÍA

Durante la vigencia 2022 y 2023 se opta por realizar una contratación de personal directa en razón a la no existencia al interior de la ANM de personal de planta suficiente para realizar las actividades conforme a las exigencias inherentes a la atención de los grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería (ANM), las cuales se encuentran intrínsecamente ligadas a la implementación y sostenimiento de la Política de Atención y Participación Ciudadana, consagrada en la Resolución 239 de mayo de 2022, de manera eficiente, oportuna y en consonancia con el Plan de Trabajo y las metas delineadas para el año 2022 y 2023, según lo certificado por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera de la ANM, se torna imperativo recurrir a la contratación de personal mediante la modalidad de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, con el fin de alcanzar las metas preestablecidas por la entidad, es así como de esta manera presentamos las siguiente cifras;





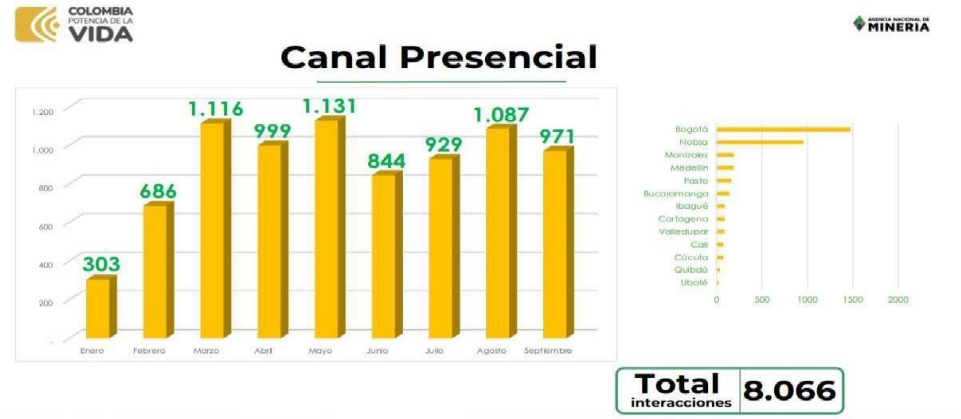
Este proceso de contratación se erige como una necesidad esencial para el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (GAPCC), permitiendo el desarrollo del servicio de atención en modalidades presencial, telefónica y digital, conforme a los canales debidamente establecidos por la ANM. Desde el primer contacto con el usuario, indagando sobre sus requerimientos, hasta el registro meticuloso de la solución proporcionada en el lapso de tiempo estipulado y en estricto apego a los procedimientos y protocolos de atención de la entidad. Además, esta contratación abarcará la gestión integral relacionada con la satisfacción de los interesados respecto a la atención y respuesta a sus requerimientos.

En estos términos, la Agencia Nacional de Minería observa y respeta los principios fundamentales que gobiernan la función pública, como consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política. Así mismo, se ajusta al principio de planeación al determinar las necesidades inherentes a la gestión administrativa, analizando los mecanismos más idóneos para su satisfacción y las condiciones bajo las cuales se deben llevar a cabo las contrataciones requeridas, en total apego al marco legal

correspondiente.

De este proceso se derivan los siguientes resultados en los canales previamente descritos (atención presencial y atención telefónica):

Cifras 2023: tercer trimestre







Teniendo en cuenta que el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones cuenta con una consolidada Estrategia de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería, la cual está liderada por el equipo Directivo encabezado por la Presidencia de la ANM, las Vicepresidencias, los líderes de los procesos y en general por todos los colaboradores, de la entidad incluyendo los funcionarios y contratistas, es menester tener en cuenta y aplicar cada uno de los principios normativos, subyace de las necesidades de los grupos de interés en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública, observando el adecuado manejo en cada uno de los canales de atención ciudadana que se les brinda a los usuarios externos de la ANM.

En ese contexto, el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones de la ANM, una vez analizada y evaluada su planta de personal, evidenció que no cuenta con el personal suficiente para desarrollar de manera oportuna las actividades de Atención al ciudadano que exige la LEY 1437 DE 2011 en su artículo 5 y el cumplimiento de la política de atención al ciudadano ejercida por la ANM así mismo, el cumplimiento del manual de protocolos de atención. Por tal motivo, se requiere contratar personal idóneo de Atención al usuario en la entidad, teniendo en cuenta el desarrollo y fundamento de la política y estrategia de la entidad

A través de la adquisición del BPO habrá además las siguientes ventajas que no se obtienen con la actual contratación directa en los canales de Atención dispuestos por la entidad, la ANM gana en estandarización y omnicanalidad a través de las herramientas complementarias que se mencionan a continuación:

CRM

El canal telefónico como lo tiene la ANM actualmente no tiene plataforma o software para administrar y analizar las interacciones con la ciudadanía, in herramienta para comunicar los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), con el fin de anticipar necesidades y expectativas, optimizar la productividad, aumentar la satisfacción y personalizar campañas de los servicios conforme a la caracterización de la población. Esta plataforma permite a los asesores tener acceso a la información de los ciudadanos, lo que redunda en capacidad resolutiva y eficiencia en la atención al usuario.

BIBLIOTECA DE INFORMACIÓN

En este servicio de BPO, es posible contar con una biblioteca donde se documente toda la información que la Agencia Nacional de Minería entregará para responder a la ciudadanía las consultas o requerimientos.

SERVICIOS DE SALIDA A TRAVES DE LLAMADA:

Por medio de la gestión de servicios de salida la ANM podrá contactar a diferentes ciudadanos para entregarles información o datos específicos de acuerdo con situaciones en particular sobre cualquier programa, proyecto, trámite y servicio de las diferentes Dependencias. Estas llamadas pueden ser de carácter Informativo para entrega de información general, de cobranzas para apoyar la gestión del recaudo, agendamiento de citas entre otras para el apoyo a proyectos como seguimiento en línea, para convocar o confirmar la asistencia a eventos propios de la estrategia en territorio de la ANM, llamadas para aplicación de encuestas relacionadas caracterización de los grupos de interés.

SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO (SMS)

Con este canal digital, la agencia ganará un punto de contacto con la ciudadanía, que permitirá el contacto personalizado, la información de cambios de estado, invitación a eventos, recordatorios e información relevante sobre en especial la formalización minera.

ENVÍO MASIVO DE CORREOS ELECTRONICOS (Mailing)

Envío masivo de correos electrónicos a los ciudadanos, con personalización de uno o varios campos, incluyendo la elaboración y diseño de la máscara, lo que nos permitirá descongestionar canales, compartir información a nuestros grupos de interés.

ADMINISTRACIÓN OMNICANAL

A través de esta modalidad, la ANM podrá brindar una atención con acceso multicanal, es decir, la atención se brindará a través de teléfono, WhatsApp, correo electrónico y otros medios que sean necesarios para garantizar el servicio de atención e información integrada en el proceso de administración de los canales de atención.

CONTROL DE LOS PROCESOS OPERACIONALES

El propósito del control de procesos es asegurar que los ciudadanos tengan una buena percepción del servicio recibido por medio de los canales de atención, es decir, el operador garantiza el cumplimiento de los niveles de servicio, la eficacia de la operación, la calidad en los procesos y el control de tiempos promedio de conversación y ocupación de los asesores.

CALIDAD

En los servicio BPO o Contact center se cuenta con un área de calidad que permite garantizar el cumplimiento de la promesa de servicio de acuerdo con el canal de atención y las diferentes poblaciones que se atienden. Cuentan con un sistema de monitoreo de las llamadas de los agentes, tanto a nivel de voz como de datos. El sistema les permite realizar seguimiento en línea a cada agente y mantener históricos de las evaluaciones y del desempeño de cada uno, así como el desempeño de la campaña, proceso o servicio, también en el presencial.

Monitorear todos los tipos de transacciones de cara al ciudadano como: llamadas Inbound, outbound, correos, whatsapp, etc, que se puedan definir, para asegurar que se cumplen los requisitos y objetivos de la ANM, así como también los intereses de la ciudadanía.

CALIBRACIONES

A través de este servicio se realizan sesiones internas de calibración que permitan estandarizar el nivel de exigencia y los criterios mediante los cuales el área de aseguramiento evaluará las transacciones e interacciones de los asesores. Estas reuniones se deben realizar de manera periódica o a solicitud de la ANM, cuando se estime conveniente.

Adicionalmente, mediante estos encuentros periódicos, se buscará establecer procedimientos que permitan mitigar las falencias evidenciadas durante las mediciones de calidad realizadas a los asesores, con el fin de establecer una mejora continua en relación con la prestación del servicio, así como también se podrán discutir eventos de ciudad o situaciones atípicas que se hayan evidenciado e impactado en la operación.

CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO

El operador proporciona la capacitación del personal con el fin de adquirir y mantener las habilidades y conocimientos requeridos para su operación, de acuerdo con las exigencias de la ANM. Estará a cargo del operador la capacitación para el cierre de brechas de competencias detectadas en el proceso de selección frente al perfil requerido, siempre y cuando estas no impliquen un incumplimiento a los requisitos del cargo.

CONCLUSIÓN

Es así como al realizar el análisis gráfico y conceptual, aunada a la experiencia e historial que ha gestionado la entidad se puede verificar que la contratación de una BPO (Business Process Outsourcing,) puede ofrecer una serie de beneficios significativos como se ha demostrado en la eficiencia operativa ya que las BPO están especializadas en la gestión eficiente de procesos empresariales. Al externalizar funciones no fundamentales, la Agencia Nacional de Minería puede centrarse en sus actividades principales mientras la BPO se encarga de las tareas alternas que darán un impacto en la consolidación de resultados y rendición de cuentas.

Acceso a habilidades especializadas: Al contratar una BPO, la ANM se ha beneficiado de la experiencia y las habilidades al gestionar una selección de personal idóneo. Esto es especialmente valioso en áreas como la atención al usuario y la recepción y trámite de llamada garantizando una correcta reserva, entrega y optimización de la información.

Enfoque en la misión principal: Externalizar funciones no esenciales permite que la entidad pública se enfoque en su misión central y en la prestación de servicios públicos clave. Esto puede mejorar la eficacia y el impacto general de la entidad. Contribuyendo con el propósito de la ANM "Aliados del desarrollo sostenible del país a través de la generación de valor, con una gestión moderna, transparente y eficiente de los recursos minerales de los colombianos". Además, al contratar este tipo de procesos permitirá flexibilidad en términos de escala operacional según necesidad de la entidad ya que se puede ajustar rápidamente el personal y los recursos en función de los cambios en los volúmenes de trabajo o los requisitos del proyecto, donde fluctúa la adopción de tecnología avanzadas, pues las BPO suelen invertir en tecnología de vanguardia para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios, velando por el cumplimiento de los deberes y obligaciones que rigen la prestación de BPO de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes que regulen la materia durante la ejecución del contrato.

Al contratar una BPO, en una entidad pública puede beneficiarse de estas tecnologías sin tener que realizar inversiones significativas por sí mismas en procesos que pueden causar demoras que perjudicarán a la ANM maximizando así la calidad del servicio ya que una BPO se especializan en la entrega de servicios de alta calidad. Al externalizar funciones, una entidad pública puede mejorar la calidad de sus servicios al aprovechar la experiencia y los estándares que darán una mayor perspectiva de eficacia y eficiencia en la ciudadanía. Es fundamental tener claro que la gestión de riesgos da razones a la tercerización para que asuma la responsabilidad de ciertas funciones. Esto puede ayudar a la entidad a mitigar riesgos y centrarse en su gestión estratégica, planteando ideas y oportunidades de mejora.

1.5 Descripción general del actual esquema de atención al usuario

El esquema de atención al usuario que actualmente hace parte del proceso institucional denominado "Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés" tiene como objetivo principal, construir relaciones de confianza y mutuo beneficio con el público objetivo, los mineros, las comunidades, los ciudadanos y las demás Entidades y organizaciones, a fin de atender y prestar un servicio oportuno y con calidad a sus diferentes requerimientos, basados en la normatividad vigente y las políticas de atención a los grupos de interés

Ilustración 1: Proceso actual de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés
La gestión que se realiza a través de este modelo está documentada básicamente en tres procedimientos:

1. "Atención al Usuario Minero" establece las actividades para la atención al usuario minero en todos los puntos de atención de la ANM y los criterios y lineamientos a tener en cuenta para la prestación de los servicios relacionados con el suministro de información técnica y jurídica concerniente a los trámites mineros, préstamo de expedientes y entrega de productos tales como: Certificados de Registro Minero, reportes gráficos, certificados de libertad de área, certificación de estado de trámite y solicitud de copias (este servicio se ofrece también vía On-line); 2. PQRS establece las actividades para la recepción, radicación, asignación y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos, Entidades Gubernamentales y Entes de Control. El procedimiento aplica para todos los procesos de la Entidad que gestionan PQRS a nivel central y Puntos de Atención Regional; y 3. "Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Mineros" tiene como finalidad obtener información relacionada con la percepción de la satisfacción de los usuarios mineros, así como, identificar, establecer e implementar acciones de mejora que incrementen su satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por la Entidad.

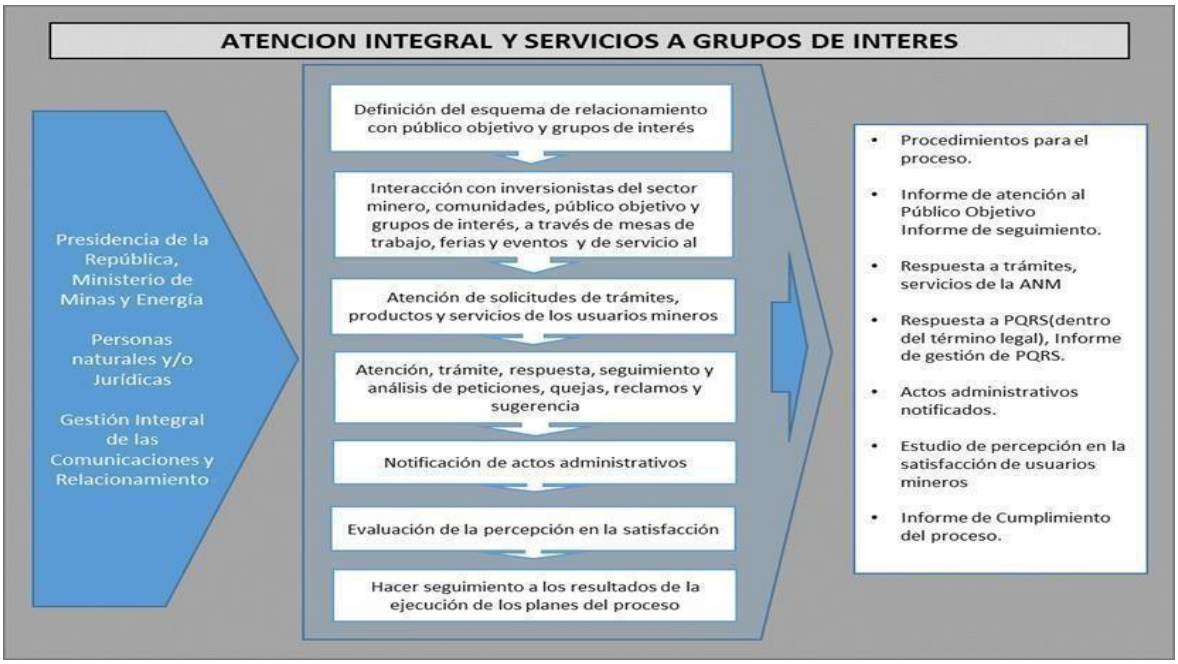


Ilustración 1

El esquema de gestión actual para la atención al usuario minero fue revisado bajo el desarrollo del Contrato de préstamo BID 3594/OC-CO que cuenta con un componente de reingeniería de procesos en la ANM, el cual tiene como objetivo, definir la configuración de las capacidades institucionales que la ANM requiere para operar, bajo una visión integral y articulada, logrando mayores niveles de desempeño. De ese ejercicio se obtuvo un diagnóstico que identificó principalmente las siguientes barreras:

Se presentan debilidades institucionales para determinar con precisión las características de los ciudadanos y usuarios mineros que interponen requerimientos ante la institución, a partir de las cuales se pueda reconocer las diferencias fundamentales que existen entre aquellos grupos que comparten características similares, lo cual inhibe a la Entidad para estar en capacidad de orientar, alinear y comunicar sus estrategias y actuaciones misionales, según las necesidades particulares de cada uno de los interesados que buscan acceder a los servicios o trámites que ofrece la ANM.

Se encontraron debilidades en los canales de interacción y contacto con los ciudadanos y usuarios, que por un lado ayuden a tener una mayor cobertura y cercanía, así como que aseguren una interacción y comunicación más accesible, fácil y fluida. En primer lugar, los canales de interacción actuales no operan de forma integrada, lo cual genera una visión limitada del interesado y sus requerimientos, a la hora de llevarse a cabo el proceso de interacción y a lo largo de todo el ciclo de atención del requerimiento. En este sentido, la plataforma tecnológica representa una gran debilidad, ya que prácticamente en todos los canales existentes (web, presencial, telefónico, etc.) no se cuentan con los equipos, la tecnología y sistemas de información adecuados para asegurar un proceso de interacción amigable, expedito y sobretodo consistente, pues cada canal opera de forma fragmentada, siguiendo sus propios lineamientos y protocolos, por lo que al momento de interactuar con el usuario, los funcionarios no tienen una visión de 360 grados del ciudadano, que le permita determinar rápidamente su perfil, historial de interacciones y el estado de sus requerimientos, entre otros elementos que faciliten un efectivo y eficiente proceso de interacción.

La gestión está fragmentada y atomizada en actividades independientes, que son realizadas por cada una de las dependencias que intervienen en él, como consecuencia, cada grupo trabaja de forma aislada, enfocando sus esfuerzos en cumplir los lineamientos y objetivos de su dependencia y no necesariamente en lograr mejores niveles de desempeño del proceso.

Los esfuerzos para optimizar las capacidades para la atención de usuarios requieren mayor relevancia y prioridad, lo cual es propósito de la alta dirección de la Entidad. El estado actual del esquema de atención al usuario ha conducido a que no se asignen presupuestos importantes para ejecutar proyectos de inversión orientados al fortalecimiento de esta capacidad como

un todo, lo que ha generado que las acciones de mejora del servicio se den de manera aislada y con frecuencia desarticulada, dificultando por supuesto la generación de una cultura de mejora permanente en el servicio.

Se observan oportunidades de mejora para asegurar que solo lleguen a las dependencias los requerimientos con todos sus requisitos para iniciar las distintas actuaciones misionales, es decir, hacer un filtro en la recepción de requerimientos para evitar el ingreso de información sin valor para su gestión o que se pueden resolver de forma inmediata. Por ejemplo, Requerimientos que no proveen la información suficiente y de calidad para ameritar el inicio de una actuación misional, Requerimientos de baja complejidad que puedan ser atendidos en un primer contacto (Ej: las Orientaciones sobre servicios, sedes, etc.), entre otros. Como consecuencia, dichos requerimientos impactan negativamente la oportunidad de respuesta, generando reprocesos y aumentado el volumen de trabajo.

La Entidad cuenta con un bajo desarrollo de las capacidades necesarias para controlar todo el proceso de atención de requerimientos, es decir, hay debilidades en los mecanismos existentes de medición, toda vez que, entre otros elementos, los indicadores de medición orientan las acciones de los funcionarios a cumplir las metas de volúmenes de requerimientos atendidos, en lugar de enfocar sus esfuerzos en la oportunidad de respuesta, o bien determinar la capacidad disponible que tiene la Entidad para atender los requerimientos, es decir, poder determinar cuántos requerimientos pueden ser atendidos con los recursos humanos disponibles, así como para tener un adecuado control y seguimiento del estado de avance o evolución de cada requerimiento.

Recomendaciones del esquema de prestación de servicio al que debe orientarse la ANM

A partir de las oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico realizado, se recomendó:

Concebir en primer lugar un Modelo de Gestión Organizacional asociado a la Atención de usuarios que permita la identificación de un modelo de gestión capaz de darle soporte a los nuevos propósitos planteados por la Entidad y las necesidades de los grupos de interés. De esta forma, es posible que la Entidad llegue a contar con el perfil requerido y pueda configurar el inicio de un proceso progresivo y paulatino que se oriente a la creación y consolidación de una nueva realidad institución al iniciar con la implementación de un modelo de atención presencial para resolver de manera efectiva y oportuna los requerimientos del usuario minero y demás grupos de interés, debido a que, del análisis realizado, se encontró que cerca del 84% de los requerimientos se recibían por ese canal.

Teniendo en cuenta que la ANM se encuentra en un proceso de transición a una atención más virtualizada, se debe asegurar, desde los puntos presenciales, que exista un entendimiento y manejo adecuado de las herramientas dispuestas para cada tipo de público y grupos de interés que interactúan con la ANM.

El modelo de atención presencial que sea implementado debe responder a las líneas de trabajo que se enmarcan en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano5 establecido en el COMPES 3785 de 2013.

La Entidad después de conocer el diagnóstico y las recomendaciones emitidas, como resultado del componente de reingeniería de procesos del Contrato de préstamo BID 3594/OC-CO, decidió realizar una transición progresiva hacia un nuevo modelo de atención, con un esquema de implementación gradual que permita la adopción de mejoras acorde con las capacidades de la Entidad y los resultados de la implantación de este modelo, asegurando de esta forma, su alineación a corto y largo plazo con las necesidades de los grupos de interés y los objetivos estratégicos de la Entidad y el sector.

Por estas razones, es prioritario darle continuidad a la prestación de estos servicios y contratar el BPO, toda vez que, en caso de no darse, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención de dichos canales.

En relación con lo anterior, se hace importante mencionar que la ANM actualmente no cuenta en la planta global de cargos, con el recurso humano disponible para ejecutar dichas funciones, adicionalmente no se tiene la capacidad tecnológica para implementar un BPO, con todos los servicios y canales que a hoy tenemos, en sus propias instalaciones.

Se requiere contratar bajo la modalidad de Licitación Publica los servicios de BPO, con un proveedor con alto nivel de experiencia y reconocimiento en el sector.

Esta contratación pretende acercar la Administración al ciudadano en las ciudades y municipios, facilitando el acceso a la información de trámites, servicios, programas y proyectos, habilitando diferentes alternativas de acceso para los ciudadanos, evitando costos de desplazamiento, inversión de tiempo y la sensación de mala atención y abandono por parte de la ANM.

1.6 De la financiación del contrato:

Por otra parte, en el año 2020 se aprobó para la ANM el Proyecto de Inversión: "FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA ANM A NIVEL NACIONAL", código BPIN: 2020011000096, dentro del cual se establece una actividad para: "Implementar el modelo de atención a requerimientos de usuarios a grupos de Interés, participación ciudadana y transparencia".

Teniendo en cuenta que el proyecto de inversión aprobado para la ANM tiene como objetivo `INCREMENTAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LAS CAPACIDADES Y DIMENSIONES INSTITUCIONALES, y que una de las actividades es: Implementar el modelo de atención a requerimientos de usuarios a grupos de Interés, participación ciudadana y transparencia, por lo cual el grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la búsqueda de fortalecer este objetivo, hace imperiosa la necesidad de la contratación de un modelo Business Process Outsourcing que permita consolidar el modelo de atención que se diseñó y desarrolló desde el 2021 cuando inició el proyecto de inversión. Esta contratación le permitirá a la entidad incorporar un componte de seguimiento y control a la operación de los canales de atención en tiempo real, el cual proporciona información detallada e importante para lo toma de decisiones, en pro de brindar una atención al usuario más efectiva día a día, estandarizando los modelos de Atención con transparencia, principio fundamental en la gestión pública, y en el caso de la minería, donde pueden existir intereses diversos y sensibilidades en materia ambiental, económica y de sostenibilidad. Un modelo de atención que priorice la transparencia en la información y en los procesos contribuye a disminuir la percepción de opacidad y a prevenir posibles conflictos en la relación usuario entidad, pues la implementación del modelo de atención a requerimientos de usuarios y grupos de interés, responde a exigencias legales y normativas en materia de participación ciudadana y transparencia. Demostrando que el cumplimiento con estas obligaciones no solo evita posibles sanciones legales, sino que también contribuye al fortalecimiento del Estado de Derecho Colombiano y al respeto por los derechos de los ciudadanos.

.

Esta contratación contribuye a que el cumplimiento de la actividad: Implementar el modelo de atención a requerimientos de usuarios a grupos de Interés, participación ciudadana y transparencia, en su última fase de implementación, logre estabilizar y consolidar un modelo de atención sólido, que sirva de soporte a la entidad para diseñar nuevos proyectos o viabilizar la incorporación de recursos de funcionamiento para sostener una capacidad de "SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO", que se logró desplegar con este proyecto y que a través sus diferentes análisis estadísticos ha demostrado ser una necesidad apremiante para fortalecer la relación de los usuarios con la ANM, lo que contribuye a una mayor colaboración y entendimiento mutuo entre el usuario y la entidad. Esto generará una mejor identificación y resolución de problemas, así como a una mayor aceptación de las políticas y decisiones.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES Y OTROS ASPECTOS

2.1 OBJETO

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

Línea PAA: 500025724

2.2. ALCANCE AL OBJETO

El objeto incluye prestar los servicios de BPO para los puntos de Atención regional (PARES)y la sede central de la Agencia Nacional de Minería y de los que sea legalmente responsable, en todas las sedes de la Entidad ubicadas en el territorio nacio nal, incluida en esta atención, se encuentra la presencial y telefónica.

El servicio de Contact Center en modalidad Outsoursing se brindará por parte del oferente en las instalaciones del cliente, en este caso la Agencia Nacional de Minería, servicio que tendrá dentro de sus funcionalidades los canales telefónicos. Para los

servicios complementarios como chat, WhatsApp, mensajes de texto, mailing y todos aquellos canales virtuales que sean requeridos por la ANM para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, el contratista deberá proveer las plataformas, licencias y recurso humano necesario para el funcionamiento de dichos canales y deberá funcionar a través de dimensionamientos que permitan contar con las condiciones necesarias para el cumplimiento de las especificaciones técnicas descritas y los indicadores definidos.

El contratista deberá suministrar los puestos de trabajo físicos (cancelería, mobiliario, silla) en los casos en que sea necesario y por las especificaciones de la prestación del servicio, así se requiera.

2.3. CLASIFICADOR UNSPSC

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

CODIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111500	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de recursos humanos	Desarrollo de recursos humanos
83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia
83121700	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Servicios de Comunicación masiva
81112200	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de Software
81161700	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	Entrega de servicios de tecnología de información	Servicios de telecomunicaciones
43231500	Difusión de Tecnologías de Información	Software	Software funcional especifico de la empresa
81112000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.	Servicios informativos	Servicios de datos
80111600	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de recursos humanos	Servicios de temporal personal

80111700	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de recursos humanos	Reclutamiento de personal

2.4. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR

comprometerse a prestar el servicio BPO, en su modalidad de centro de contacto, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas, cumpliendo con todo lo descrito en el anexo técnico (Anexo 1) del presente estudio previo.

El contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por la Entidad y el personal operativo requerido.

2.4.1. AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL

El contratista deberá tener vigente la Licencia de Funcionamiento expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, permiso del Ministerio del Trabajo para contratar bajo esta modalidad y los demás permisos, autorizaciones o licencias exigidas por las normas reglamentarias aplicables vigentes para la prestación de estos servicios.

Teniendo en cuenta que el objeto contractual del presente proceso no tiene relación directa del uso del servicio con impactos ambientales significativos, para este proceso, no se considerarán requerimientos ambientales.

2.4.2. Requerimientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Por parte del operador se deberá evidenciar el cumplimiento de los requisitos para la prevención de accidentes y enfermedades laborales del personal propio y/o el de los subcontratistas de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, decreto 1072 de 2015 ´´Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo´´ y demás normas que rijan la materia, dando aplicación en lo que corresponda al Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido.

Deberá dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en la Resolución 0312 de 2019, norma que lo modifique o complemente, acorde con las especificaciones de la empresa, y demás normas que regulan el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo que sean aplicables al objeto social del operador y las funciones a desarrollar en la ejecución del contrato.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será a hasta el 31 de diciembre del año 2024 o hasta agotar los recursos presupuestales, lo que primero ocurra. Dicho término se iniciará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El BPO se prestará en todos los puntos de Atención Regional (Pares) y en la sede central- Bogotá de la Entidad distribuidas en el territorio colombiano, y en otros sitios del país donde la Entidad tiene bienes inmuebles de los cuales es responsable. La Agencia Nacional de Minería en la actualidad cuenta con las siguientes sedes a nivel nacional, las cuales, podrán aumentar, disminuir o cambiarse, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, por lo tanto, los servicios se prestarán como mínimo en las siguientes sedes:

NOTA: En el caso que la Entidad abra nuevas sedes en ciudades o municipios adicionales a las sedes actuales, o cambie de sede dentro de la misma ciudad o municipio, o finalice sedes, la ANM informará oportunamente al contratista y efectuará las modificaciones contractuales a que haya lugar. Los lugares de prestación de los servicios podrán aumentar o disminuir de acuerdo con las necesidades de La Entidad, y, por ende, la prestación de los servicios deberá extenderse a las sedes nuevas que pueda tener la Agencia. En caso de que la entidad no continúe con alguna de las sedes, el contratista acepta la modificación del contrato para realizar las reducciones del valor que corresponda.

- **Bogotá - Atención al ciudadano y Radicación**
  Av. El Dorado No. 57 – 41 Torre 7 Piso 2

- **Punto de Atención Regional Medellín**
  Calle 32 E No. 76 – 76. Barrio Laureles El Nogal.

- **Punto de Atención Regional Cali**
  Calle 13 A No. 100 – 35 Oficinas 201-202. Edificio Torre Empresarial. Barrio Ciudad Jardín.

- **Punto de Atención Regional Ibagué**
  Carrera 8 No. 19 – 31 Barrio Interlaken.

- **Punto de Atención Regional Bucaramanga**
  Carrera 20 No. 24 – 71

- **Punto de Atención Regional Valledupar**
  Carrera 19 No. 13 – 45, Centro Comercial San Luis. Barrio Alfonso López.

- **Punto de Atención Regional Cúcuta**
  Calle 13 A No. 1E – 103. Barrio Caobos.

- **Punto de Atención Regional Nobsa**
  Kilómetro 5, vía Nobsa – Sogamoso

- **Punto de Atención Regional Cartagena**
  Carrera. 20 No. 24 A – 08 Manga, sector Villa Susana.

- **Punto de Atención Regional Pasto**
  Calle 2 No. 23 A – 32. Barrio Capusigra.

- **Punto de Atención Regional Manizales**
  Calle 63 No 23C – 30. Barrio Palogrande.

- **Punto de Atención Regional Quibdó**
  Calle 23 No. 4 – 26 Piso 2, Barrio Yesquita Edificio VicVal Calle Las Águilas

5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

Contrato de prestación de servicios.

5.1. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

5.1.1. POR PARTE DEL CONTRATISTA:

5.1.2. OBLIGACIONES GENERALES

1. Informar oportunamente cualquier anomalía o dificultad que advierta en el desarrollo del contrato, proponiendo alternativas de solución a las mismas y atender las peticiones y/o consultas oportunamente que le indique el supervisor y que se relacionen con el objeto del contrato.
2. Cumplir con los pagos correspondientes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, según corresponda, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente, y presentar los respectivos comprobantes de pago.

3. Defender en todas sus actuaciones los intereses de la AGENCIA y obrar con lealtad y buena fe en todas las etapas contractuales.
4. Mantener con carácter confidencial toda la información a la que tenga acceso en el desarrollo del presente contrato y después de la terminación del mismo, absteniéndose de utilizarla y divulgarla a terceras personas. En caso de incumplimiento de lo aquí pactado y de las normas que regulan la propiedad intelectual y los derechos de autor por parte de EL CONTRATISTA, la AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA ejercerá las acciones legales pertinentes.
5. Reintegrar en el estado en que le fueron entregados, salvo deterioro natural por uso, los bienes suministrados por la ANM para el desarrollo del contrato.
6. Obrar con buena fe, evitando dilaciones y trabas en la ejecución del contrato.
7. Cumplir con el objeto contractual, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad. Por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre el contratista y la ANM, ni entre esta última y las personas que el Contratista asigne y/o vincule para el desarrollo del contrato.
8. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones lineamientos y recomendaciones impartidas por el Supervisor del contrato de LA ANM, que para tal efecto debe corregir de forma inmediata cualquier falla o error que se cometa en la ejecución del objeto contractual.
9. Cumplir con la política de seguridad de la información y la política de privacidad de los datos de la ANM, así como con los requerimientos exigidos por el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la ANM.
10. Conocer y acatar lo dispuesto en el Manual de Contratación de la AGENCIA.
11. Identificar y acoger los procesos, procedimientos, instructivos, lineamientos protocolos, formatos, riesgos, indicadores, acciones de mejora y demás directrices aplicables a la prestación del servicio contratado.
12. Cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y políticas del Sistema Integrado de Gestión SIG- ANM (Gestión de la Calidad SGC, Seguridad y Salud en el Trabajo SST, Gestión Ambiental SGA y Seguridad de la Información SGSI) establecidas por LA AGENCIA como “Promesa de Valor” al igual que suministrar información clara, veraz y completa sobre el estado de salud del personal a su cargo e informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en la ejecución contractual. (Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.15. y Artículo 2.2.4.6.28.).
13. Garantizar que el personal a su cargo cuente con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada.
14. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
15. En cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Seguridad de la Información– SGSI, cumplir los requisitos relacionados con los criterios de disponibilidad, confidencialidad e integridad en el tratamiento apropiado de la información en sus actividades contractuales, incluidas fuentes de información externas que tenga conocimiento en desarrollo de sus funciones, tales como SIIF, SECOP, SIGEP, CMC, Aplicativos Documentales y todos los demás que tenga acceso conocimiento directa o indirectamente.
16. En cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental – SGA, cumplir los requisitos relacionados con los aspectos e impacto que generan sus actividades contractuales, así mismo, deberá cumplir con los criterios ambientales y participar en actividades de implementación y fomento de un servicio de calidad y de buenas prácticas ambientales.
17. Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución del contrato.
18. Garantizar el oportuno cumplimiento y la calidad de los servicios contratados, y responder por ellos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 5º numeral 4º de la Ley 80 de 1993, independientemente de las garantías ofrecidas
19. Facturar a nombre de la Agencia Nacional de Minería dando cumplimiento a los requisitos establecidos en las disposiciones del Decreto 358 de 2020 y la Resolución dela DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, deberá remitir, como condición para el pago, el RUT actualizado con la inclusión de la obligación de facturación electrónica y la respectiva factura electrónica en los términos del Estatuto Tributario, los Decretos 2242 de 2015 y 358 de 2020, la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, y demás normatividad concordante, validada previamente por la DIAN, junto con los soportes requeridos, al correo del supervisor del contrato y al canal o correo que para el caso disponga la Entidad, que esté autorizado por la DIAN.
20. Constituir las garantías requeridas por LA AGENCIA y mantenerlas vigentes durante la ejecución del contrato, así como realizar las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.
21. Responder civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la ley.
22. Obrar con buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato.
23. Cumplir en los términos de Ley con las obligaciones relacionadas con el Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando a ello hubiere lugar; circunstancia que será verificada mensualmente por el supervisor del contrato durante la ejecución y liquidación del mismo, exigiendo al contratista la acreditación de encontrarse al día en el pago de dichas obligaciones. Para ello el contratista deberá efectuar entrega

mensual de copia impresa o digital de los desprendibles de pago de nómina del personal vinculado al contrato, al igual que copia impresa o digital de la planilla de pago de aportes a la seguridad social y parafiscales de los mismos. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a las sanciones pertinentes.

24. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual, aquellas indicadas en las obligaciones específicas del contrato y las que le sean asignadas por la supervisión.

5.1.3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

El contratista seleccionado deberá cumplir el contrato de conformidad con los requerimientos técnicos acordes con las necesidades de la administración. La propuesta presentada debe contemplar los requerimientos que en virtud del contrato le haga el supervisor, ejecutando las demás actividades que se encaminen al cabal cumplimiento y ejecución de sus obligaciones contractuales tales como:

1. Cumplir con los deberes y obligaciones que rigen la prestación de BPO de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes que regulen la materia durante la ejecución del contrato.
2. Cumplir con todas las normas aplicables al servicio y a las directrices que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio del trabajo
3. Instalar los medios tecnológicos dentro de los primeros 5 días calendario de la ejecución del contrato.
4. El Contratista deberá responder y cumplir con todas las especificaciones técnicas solicitadas por la Agencia y por aquellas establecidas en su propuesta.
5. Asignar a los colaboradores contratados los medios necesarios para la realización de sus labores. LA AGENCIA y por solicitud del supervisor del contrato, establecerá lineamientos tales como, modalidad, horario, disponibilidad y cantidad requeridos por la Entidad, de conformidad a lo señalado en el Anexo Técnico.
6. Proporcionar asesores de cuenta, necesarios para atender de forma adecuada la prestación de los servicios ofrecidos, de acuerdo a la solicitud del supervisor del contrato
7. Garantizar que no interrumpirá bajo circunstancia alguna, la ejecución del contrato y que éste se cumplirá de conformidad con lo estipulado en el pliego de condiciones, contrato y propuesta presentada.
8. Prestar los servicios contratados con la debida diligencia, prontitud, veracidad, rapidez, seguridad y eficiencia, velando por la conservación de los bienes de la entidad y la protección de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones.
9. Pagar los deducibles a que haya lugar por siniestros o hurtos que se reclamen a la compañía de seguros, igualmente, cuando el valor de la reclamación no sea posible por el deducible, la compañía de Business Process Outsourcing responderá por el bien con uno de iguales o mejores características al extraviado, en el término máximo de un (1) mes, siempre y cuando haya responsabilidad de la empresa que presta el servicio de BPO; lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que lleve a cabo la compañía de seguros frente al contratista. En todo caso, este procedimiento se llevará a cabo, previo acuerdo o investigación que para el efecto se efectúe y en donde se demuestre la responsabilidad del contratista o del personal a su cargo. Con lo anterior, no se exceptúan las acciones legales que lleve a cabo la compañía de seguros frente al contratista.
10. Garantizar que todos los elementos, tales como expedientes mineros, equipos de cómputo, portátiles, tabletas, cámaras fotográficas, y demás bienes de la Entidad y de terceros, que vayan a ser ingresados y retirados de las instalaciones de la ANM, queden registrados en las respectivas minutas de novedades e ingresos/salidas u otros medios destinados para tal registro.
11. Llevar control de gestiones realizadas semanalmente en los puntos Atención presencial y en el canal telefónico a las dependencias, de los funcionarios, contratistas y externos de la entidad
12. Cumplir con los tiempos estipulados para la prestación de servicios según los requerimientos realizados por la supervisión del contrato o su apoyo en supervisión.
13. Cumplir con la totalidad de los requerimientos definidos en el anexo de especificaciones técnicas, teniendo en cuenta la particularidad de cada canal y las condiciones para la prestación del servicio.
14. Entregar a la Agencia Nacional de Minería los reportes de la operación de Contact Center, teniendo en cuenta las especificaciones definidas en el anexo de especificaciones técnicas.
15. Reportar a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de los canales o ítems contratados, teniendo en cuenta las condiciones del anexo de especificaciones técnicas.
16. Se debe garantizar la asignación de supervisores exclusivos, en tramos no mayores a 1/20, es decir, por cada 20 personas se debe asignar un supervisor, el cual será exclusivo para la operación de la Agencia Nacional de Minería
17. El contratista deberá garantizar que, para la firma del acta de inicio, contará con el funcionamiento de los diferentes canales de atención (Agentes, sms, mailing, whastapp y los demás descritos en el anexo de especificaciones), y con el personal,

acorde a las necesidades de la Agencia Nacional de Minería, esto con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

18. Crear estrategias para cubrir el personal que se encuentra en situaciones justificadas de ausencia
19. El contratista deberá contar con todas las herramientas y/o aplicativos tecnológicos poniéndolos a disposición de la Agencia Nacional de Minería en pro del correcto funcionamiento del proceso de atención a la ciudadanía.
20. Realizar los desarrollos requeridos por parte de la supervisión, durante la ejecución del contrato. Los mismos serán facturados a través de la unidad de facturación llamada "horas desarrollo".
21. Cumplir con la prestación del servicio en las calidades fijadas en las especificaciones técnicas y cumplir con las metas de servicio planteadas por la entidad buscando siempre una mejora continua.
22. Prestar el servicio de BPO en los lugares o municipios donde se lo indique la entidad, para ello deberá contar con la logística y personal requerido para cumplir con los indicadores mínimos de calidad del servicio.
23. Contar con la licencia vigente de cada uno de los softwares que destine para la prestación del servicio.
24. El contratista deberá salvaguardar la seguridad y confidencialidad de las bases de datos y todo tipo de información que se recolecte de los ciudadanos, en el ejercicio de los servicios prestados durante la ejecución del contrato. Asimismo, el contratista deberá entregar a la Agencia Nacional de Minería los datos de la ciudadanía que fueron recolectados.
25. El contratista será el responsable de mantener la reserva y confidencialidad de la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato, utilizando estos datos única y exclusivamente para los fines propios del objeto y alcance contractual. Todas las bases de datos, trabajo de investigación, información y otros, recopilada durante la ejecución del contrato son de propiedad de la Agencia Nacional de Minería, la cual deberá ser consolidada y entregada al supervisor del contrato en medios físicos o magnéticos conforme se le solicite y no podrá el contratista disponer de ella para ningún otro fin.
26. Las Demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del contrato.

5.1.4. POR PARTE DE LA AGENCIA:

1. Suministrar información necesaria, completa y oportuna para desarrollar el objeto del contrato.
2. Señalar en forma clara y expresa las pautas que debe seguir el contratista en sus actuaciones y los objetivos que debe proseguir.
3. Pagar al Contratista el valor del contrato en las condiciones pactadas.
4. Ejercer la supervisión para verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones a que se compromete el contratista.
5. Dar respuesta oportuna a las solicitudes del contratista, definir las situaciones
6. necesarias para la ejecución y adelantar los trámites a que haya lugar por su parte para garantizar la debida ejecución.
7. Verificar que la factura corresponda a la prestación de los servicios efectivamente prestados.
8. Expedir oportunamente el cumplido a satisfacción respectivo.
9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
10. Cumplir con las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución contractual.

5.1.5. Obligaciones contractuales asociados a la gestión de datos personales:

1. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
2. Guardar confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales.
3. Dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
4. Obtener y entregar a la ANM el soporte de las autorizaciones otorgadas por parte de los beneficiarios del proyecto para el tratamiento de sus datos personales.
5. Devolver a la ANM como responsable del tratamiento de las bases de datos, los datos de carácter personal al igual que cualquier soporte en que conste alguno de ellos y que sea objeto de tratamiento.

5.1.6 Obligación de mantener la reserva y confidencialidad.

1. Todas las bases de datos, trabajo de investigación, información y otros, recopilada durante la ejecución del contrato son de propiedad de la ANM, la cual deberá ser consolidada y entregada al supervisor del contrato en medios físicos o magnéticos conforme se le solicite y no podrá el contratista disponer de ella para ningún otro fin.

2. Asimismo, se deberá garantizar la confidencialidad de la información, esta no podrá ser utilizada por los contratistas para su propio beneficio o de terceros no integrantes o beneficiarios del contrato, igualmente deberá garantizar que sus empleados, dependientes o subcontratistas mantengan reserva y confidencialidad de la información.

5.1.7. SUPERVISOR DEL CONTRATO

LA AGENCIA supervisará y controlará la correcta ejecución del presente contrato por intermedio de la coordinadora del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones **BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BAÉZ** o quien haga sus veces, o a quien el Ordenador del Gasto designe, lo cual, se realizará mediante correo electrónico institucional, quien asume la responsabilidad por el seguimiento y control del contrato, así como, la correcta y cabal ejecución del mismo. Además de las obligaciones que por la índole y naturaleza del contrato le son propias, las consagradas en la Ley 1474 del 2011 y las establecidas en el Manual de Contratación de la Agencia, el Supervisor del contrato, o a quien el Ordenador del Gasto designe deberá:

1. Certificar el cumplimiento del objeto contratado, dentro de las condiciones exigidas.
2. Revisar y aprobar los informes de actividades que deba rendir EL CONTRATISTA.
3. Autorizar con su firma los pagos que deban efectuarse a EL CONTRATISTA.
4. Levantar y firmar las actas respectivas.
5. Informar oportunamente a LA AGENCIA sobre el desarrollo del presente contrato y sobre cualquier incumplimiento en que pueda incurrir EL CONTRATISTA.
6. Informar y solicitar oportunamente al ordenador del gasto de LA AGENCIA la modificación o terminación unilateral, siempre y cuando tales hechos estén plenamente justificados.
7. Comunicar los lineamientos, procedimientos y directrices que el contratista deba aplicar y acatar para el adecuado desarrollo de las actividades y asuntos que le sean asignados para el cumplimiento del contrato
8. Verificar como requisito para el pago, que EL CONTRATISTA se encuentre al día en sus aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda, para lo cual se deberán anexar las certificaciones expedidas por las entidades en las cuales se realizan dichos aportes.
9. Enviar copia de todo lo actuado al Grupo de Contratación, con el fin de que todos aquellos documentos que corresponden a la ejecución contractual reposen en la carpeta original del contrato.
10. Verificar al momento de la presentación del informe mensual y una vez terminada la ejecución del contrato, que el contratista efectúe la entrega de los archivos físicos, magnéticos y a través del sistema de información adoptado por la entidad, utilizados en desarrollo de las actividades adelantadas, ya tramitadas.
11. Verificar la asignación del riesgo contractual e informar sobre cualquier situación que pueda generar modificación en dicho riesgo, con miras a adoptar las medidas pertinentes a que hubiere lugar.
12. Calificar la calidad del servicio, cuando EL CONTRATISTA lo solicite.
13. Verificar para la suscripción del acta de inicio, que el personal vinculado se encuentra afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL y parafiscales, según corresponda.
14. Verificar que el contratista no se encuentra incurso en conflictos de intereses en asuntos relacionados con las obligaciones a ejecutar.
15. Presentar al grupo de Contratación el informe final de supervisión y liquidación del contrato, conforme a lo dispuesto en el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012, el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y el Manual de Contratación de la Agencia.
16. Verificar como requisito para cada pago, si el CONTRATISTA se encuentra obligado a facturar electrónicamente de conformidad con lo previsto en el Decreto 358 de 2020 y la Resolución de la DIAN No. 000042 del 5 de mayo de 2020, caso en el cual deberá exigir al Contratista la presentación del RUT actualizado con la inclusión de dicha obligación y reportar esta novedad al Grupo de Recursos Financieros.
17. Revisar la(s) factura(s) electrónica(s), con los soportes requeridos para el pago, que remita el contratista al correo electrónico institucional del supervisor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, emitiendo el respectivo concepto de aceptación o rechazo, so pena de que se entienda aceptada la factura, vencido este término, sin que exista pronunciamiento por escrito por parte del Supervisor, de conformidad con lo previsto en el inciso 3° del artículo 2.2.2.53.4 del decreto 1074 del 2015.
18. Remitir la factura electrónica aceptada expresa o tácitamente, con los soportes requeridos para el pago, al Grupo de Recursos Financieros, a través del canal que se disponga para ello, a efectos de que se continué con el respectivo proceso de pago, o devolver la factura al contratista con el respectivo concepto de rechazo emitido dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
19. Verificar que el contratista haya cargado la cuenta de cobro con sus respectivos soportes en la plataforma del SECOP.

20. El supervisor en el acta de liquidación verificara que el contratista haya cumplido durante la ejecución del contrato con los requisitos que le dieron a la ponderación del puntaje adicional.

PARÁGRAFO: En el evento de cambio del supervisor o de su apoyo, no será necesario modificar el presente contrato y la designación se efectuará mediante comunicación escrita.

6. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

El proceso de selección y el contrato que se suscriba como resultado del mismo estarán sometidos a la Constitución Política, las leyes de la República de Colombia y en especial por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015, Ley 1882 de 2018, Ley 2069 de 2020 y las demás normas que la complementen, modifiquen o reglamenten. En lo no regulado por estas, se aplicarán en su orden las normas comerciales y civiles pertinentes.

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

Habiendo agotado lo anterior y atendiendo las características del objeto a contratar y el presupuesto estimado, el cual, excede la menor cuantía de la entidad para la vigencia 2024 la selección del contratista se adelantará a través de la modalidad de licitación pública, de que de que trata el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que señala: "Artículo 2º. De las modalidades de selección. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas: (…) 1. Licitación pública. La escogencia del contratista se efectuará por regla general a través de licitación pública, con las excepciones que se señalan en los numerales 2, 3 y 4 del presente artículo…".

Lo anterior, teniendo en cuenta que el artículo 2, numeral 1 de la Ley 1150 de 2007 establece como regla general la escogencia del contratista debe hacerse a través del procedimiento de Licitación Pública, con algunas excepciones contempladas en el mismo texto legal, desarrolladas, igualmente, en el Decreto 1082 de 2015, ninguna de las cuales se tipifica para el proceso de contratación contemplado en este Estudio Previo.

De acuerdo con lo anterior, para la contratación de los servicios requeridos por la ANM se debe acudir a la regla general del proceso de selección por licitación pública.

7. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DE ESTE.

El presupuesto oficial para contratar los servicios de BPO, para el grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, DE LA AGENCIA A NIVEL NACIONAL que se desarrollará hasta el 31 de diciembre del año 2024, se estima en la suma de **hasta MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($1.287.300.000),** incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar.

Nota: Se aclara que la carga Impositiva se aplicara de acuerdo con el perfil tributario del adjudicatario y a la naturaleza del contrato conforme al Estatuto Tributario Vigente.

7.1. DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTAL:

El Presupuesto oficial establecido para la presente contratación, se encuentra distribuido, según la fuente de financiación, de la siguiente manera:

Recursos Gastos Generales – Funcionamiento – PGN hasta la suma de $ 1.287.300-000 distribuido de la siguiente manera:

RESUMEN VALOR SERVICIOS	VIGENCIA 2024 ($)	01 DE ABRIL 2024- 31 DE DICIEMBRE 2024
	FUNCIONAMIENTO	FUNCIONAMIENTO
SERVICIOS DE BPO (incluidas especificaciones técnicas)	$ 1.287.300.000	$ 1.287.300.000
TOTAL	$ 1.287.300.000	$ 1.287.300.000
	TOTAL EJERCICIO	**$ 1.287.300.000**

Recursos Gastos Generales – SGR (Sistema General de Regalías): No aplican para la presente contratación

7.2. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto oficial establecido para la presente contratación está amparado por el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal, expedidos por el Grupo de Recursos Financieros:

Recursos Gastos Generales – Funcionamiento – PGN

FUENTE	CDP	VIGENCIA	VALOR CDP ($)	VALOR APORTE
ANM (Funcionamiento)	16924	2024	$ 1.287.300.000	$ 1.287.300.000
TOTAL				$ 1.287.300.000

7.3. JUSTIFICACIÓN:

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, el grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones junto con el apoyo del grupo de Contratación Institucional estableció la metodología para la estructuración económica y de mercado que determinó el presupuesto estimado de los bienes y/o servicios requeridos. Para el efecto, elaboró

el correspondiente análisis del sector donde se enmarca el objeto a contratar, así como el análisis de la oferta y la demanda, todo lo cual, se encuentran documentados y soportados en los anexos “Análisis Sectorial´´ y ´´Estudio de Mercado”, los cuales, hacen parte integral del presente estudio previo.

Actualmente la Entidad cuenta con un modelo de contratación directa en la categoría de apoyo a la gestión y servicios profesionales, cuya naturaleza es por prestación de servicios. Si bien en nuestro país, la contratación por prestación de servicios es un tipo de contrato civil mediante el cual una persona natural o jurídica se compromete a realizar una labor específica para otra entidad, generalmente de forma independiente y asumiendo su propia responsabilidad en términos fiscales y de seguridad social.

En el contexto de la Agencia Nacional de Minería (ANM) las contrataciones por prestación de servicios podrían aplicarse a profesionales, consultores o empresas que ofrezcan servicios especializados relacionados con la minería, la gestión ambiental, la ingeniería, entre otros aspectos vinculados con la industria minera. Las condiciones y requisitos específicos para este tipo de contrataciones pueden variar y estar sujetos a normativas específicas del país y de la entidad contratante. Durante las vigencias 2022 y 2023 el GAPCC, realizó a sus colaboradores contrato directo por prestación de servicios, sin embargo, tiene la imperiosa necesidad de externalización del proceso de contratación, a fin que se obtengas resultados aún mas diversificados, concretos y que respondan a los objetivos planteados en la vigencia 2024, para ello se hace recuento de los procesos en las vigencias 2015, hasta la vigencia pasada (2023).

7.3.1. CONTEXTO HISTORICO TELEFONÍA:

1 SIP, o Session Initiation Protocol es un protocolo de control y señalización usado mayoritariamente en los sistemas de Telefonía IP, el cual permite crear, modificar y finalizar sesiones multimedia con uno o más participantes.

Luego, para la adecuada prestación de los servicios a cargo de la Entidad, se hizo necesario contratar la suscripción a los servicios de soporte, actualización y mantenimiento de la plataforma de Telefonía de la ANM, partir del 31 de julio 2019, a través del proceso SA.SI-18-19, con vigencia de un (1) año contados a partir del 31 de julio del 2019, hasta el 31 de julio del 2020, celebrado mediante contrato SGR-413 del 2019 a efectos de garantizar la continuidad en la prestación de los mismos.

Mediante contrato Nª SGR 439-2020, suscrito entre la ANM y UNIFY Ltda., se actualizó y amplió el sistema de telefonía, a nivel nacional, cuya garantía y soporte tenía vigencia hasta el 18 de septiembre del 2021, conforme con el acta de recibido emitida por el supervisor del contrato.

Mediante contrato Nª SGR 441-2021, suscrito entre la ANM y UNIFY Ltda., se actualizó y amplió el sistema de telefonía, a nivel nacional, cuya garantía y soporte tenía vigencia hasta el 19 de septiembre del 2022, conforme con el acta de recibido emitida por el supervisor del contrato.

Mediante contrato Nª SGR 108-2022, suscrito entre la ANM y INTELCOL S.A.S., se amplió el servicio y soporte que tiene vigencia hasta el 23 de septiembre del 2023, conforme con el acta de recibido emitida por el supervisor del contrato.

7.4. CONCEPTOS PARA LA ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO

No es posible determinar con exactitud la cantidad de servicios que se requerirán durante la ejecución del contrato, esto por tratarse de servicios que se deben ofertar a partir de la demanda de la ciudadanía, el presupuesto tendrá un funcionamiento de bolsa de recursos para el suministro de los servicios requeridos por la Entidad cada mes, el valor del contrato a suscribir será por el valor del presupuesto oficial, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA y demás impuestos de ley; se ejecutará como una bolsa de recursos, teniendo en cuenta el valor unitario ofertado por el proponente adjudicatario dentro de la oferta económica para la tarifa del servicio, y demás impuestos, tasas y contribuciones, según las necesidades que presente la Entidad.

8. FORMA DE PAGO:

La Agencia Nacional de Minería pagará al Contratista, el valor del contrato por mensualidades vencidas, o por fracción de mes (según corresponda), de acuerdo con los servicios prestados durante el periodo referido, para lo cual, el contratista deberá cumplir con los tiempos y condiciones descritas a continuación:

Nota 1: El sistema de pago del contrato es por precios unitarios fijos, sin fórmula de reajuste, en consecuencia, el precio incluye todos los costos y gastos directos e indirectos, derivados de las celebración, ejecución y liquidación del contrato. Por tanto, en el valor pactado se entienden incluidos, entre otros, los costos y gastos de administración, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamientos, transporte, almacenamiento de los equipos, honorarios en actividades relacionadas con la ejecución del contrato, la totalidad de tributos originados por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, las deducciones a que haya lugar y en general, todos los costos y gastos directo e indirectos en los que deba incurrir el contratista para la correcta ejecución del contrato.

Nota 2: Este pago se realizará por conducto del Grupo de Recursos Financieros, para lo cual, el contratista deberá radicar ante el supervisor dentro de los cinco (5) días siguientes del mes de prestación del servicio todos los documentos requeridos para el pago:

- Facturas con el detalle de los servicios autorizados por el supervisor del contrato.

- Informe de actividades consecuente con los cronogramas o programación de actividades; esto consecuente a la prestación de servicios, suministro o adquisición de bienes y servicios. La factura deberá detallar los servicios y bienes discriminados conforme a la presentación de la oferta económica.
- Pagos de seguridad social o certificación expedida por revisor fiscal según sea el caso.
- Estos soportes deberán estar acompañados de la verificación del pago por parte del supervisor del contrato y la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato.

Nota 3: El pago se efectuará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura con el lleno de los requisitos legales, en el Grupo de Recursos Financieros de la ANM y la presentación de la constancia de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato.

Nota 4: El pago estará supeditado a la verificación previa del cumplimiento por parte del proveedor, del pago de las obligaciones parafiscales emanadas del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1562 de 2012, sin perjuicio de lo establecido en el Decreto 0862 de 2013, para lo cual el proveedor deberá aportar los documentos que demuestren el cumplimiento de estas obligaciones y del pago de salarios frente al personal que se encuentre ejecutando el contrato, (documento que será verificado por el Supervisor frente a planilla de pagos del contratista), o por el representante legal del Contratista.

Nota 5: La factura deberá venir a nombre de la Agencia Nacional de Minería dando cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 617 del E.T y el Decreto 2242-2015, Resolución 000042-2020, Directiva Presidencial 009-2020, correspondiente a las obligaciones de facturación electrónica y las reglamentaciones expedidas por la DIAN, debidamente suscrita por el funcionario competente (Supervisor) y para el pago deberá seguir las instrucciones dadas por el Grupo de Recursos Financieros de la entidad lo cual incluye la remisión al correo que la ANM indique.

Nota 6: El proveedor deberá presentar RUT con obligación de facturación electrónica a fin de que los pagos cumplan con lo requerido en la directiva presidencial 009-20 y consecuentemente con ello la facturación deberá remitirse al correo del supervisor del contrato- el cual se encuentra autorizado en la DIAN- ", presentarse validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la resolución no. 000042 del 5 de mayo de 2020.

Nota 7: El pago queda sujeto igualmente al cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar, a la expedición de la obligación y orden de pago SIIF, y a la disponibilidad de PAC. Los documentos soporten para el pago deberán ser avalados por el supervisor del contrato, el término para este concepto sólo empezará a contarse a partir de la fecha en que se haya aportado el último de los documentos.

Nota 8: El pago se efectuará en su totalidad como abono en cuenta del beneficiario, por tanto, el contratista deberá aportar certificación bancaria a la firma del contrato. No se acepta endosos de factura, traslados de facturación, compra de facturación, o cualquier situación que implique pagos a favor de terceros diferentes del contratista, en concordancia a las disposiciones establecidas por el Ministerio de Hacienda.

Nota 9: En caso de que el adjudicatario sea un oferente plural, deberá abrir una cuenta bancaria asociada al NIT de la UT o Consorcio, dicha cuenta debe ser exclusiva para el contrato que se derive del presente proceso, para lo anterior, deberá allegar certificación bancaria luego de la adjudicación.

Nota 10: Las demoras en el pago originadas por la presentación incorrecta de los documentos requeridos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

9. LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

Podrán participar en el proceso de Licitación, personas jurídicas, en Consorcio o Unión Temporal, cuyo objeto social o actividad este directamente relacionado con el objeto a contratar, y estén autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio para prestar servicios de BPO en el año 2024, siempre que cumplan con todos los requisitos exigidos en el presente documento y en el correspondiente pliego de condiciones, se encuentren en la capacidad de prestar el servicio de conformidad con lo establecido en el anexo de especificaciones técnicas y no se encuentren incursas dentro de las inhabilidades e

incompatibilidades o conflicto de intereses previstas en la Constitución Política de Colombia y en la ley.

Ninguno de los miembros de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal del proponente adjudicatario podrá ceder su participación sin la autorización previa de la Agencia Nacional de Minería - ANM.

En la eventualidad de que sobreviniere inhabilidad o incompatibilidad de un contratista o integrante del Consorcio o Unión Temporal se aplicará lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 80 de 1993 y en las demás normas aplicables.

10. REQUISITOS HABILITANTES

La Agencia Nacional de Minería debe verificar con el Registro Único de Proponentes el cumplimiento de los requisitos habilitantes. Esta verificación se hará de acuerdo con el Artículo 2.2.1.1.1.5.2 y 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015 y el Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en Procesos de Contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, y demás normas que la reglamenten, las sustituyan olas modifiquen.

De conformidad con el numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Nacional 019 de 2012, solo en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del Proponente adicionales a los contenidos en el RUP, la Agencia puede hacer tal verificación en forma directa. La oferta habilitada será aquella en la que se acredite los siguientes requisitos:

REQUISITOS HABILITANTES	CALIFICACIÓN
CAPACIDAD JURÍDICA	HABILITA / NO HABILITA
CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL	HABILITA / NO HABILITA
CONDICIONES TÉCNICAS	HABILITA / NO HABILITA
EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PROPONENTE	HABILITA / NO HABILITA

10.1. CAPACIDAD JURÍDICA

En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas jurídicas, nacionales; consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social esté relacionado con el objeto del contrato a celebrarse. La duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del Contrato y tres (3) años más.

La Agencia Nacional de Minería también revisará que los Proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales y el RUP para verificar que no haya sanciones inscritas.

10.1.1. Carta de Presentación

Deberá ser entregada debidamente suscrita, por el proponente: representante legal de la persona jurídica, representante del proponente plural o por el apoderado debidamente autorizado, en la que se exprese formalmente la aceptación del pliego de condiciones con su respectivo complemento, anexos y adendas, si las hubiere. (Diligenciar Anexo (según el proceso BPO carta de presentación de la propuesta).

En el caso de las personas jurídicas o del proponente plural, quien firme la carta de presentación de la oferta deberá acreditar que es el representante legal del Proponente o que con esa calidad confiere el poder respectivo. Cuando la carta de presentación la suscriba un apoderado, se deberá presentar el poder respectivo conforme con las reglas procedimentales vigentes en Colombia.

Si la oferta está firmada por una persona diferente del representante legal, necesariamente deberá anexarse una constancia del funcionario o del órgano de administración competente de la sociedad o entidad, según su naturaleza jurídica y estatutos, que indique que dicha persona ejerce, a la fecha de presentación de la oferta, las facultades de representante legal y, por tanto, se encontraba debidamente facultada para firmar la oferta y comprometer al Proponente.

Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia deberán presentar la oferta mediante apoderado debidamente constituido, con domicilio en Colombia y ampliamente facultado para presentar la oferta, suministrar la información solicitada, participar y comprometer a la sociedad en las diferentes instancias del proceso, suscribir los documentos que se requieran, incluido el contrato, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia deberán actuar a través de su apoderado hasta tanto constituyan sucursal en Colombia, cómo requisito para la ejecución del contrato a celebrar.

En virtud del principio de integración normativa previsto en el artículo 13 de la Ley 80 de 1993, para la constitución de apoderado se deberán atender las normas del derecho civil (artículo 2142 y siguientes) y comercial (artículo 221 y siguientes) relativas al contrato de Mandato, y lo dispuesto en el art. 74 del Código General del Proceso colombiano frente al otorgamiento de poder para actuar en un proceso, en concordancia con lo establecido en el presente numeral.

10.1.2. Certificado de existencia y representación legal

Los proponentes deberán acreditar su existencia legal mediante los siguientes documentos:

Si se trata de una persona jurídica nacional, deberá presentar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, la fecha de expedición del documento no puede ser mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha límite de recepción de propuestas, donde conste que, de acuerdo con su objeto social, cuenta con la capacidad jurídica para celebrar y ejecutar contratos relacionados con el objeto de este proceso.

Así mismo debe constar, que la persona jurídica ha sido constituida por lo menos con un (1) año de anterioridad y su duración no es inferior al término de duración del contrato y tres (3) años más.

Para el caso del proponente plural, por lo menos uno de los miembros integrantes, deberá tener como mínimo una constitución de por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de apertura del presente proceso de selección. Sin embargo, todos los miembros deberán acreditar que su duración abarca el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.

Así mismo, el objeto social de cada uno de los integrantes del proponente plural deberá estar relacionado con el objeto del presente proceso.

Si la propuesta se presenta a nombre de una sucursal, se deberá anexar los certificados tanto de la sucursal, como de la casa principal o matriz.

Las personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia deberán acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado de la Cámara de Comercio de su país de origen, o del documento que haga sus veces. Los citados documentos deberán tener una fecha de expedición no mayor a tres (3) meses anteriores a la fecha prevista para el cierre del presente proceso de contratación.

Si el representante legal tuviere algún tipo de limitación estatutaria para presentar propuesta, suscribir el contrato y en general para efectuar cualquier acto derivado del proceso de contratación y del contrato, en caso de resultar adjudicatario, deberá adjuntarse la autorización del órgano social competente, para participar en el proceso de selección, y efectuar cualquier acto derivado del proceso.

Cuando no existiera en el país de origen del proponente una entidad que certifique la información arriba solicitada, la información se acreditará mediante un documento expedido por el representante legal o por el máximo órgano directivo del proponente, en el que conste cada una de las circunstancias exigidas en el presente numeral y se declare, bajo la gravedad el juramento, que según las leyes de ese país la información solicitada no puede aportarse en los términos requeridos. Este documento debe presentarse ante la autoridad encargada de dar fe pública en el país de origen.

Cuando el contenido del certificado expedido por la Cámara de Comercio o quien haga sus veces, se haga la remisión a los estatutos de la sociedad para establecer las facultades del Representante Legal, el oferente deberá anexar copia de los mismos.

10.1.3. Autorizaciones

En caso de existir limitaciones estatutarias frente a las facultades del representante legal, se deberá adjuntar con la propuesta, la(s) respectiva(s) autorización(es) para presentar oferta, participar en el presente proceso de selección, suscribir el contrato y realizar todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con el presente proceso y el contrato a celebrar.

10.1.4. Registro Único de Proponentes (RUP).

Las personas jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio o sucursal en Colombia, deberán aportar con su oferta, el certificado del Registro Único de Proponentes (RUP) expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha prevista para el cierre del proceso. En dicho documento deberá constar su inscripción, renovación o actualización, las cuales, deberán encontrarse vigentes a la fecha del cierre del proceso y el trato para cada uno de estos escenarios será el siguiente:

Inscripción del RUP: El acto debe estar en firme, ya sea la inscripción por primera vez o porque no se renueva a tiempo y se debe realizar el trámite como una inscripción inicial; el proponente, sea persona natural o jurídica, debe estar inscrita en el Registro Único de Proponentes, para lo cual, no basta con la solicitud o radicación de los documentos para el trámite, sino que, además, el acto administrativo de inscripción debe estar en firme, pues solo así se materializa y produce efectos la inscripción, en caso contrario, la ANM rechazara la oferta por ausencia de firmeza en la inscripción del RUP.

Renovación del RUP: El proponente, sea persona natural o jurídica, que presentó la información para renovar su registro antes del quinto día hábil de abril de cada año, cumpliendo el requisito del artículo 2.2.1.1.1.5.1., del Dec 1082 de 2015 y pese a que la renovación no esté en firme, es decir, mientras esté en trámite el proceso de renovación, puede participar en este proceso de selección, toda vez que en el periodo comprendido entre el momento de la solicitud de renovación y el de su firmeza, se debe emplear la información del RUP que está en firme (antigua) antes de iniciar el trámite de renovación, cuyos efectos no han cesado y se encuentran vigentes, se requiere entonces.

Actualización del RUP: Para el caso del proponente que actualizó su RUP, si la actualización no estaba en firme para el momento del cierre del este proceso (2024), en la evaluación se tendrá en cuenta tambien el de la vigencia anterior (2023) por encontrarse aún en oportunidad de renovación y se tendrá la información que estaba en firme para dicho momento

Para el efecto con su propuesta deberá adjuntar el Certificado de Inscripción y Clasificación en el Registro Único de Proponentes (RUP), con el fin de que la entidad realice la verificación de la capacidad jurídica, capacidad financiera y organización, condiciones de experiencia, entre otros, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012 y el Decreto 1082 de 2015. Si la propuesta se presenta en Consorcio o Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura, cada uno de sus integrantes deberá estar inscrito y adjuntar el correspondiente certificado.

10.1.5. Conformación del proponente plural.

Los proponentes que se presenten al proceso de selección, de que trata este documento, a través de figuras asociativas o de colaboración, deberán presentar el documento que acredite la conformación del Consorcio, Unión Temporal, Cabildo Indígena, Consejo comunitario de las comunidades negras , formas o expresiones organizativas, Organizaciones de Base de Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, Organizaciones de Segundo Nivel u otro tipo de proponente plural con el lleno de los requisitos exigidos por el artículo 7º de la Ley 80 de 1993 y quienes deberán certificarla capacidad jurídica de conformidad con la norma especial que regule las figuras asociativas.

En el documento de constitución deberá constar la siguiente información:

- Los oferentes indicarán si su participación es a título de Consorcio o Unión Temporal, u otro tipo de proponente plural.
- Señalar los términos y porcentajes de su participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales, no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la ANM.
- Designar la persona que para todos los efectos representará el Consorcio o Unión Temporal, u otro tipo de proponente plural.

- Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones los integrantes del proponente plural y su responsabilidad.
- Señalar la duración del Consorcio o Unión Temporal u otro tipo de proponente plural, la cual no deberá ser inferior al término de ejecución del contrato y tres (3) años más.

Cuando se trate de personas que participan bajo la modalidad de Promesa de Sociedad Futura, se deberá presentar con la propuesta, uno de los documentos originales en el que conste la promesa de contrato de sociedad, con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 119 del Código de Comercio, en la cual, debe consignarse, entre otros aspectos, lo siguiente:

- La promesa irrevocable de constituir e inscribir ante el registro mercantil, con arreglo a la ley colombiana, una sociedad dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la fecha de notificación del acto de Adjudicación.
- Que se aclare si se trata de una sociedad constituida con el único objeto de celebrar y ejecutar el Contrato que se desprende del presente proceso de selección; que la responsabilidad y sus efectos respecto de los firmantes de la promesa y de los socios o accionistas, una vez se constituya, se rige por las disposiciones previstas para los consorcios, tal como lo dispone el parágrafo 3° del artículo 7° de la Ley 80 de 1993;
- Las estipulaciones mínimas legales del contrato de sociedad que se promete constituir, de conformidad con el artículo 110 del Código de Comercio;
- La manifestación expresa de cada uno de los promitentes, que responderán solidariamente por: (i) los perjuicios derivados del incumplimiento de la obligación de suscribir el contrato de sociedad prometido, bajo los términos consignados en el contrato de promesa presentado y (ii) las obligaciones que se deriven de la Propuesta y del Contrato.
- La inclusión en los estatutos de una cláusula del contrato de sociedad que se promete celebrar, en la que se señale que aquellos accionistas o socios que: (i) hayan aportado su capacidad financiera para acreditar el cumplimiento de los requisitos financieros o (ii) hayan aportado su experiencia para acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos y de experiencia, no podrán ceder su participación en la sociedad prometida, sino únicamente mediante autorización previa y expresa de la ANM en los términos del Contrato.
- Una duración de la sociedad igual o superior al término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
- Que el único condicionamiento que existe para la constitución de la sociedad prometida es la adjudicación.
- La participación que cada uno de los promitentes tendrá en el capital suscrito de la sociedad prometida y el monto del mismo.
- La declaración de que ninguno de los promitentes se encuentra inhabilitado o tiene incompatibilidades para contratar con la ANM.

Los integrantes asociados bajo la modalidad de Promesa de Sociedad Futura deben suscribir la escritura pública de constitución de la sociedad prometida y tenerla debidamente inscrita ante el registro mercantil, en los mismos términos y condiciones pactados en la promesa, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la notificación del acto de Adjudicación. Vencido este plazo sin que se hubiera otorgado y registrado la escritura, se considerará que no existe interés para suscribir el Contrato objeto del presente proceso y se hará efectiva la Garantía de Seriedad de la oferta.

NOTA 1: El proponte plural deberá diligenciar anexo 3 Conformación de proponente plural

10.1.6. Fotocopia del documento de identidad.

En caso de personas jurídicas, se deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

En el caso del proponente plural, se deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía del representante legal del mismo y de cada uno de los representantes legales de las personas jurídicas o de las personas naturales que lo integran.

10.1.7. Certificación de cumplimiento de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 , el Artículo 23 dela Ley 1150 de 2007 y la Ley 1562 de 2012, el proponente deberá acreditar el cumplimiento de su obligación de pago de aportes al sistema de Seguridad Social Integral en salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de sus empleados, cuando a ello hubiere lugar, de los seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta, mediante certificación emitida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o en su defecto por el representante legal.

Cuando la certificación de cumplimiento sea suscrita por el revisor fiscal, deberá adjuntarse a la misma el Certificado de Antecedentes, de quien funja como Revisor Fiscal, expedido por el ente rector de la profesión, junto con la copia de la tarjeta profesional y del documento de identidad.

Si se trata de un proponente plural, se deberá allegar la certificación de cumplimiento antes mencionada por parte de cada uno de sus integrantes.
Para cumplir con este requisito deberá tenerse en cuenta las siguientes especificaciones, a saber:

En caso de que alguno de los proponentes o integrantes del proponente plural, tenga un acuerdo de pago con las entidades responsables respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo. Con este certificado deberá anexar copias del acuerdo de pago correspondiente y certificación de la respectiva entidad en donde conste que se encuentra a paz y salvo en el cumplimiento del mismo.

NOTA 1: Diligenciar Anexo 4 Formato de certificación de cumplimiento de pago de seguridad social y parafiscales.

10.1.8. Garantía de seriedad de la oferta.

El oferente adjuntará con la propuesta, la garantía que ampare la seriedad de la oferta, la cual podrá constituir a través de cualquiera de las siguientes figuras: i) contrato de seguro contenido en una póliza expedida por una Compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, ii) patrimonio autónomo – Fiducia de Garantía, o iii) garantía bancaria; la cual debe ser emitida a favor de la AGENCIA NACIONAL DE MINERIA, identificada con NIT No. 900.500.018-2, por valor equivalente al 10% del presupuesto oficial estimado para este proceso y con una vigencia de tres (3) meses contados a partir de la fecha en que vence el término de presentación de las propuestas.

Para el caso del proponente plural, la garantía debe ser otorgada por todos los integrantes; así mismo se deberá indicar el nombre del proponente plural y la denominación o razón social completa de cada uno de sus integrantes.

Esta garantía la hará efectiva la ANM en los casos establecidos en artículo 2.2.1.2.3.1.6 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015.

Nota 1: La validez de la oferta será igual al de la vigencia de la garantía de seriedad, sin embargo, el proponente está obligado a ampliar la vigencia de la Garantía de Seriedad de la oferta cuando así se lo solicite la ANM.

Nota 2: La Entidad verificará la existencia, contenido y validez de la póliza de seriedad con la Compañía Aseguradora directamente. De no establecerse la veracidad en el documento no solo será CAUSAL DE RECHAZO, sino que la Entidad adelantará las denuncias correspondientes.

Nota 3: De conformidad con la Ley 1882 de 2018, la ausencia de la póliza de la garantía de seriedad de la oferta no es un documento subsanable y la oferta debe ser rechazada de plano.

10.1.9. Registro Único Tributario - RUT

Los proponentes nacionales obligados a inscribirse en el registro único tributario en los términos del artículo 1.6.1.2.1 del Decreto Único Reglamentario en Materia Tributaria No. 1625 de 2016, modificado por el artículo 1° del Decreto 1415 de 2018, el Estatuto Tributario y demás normas concordantes, deberán presentar el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN.

Para el caso de figuras asociativas se deberá allegar con la propuesta el RUT de cada uno de los integrantes de la misma.

En caso de no ser aportado por el proponente, con la propuesta, este documento deberá allegarse para la suscripción del

contrato, en caso de resultar adjudicatario.

10.1.10. Compromiso anticorrupción

Para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir los compromisos con tenidos en el documento Compromiso Anticorrupción, que se establezca en el Pliego de Condiciones. Para el efecto deberá diligenciar y adjuntar a su propuesta dicho documento o suscribir el formato correspondiente, el cual contiene el compromiso. Diligenciar anexo

10.1.11. Declaración de no estar incluido en las listas nacionales e internacionales de lavado de activos.

El proponente deberá anexar declaración expresa, bajo la gravedad del juramento, en la que debe manifestar que no se encuentra incluido en las listas nacionales e internacionales de lavado de activos.

Cuando se trate de personas jurídicas, la manifestación la deberá realizar el Representante legal en nombre propio y en nombre y representación de la Persona Jurídica a la que representa.

En el caso de proponente plural, cada uno de los integrantes deberá presentar dicha declaración, aplicando las reglas señaladas anteriormente.

Para el efecto deberá diligenciar y adjuntar a su propuesta dicho documento o suscribir el formato correspondiente Anexo 6, el cual, contiene el compromiso que el origen de los fondos, empréstitos, inversiones, aportes y participaciones económicas a cualquier nivel y concernientes al proceso de selección, no provienen de actividades ilícitas ni de actividades relacionadas en cualquier forma con el tráfico de estupefacientes, lavado de activos y/o cualquier otra actividad proscrita por la legislación nacional y/o internacional.

10.1.12. CERTIFICADO DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES O CONFLICTOS DE INTERÉS

No podrán presentar propuesta quienes se encuentren incursos en causales de inhabilidades e incompatibilidades que les impidan celebrar contratos con entidades públicas, de acuerdo con la Ley 80 de 1993, el Art. 18 de la Ley 1150 de 2007 y demás normas aplicables. Debe diligenciarse el formato correspondiente.

Cuando se trate de consorcio o uniones temporales, cada uno de sus miembros integrantes, deberá aportar los certificados aquí exigidos.

10.1.13. CERTIFICADO REDAM

El representante legal de la persona jurídica que se presente como proponente individual o integrante de una estructura plural deberá aportar el certificado vigente que acredita su condición de deudor o no alimentario moroso descargado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM. De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 2097 de 2021, el deudor alimentario moroso solo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado.

10.2. CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° Ley 1150 de 2007, modificada por el artículo 221 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015, los interesados en participar en este proceso deben estar inscritos en el

Registro Único de Proponentes, por lo tanto, los proponentes deben allegar el correspondiente certificado de inscripción en el RUP, vigente y en firme, expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, dentro de los 30 días calendario anteriores a la fecha de cierre en donde se certifique la capacidad financiera y la capacidad organizacional teniendo como base el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015 La información registrada por el oferente en la Plataforma SECOP II , será validada con el registro RUP.

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

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

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

10.2.1. Proponentes Nacionales

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

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

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

10.2.2. Proponentes Plurales:

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

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

$$(ii) Indicador = (\sum i=1\ n\ Componente\ 1\ del\ indicador i\ X\ porcentaje\ de\ participaci\acute{o}ni)\ (\sum i=1\ n\ Componente\ 2\ del\ indicador i\ X\ porcentaje\ de\ partici\acute{o}ni)$$

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

10.2.3. Capacidad Financiera:

Los indicadores a verificar por la Agencia Nacional de Minería CUMPLE o NO CUMPLE de acuerdo al numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, (anexo capacidad financiera) serán los siguientes:

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

Nivel de endeudamiento (PasivoTotal / Activo Total):
Se acepta menor o igual 70%

Razón de cobertura de intereses
(Utilidad Operacional / Gastos de Intereses): Se aceptamayor o igual al 1.5

Capital de Trabajo:
(ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE). Se acepta mayor o igual al 20% del presupuesto del presente proceso.

El análisis se genera en el anexo (capacidad financiera y organizacional)

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

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

10.2.4. Capacidad Organizacional

10.2.5.

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

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

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

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

10.3. EXPERIENCIA

El Proponente debe acreditar experiencia en máximo tres (3) contratos ejecutados y terminados en la prestación de servicios de BPO y/o centro de contacto ´´contact center´´ en empresas públicas o privadas, así:

Código del Clasificador de Bienes y Servicios	**Cuantía total Individual de cada contrato certificado**

80111500	Cantidad de SMLV
83111507	Cantidad de SMLV
83121707	Cantidad de SMLV
81112200	Cantidad de SMLV
81161700	Cantidad de SMLV
43231501	Cantidad de SMLV
83111500	Cantidad de SMLV
83161700	Cantidad de SMLV
43231500	Cantidad de SMLV
80111600	Cantidad de SMLV
80111700	Cantidad de SMLV
811120	Cantidad de SMLV
Total experiencia conjunta	Cantidad de SMLV

Nota; Del listado de códigos previamente descritos, se requerirá el cumplimiento de dos (2) de los códigos del listado.

10.3.1. Verificación en el RUP

El Proponente debe acreditar esta experiencia de la siguiente manera:

1. Debe tener inscritos en el RUP todos los contratos de las certificaciones con entidades públicas o empresas privadas que pretenda acreditar, para lo cual, deberá indicar el número consecutivo registrado en el RUP para el contrato que pretenda acreditar

2. Que la cuantía total de los contratos inscritos en el RUP para los servicios de BPO, debe ser igual al valor del presupuesto oficial asignado, es decir, que la suma sea igual o superior a **990,2 SMMLV**, identificado con el código del Clasificador de Bienes y Servicios hasta el tercer nivel indicado.

3. Cuando en los contratos inscritos en el RUP que contengan simultáneamente los dos códigos exigidos, no sea posible diferenciar la cuantía que corresponda a cada uno de los códigos, el sumatorio total de los valores de los contratos certificados sea igual o superior a **990,2 SMLV**

NOTA: Se establece la ciudad de Bogotá dado que la sede principal de la entidad se encuentra en esta ciudad, por tal motivo, se facilita para temas administrativos y tributarios.

NOTA 1: En caso de aportar experiencia con un solo contrato ejecutado, el valor de este deberá ser igual o superior a **990,2 SMMLV**, incluyendo los dos Códigos del Clasificador de Bienes y Servicios exigidos.

NOTA 2: El establecimiento de las condiciones de experiencia exigidas en el presente numeral, tienen como objetivo garantizar la idoneidad y la capacidad operativa de los oferentes para atenderlas necesidades que en materia de servicios de Business process outsourcing y se considera que el objeto y alcance, el valor individual y total de contratos exigidos son adecuados y proporcionales a las dimensiones de ejecución del contrato resultante del presente proceso.

NOTA 5: De acuerdo con el análisis de procesos de contratación de otras Entidades y la experiencia en procesos y contratos en la Entidad, en relación directa con las condiciones del presente numeral, los proponentes pueden acreditar su experiencia con uno (1), dos (2) o tres (3) contratos registrados en el RUP, que cumplan con las condiciones exigidas en cuanto valor individual, valor total de la suma de los contratos, ejecución a nivel nacional. todas las certificaciones aportadas deben contener la ejecución relacionada con la prestación del servicio de BPO para la atención a usuarios presencial en los puntos de atención indicados y telefónica.

Adicionalmente por lo menos una certificación además de cumplir los requisitos mencionados en la parte superior, debe guardar relación con la prestación que involucre herramientas o subsistemas propios de las especificaciones que contrae un

BPO.

Las exigencias de experiencia contenidas en el presente documento permiten la participación de los oferentes de forma individual y por ser el contrato resultante de ejecución nacional, en razón al principio de asociación, también posibilita la participación de forma conjunta bajo la figura de consorcios y uniones temporales.

10.3.2. Verificación directa por parte de la entidad en certificaciones de contratos ejecutados

De conformidad con el inciso 3° del numeral 6.1 del artículo 6° de la ley 1150 de 2007, que establece: «(…) No obstante lo anterior, sólo en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del proponente adicionales a los contenidos en el Registro, la entidad podrá hacer tal verificación en forma directa. (…)», y teniendo en cuenta que el RUP ofrece la clasificación hasta el tercer nivel de bienes, obras y servicios y, basados en las características del objeto a contratar, dentro del presente proceso se verificará que la experiencia reportada sea igual o similar con el objeto del presente proceso, así:

En caso de presentarse certificaciones por adiciones a los contratos principales, éstas se verificarán en conjunto con el contrato principal al que están adicionando. Es decir, no se tendrán en cuenta como un nuevo contrato.

En el evento de propuestas presentadas por uniones temporales o consorcios, las certificaciones requeridas, igualmente, deben cumplir con la anterior información y requisitos para acreditar la experiencia del proponente.

En caso de presentarse certificaciones de contratos que no estén reportados como experiencia en el RUP, éstas no serán tenidas en cuenta.

La información de los contratos con los cuales se pretende acreditar la experiencia, se verificará a través del RUP y de la presentación de certificaciones sobre dichos contratos, expedidas por terceros, las cuales, deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre o razón social de la empresa o entidad contratante, (diferente al proponente).
- Nombre e identificación del contratista o de la firma que llevó a cabo la ejecución del contrato.
- Persona que expide la certificación, con nombre, y cargo.
- Objeto del contrato y/o nombre del proyecto, y/u obligaciones y/o actividades desarrolladas, donde se pueda verificar que tenga relación igual o similar con el objeto y alcance del presente proceso, incluyendo la prestación de servicios de BPO y cuya prestación además involucre Sistemas de tecnología y personal.
- Fecha de inicio y terminación del contrato de manera que se pueda establecer el tiempo de ejecución.
- Fecha de elaboración de la certificación
- Constancia de recibido a satisfacción por el contratante o que de la certificación se infiera el cumplimiento o ejecución del contrato.

EL PROPONENTE deberá relacionar y/o señalar de manera clara e inequívoca los contratos con los que pretenda acreditar la experiencia, para ello, deberá diligenciar el ANEXO 7 EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PROPONENTE y presentarla en formato editable para su evaluación por parte de la entidad.

Nota 1: Si la certificación no contiene la información solicitada puede presentarse copia del contrato y/o acta de recibo final, donde se pueda obtener la información requerida a manera de documentos aclaratorios de la certificación. Es importante aclarar que la entidad no aceptará como un nuevo contrato las adiciones o prorrogas.

También es aceptado como equivalente a la certificación de cumplimiento de los contratos ejecutados, copia de la respectiva acta de liquidación o su equivalente debidamente suscrita y que de ella se extracte la información requerida para las certificaciones.

NOTA 2: La Agencia Nacional de Minería se reserva el derecho de verificar la información consignada en estas certificaciones.

NOTA 3: Cada certificación debe corresponder a un contrato certificado, sin embargo, se aceptará la acreditación de la experiencia requerida en una (1) o varias certificaciones (máximo 3), siempre y cuando cada contrato certificado cumpla con los requisitos establecidos en el presente numeral.

NOTA 4. Las CERTIFICACIONES deben estar suscritas por el representante legal de la entidad o empresa contratante o por la persona debidamente autorizada para tal efecto.

NOTA 5. No se aceptan auto certificaciones. Entendiéndose como auto certificaciones aquellas emitidas por el mismo proponente o por uno de sus integrantes en los casos de Consorcios o Uniones Temporales, o aquellas emitidas por empresas que formen parte del mismo grupo empresarial al cual pertenece el proponente, ya sea proponente individual o plural.

NOTA 6. De acuerdo con el numeral 2.5 del ordinal 2° del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015: "(…) Si la constitución del interesado es menor a tres (3) años, puede acreditar la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes". La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica, transcurridos los tres años, la experiencia solo será válida si se encuentra inscrita en el RUP.

NOTA 7. En el caso de sociedades que se escindan, la experiencia de la misma se podrá trasladar a cada uno de los socios escindidos.

NOTA 8. En caso de que el PROPONENTE presente para acreditar su experiencia, certificaciones en las que haya participado bajo la figura de consorcio o unión temporal, deberá presentar el % de participación en la certificación, de no contemplar dicho porcentaje se deberá adjuntar junto con la certificación, el documento de conformación de consorcio o unión temporal o documento donde se evidencie su participación como proponente plural, y se tendrá en cuenta para el valor del contrato el porcentaje de su participación.

NOTA 9. En caso de que alguna información referente a la acreditación de experiencia obtenida en un país extranjero no esté acreditada de la manera que se exige en la presente convocatoria, se deberá aportar el documento o documentos equivalentes, de los cuales, se pueda obtenerla información requerida.

NOTA 10. En el caso de convenios de asociación, la Entidad tendrá en cuenta únicamente el valor correspondiente al aportado por el oferente.

NOTA 11. Atendiendo los principios que rigen la contratación pública de transparencia y responsabilidad, asícomo en los postulados que rigen la función pública, los cuales, se efectivizarán para garantizar una selección objetiva del contratista, LA ANM se reserva la potestad de solicitar, cuando lo considere necesario, copia del contrato o acta de liquidación, según corresponda. Estos documentos deberán ser allegados en la fecha indicada por la entidad.

NOTA 12. El valor del contrato en SMLMV se corroborará de acuerdo con la información registrada en el RUP.

NOTA 13. En ningún caso serán objeto de evaluación las facturas, órdenes de servicios o contratos, estas no suplen la certificación.

NOTA 14: De no diligenciarse las fechas de la experiencia con día, mes y año, la Agencia tomará el último día de cada mes como fecha de inicio y el primer día de cada mes como fecha de terminación.

NOTA 15. En caso de que el oferente no cumpla con los requisitos anteriormente enunciados en este numeral para la acreditación de experiencia requerida en esta convocatoria, la propuesta será considerada como NOHÁBIL.

NOTA 16. La Agencia Nacional de Minería se reserva el derecho de comprobar la autenticidad de los documentos aportados, así como de verificar el cumplimiento a cabalidad de los contratos que el oferente certifique y que se encuentren en ejecución.

10.3.3. Requisitos habilitantes diferenciales para MiPymes y emprendimientos de empresas de mujeres.

EXPERIENCIA MIPYMES CRITERIO DIFERENCIADOR PARA MIPYME:

De conformidad con el numeral 2. "Número de contratos para la acreditación de la experiencia "del artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1860 de 2021, se establece el siguiente criterio de experiencia diferenciador para los proponentes que acrediten su condición de MiPymes:

El Proponente debe acreditar experiencia en máximo cuatro (4) contratos ejecutados en la prestación de servicios de BPO en empresas públicas o privadas, en todo caso por lo menos un contrato debe cumplir con la cuantía mínima requerida y todos deberán cumplir las demás condiciones establecidas anteriormente.

Dicho análisis emitirá concepto de HABILITADO / NO HABILITADO.

Tratándose de proponentes plurales, el criterio diferencial anterior, solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes que acredite la calidad de MiPymes y tenga una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Para la aplicación de este criterio diferencial, la MiPymes colombiana debe acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:

- Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil, el cual, deberá tener una fecha de expedición máximo de 60 días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el cierre del proceso.
- Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación, el cual, deberá tener una fecha de expedición máximo de 60 días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el cierre del proceso.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Las certificaciones para acreditar este criterio diferencial deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta
(30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección.

En todo caso, las MiPymes también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes -RUP, el cual, deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación. El RUP deberá ser expedido con una fecha de máximo 60 días calendario anteriores a la fecha prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el cierre del proceso.

Dicho análisis emitirá concepto de HABILITADO / NO HABILITADO.

10.3.4. EXPERIENCIA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES CRITERIO DIFERENCIADOR PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES EN EL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS:

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.15. del Decreto 1860 de 2021 se establece el siguiente criterio diferenciador para emprendimientos y empresas de mujeres de Compras Públicas:

El Proponente debe acreditar experiencia en máximo cuatro (4) contratos ejecutados en la prestación de servicios de Business Process Outsourcing (BPO) en empresas públicas o privadas, en todo caso por lo menos un contrato debe cumplir con la cuantía mínima requerida y todos deberán cumplir las demás condiciones establecidas anteriormente. Dicho análisis emitirá concepto

de HABILITADO / NO HABILITADO.

Tratándose de proponentes plurales, el criterio diferencial anterior se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo la definición y los criterios dispuestos a continuación y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Definición y acreditación de la condición de emprendimiento y empresas de mujeres:

Se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

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

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

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

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

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

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

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

Acreditación: Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil, el cual, deberá tener una fecha de expedición máximo de 60 días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para la presentación de las ofertas.

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

Acreditación: Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

Respecto a criterio diferencial para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección.

NOTA 1: En caso de que en el Proponente concurran las condiciones de empresa MiPymes y de emprendimiento de empresas de mujeres, y se acrediten tales circunstancias, sólo se permitirá un máximo de 4 contratos para acreditar la experiencia general del proponente.

10.4. DOCUMENTOS TÉCNICOS HABILITANTES

10.4.1. Aceptación de Especificaciones Técnicas Habilitantes

Serán habilitadas técnicamente las propuestas atendiendo el objeto y la totalidad de las especificaciones técnicas, condiciones, cantidades y demás requerimientos establecidos en el Anexo "Especificaciones y Requerimientos técnicos Mínimos" del presente pliego, el cual, debe ser aportado debidamente suscrita por el representante legal, en señal de clara y absoluta aceptación, en el caso de los Consorcios y de Uniones Temporales, el representante de la UT podrá firmarlo, donde manifieste bajo la gravedad de juramento que conoce y se compromete a cumplir con todas y cada una de las especificaciones relacionadas en dichos anexos

Cuando la Licencia de Funcionamiento, no contemple las modalidades o autorizaciones requeridas por la Agencia Nacional de Minería o se encuentre vencida, dará lugar a rechazo de la propuesta, una vez vencido el termino de traslado para subsanar. La licencia de funcionamiento deberá encontrarse vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

10.4.2. Personal Mínimo requerido.

Perfil Profesional:

Junto con la oferta el oferente deberá adjuntar las hojas de vida con los soportes necesarios del siguiente equipo de trabajo:

Ítem	Servicio a contratar	Especificación
1	IT-BPO-28-46 - Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 5 Mes	Agente técnico, debe cumplir con lo establecido en las fichas técnicas (Se revisarán casos puntuales) Se deben entregar a la Entidad los correspondientes informes mensuales de acuerdo con la ficha técnica y las condiciones transversales del Acuerdo en lo referente a Reportes. Para todos los canales contratados, se requiere que el proveedor entregue a la agencia la información de todas las interacciones en la estructura definida por la ANM y con una periodicidad diaria que nos garantice el correcto acceso y gestión de la información. El proveedor debe garantizar un medio seguro para el envío de la misma. Los Agentes estarán ubicados en Bogotá

2	IT-BPO-28-61 - Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 2_NA_NA - 2 Mes	Agente técnico, debe cumplir con lo establecido en las fichas técnicas. Se deben entregar a la Entidad los correspondientes informes mensuales de acuerdo con la ficha técnica y las condiciones transversales del Acuerdo en lo referente a Reportes. Para todos los canales contratados, se requiere que el proveedor entregue a la agencia la información de todas las interacciones en la estructura definida por la ANM y con una periodicidad diaria que nos garantice el correcto acceso y gestión de la información. El proveedor debe garantizar un medio seguro para el envío de la misma. Los agentes estarán ubicados en Nobsa 1, Cali 1,
3	IT-BPO-28-76 - Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 3_NA_NA - 2 Mes	Agente técnico, debe cumplir con lo establecido en las fichas Se deben entregar a la Entidad los correspondientes informes mensuales de acuerdo con la ficha técnica y las condiciones transversales del Acuerdo en lo referente a Reportes. Para todos los canales contratados, se requiere que el proveedor entregue a la agencia la información de todas las interacciones en la estructura definida por la ANM y con una periodicidad diaria que nos garantice el correcto acceso y gestión de la información. El proveedor debe garantizar un medio seguro para el envío de la misma. Los agentes estarán ubicados en Valledupar 1, Quibdó 1.
4	IT-BPO-28-91 - Agente Front Office sin herramienta_Agente profesional_Economía, administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA - 5 Mes	Los Agentes FO deben acreditar la formación académica establecida en las fichas técnicas del AMP, contar con 1 años de experiencia en atención al usuario y tener conocimientos en el sector minero, manejo de relaciones interpersonales y resolución de conflictos. Funciones: 1). Hacer las notificaciones a las que haya lugar de acuerdo con los procesos de la Entidad y la normatividad vigente. 2). Clasificar y redireccionar las PQRS, felicitaciones, sugerencias, tutelas, etc. 3). Aplicar las encuestas de satisfacción y caracterización de usuarios. 4). Realizar el informe de sugerencias de mejora. 5). Resolver consultas de información de tipo misional de la Entidad en caso de ser requerido. Los agentes deben estar ubicados de la siguiente forma: 2 en Nobsa, 1 en Ibagué, 1 Cúcuta, 1 en Manizales. Para todos los canales contratados, se requiere que el proveedor entregue a la agencia la información de todas las interacciones en la estructura definida por la ANM y con una periodicidad diaria que nos garantice el correcto acceso y gestión de la información. El proveedor debe garantizar un medio seguro para el envío de la misma.

5	IT-BPO-28-106 - Agente Front Office sin herramienta_Agente profesional_Economía, administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 2_NA - 5 Mes	Los Agentes FO deben acreditar la formación académica establecida en las fichas técnicas del AMP, contar con 1 años de experiencia en atención al usuario y tener conocimientos en el sector minero, manejo de relaciones interpersonales y resolución de conflictos. Funciones: 1). Hacer las notificaciones a las que haya lugar de acuerdo con los procesos de la Entidad y la normatividad vigente. 2). Clasificar y redireccionar las PQRS, felicitaciones, sugerencias, tutelas, etc. 3). Aplicar las encuestas de satisfacción y caracterización de usuarios. 4). Realizar el informe de sugerencias de mejora. 5). Resolver consultas de información de tipo misional de la Entidad en caso de ser requerido. Los agentes deben estar ubicados de la siguiente forma: 1 en Bogotá, 1 en Bucaramanga, 1 Medellín, 1 en Cartagena, 1 en Pasto Para todos los canales contratados, se requiere que el proveedor entregue a la agencia la información de todas las interacciones en la estructura definida por la ANM y con una periodicidad diaria que nos garantice el correcto acceso y gestión de la información. El proveedor debe garantizar un medio seguro para el envío de la misma.

NOTA 1: El PROPONENTE deberá acompañar a su propuesta el **ANEXO 9 FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO (HABILITANTE),** para cada uno de los integrantes del equipo de trabajo mínimo requerido debidamente diligenciado y sin alterar las fórmulas, junto con los soportes de estudio, copia del documento de identificación, fotocopia de la tarjeta o matrícula profesional (cuando la profesión lo requiera), las certificaciones laborales y demás requeridas en cada caso, las cuales, deben ser organizadas en orden cronológico y cargadas a la plataforma Secop II). Se requiere, adicionalmente, la relación discriminada en formato Excel editable preferiblemente para efectos de la evaluación por parte del Comité Evaluador.

NOTA 2: De acuerdo con el documento Ficha Tecnica CCE.pdf y Catalogo CCE 2023, ambos descargables de CCE, los campos obedecen a características del servicio, ejemplo:

Código del servicio	Nombre del servicio	Caracteristica 1	Caracteristica 2	Caracteristica 3	Caracteristica 4	Caracteristica 5	Caracteristica 6
4	IT-BPO-28-91	Agente Front Office sin herramienta	Agente profesional	Economía, administración, contaduría y afines	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1

Los campos características permiten detallar el ítem requerido, describir el requerimiento y por ende su costo.

A. ACREDITACIÓN DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA:

Para la acreditación de la formación académica de cada uno de los agentes de atención propuestos, EL PROPONENTE debe:

Adjuntar copia del acta de grado, o el diploma de grado, o certificación de aprobación hasta sexto semestre universitario , asimismo, la tarjeta profesional o de la matrícula profesional o del certificado de la matrícula profesional (según aplique. Verificar anexo ´´Formación académica y experiencia del equipo habilitante´´-

Nota 1: En caso de que la tarjeta o matrícula profesional no indique la fecha de expedición, deberá aportar el certificado de vigencia de la tarjeta o matrícula profesional, expedida por el consejo profesional que corresponda.

Nota 2: Cuando se trate de títulos obtenidos en el exterior que se pretendan hacer valer, estos deberán estar debidamente homologados ante el Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con la reglamentación vigente. El proponente debe anexar copia de la respectiva resolución de convalidación de estudios expedida por el Ministerio de Educación Nacional, y acreditar las mismas exigencias que requieren los nacionales para el ejercicio de la profesión.

Nota 3: No aplican equivalencias respecto de los perfiles y de la experiencia mínima solicitada, ni de los títulos de pregrado y postgrado establecidos por la entidad.
Nota 4: La formación académica del equipo mínimo de trabajo, tanto a nivel de pregrado como de posgrado, será validada conforme a los programas del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES, excepto para los programas adquiridos en el exterior, los cuales, no se revisaran conforme al SNIES, pero deberán estar convalidados u homologados por el Ministerio de Educación Nacional y las denominaciones de los programas deberán corresponder a los programas incluidos dentro de la tabla del presente requisito.

En consecuencia, para los perfiles que pretendan presentar títulos académicos en el exterior, que no estén incluidos, de manera taxativa, en la tabla, el proponente deberá solicitar en las observaciones al proyecto de pliego de condiciones y observaciones al pliego definitivo, que se incluya el respectivo título, con el cual, se pretende acreditar la formación académica. LA AGENCIA revisará si es procedente su inclusión.

Nota 5. Se precisa que los pregrados y posgrados aplicables para los diferentes perfiles son TAXATIVOS cuando se haga referencia a un programa específico, razón por la cual, será responsabilidad de cada proponente realizar la respectiva corroboración. Cuando se refiere a programas de cierto núcleo o área del conocimiento, la entidad corroborará que el programa presentado de la universidad que expide el título se encuentre dentro del núcleo o área exigida, realizando la verificación en el SNIES.

Nota 6: Para las carreras que hacen parte del Consejo Nacional de Profesiones, deberán aportar la Tarjeta Profesional

B. ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Para la acreditación de experiencia profesional relacionada de cada miembro del Equipo Mínimo de Trabajo, el PROPONENTE debe:

Aportar copia de la cedula de ciudadanía.

Acreditar mínimo dos (2) años de experiencia relacionada, adquirida en las operaciones en BPO, en la empresa proponente o en cualquier empresa del sector público o privado, dicho certificado deberá ser expedido por el Representante legal o el Área de Gestión Humana, o quien haga sus veces.

Carecer de antecedentes disciplinarios y penales para lo cual la entidad realizará la respectiva consulta en la base de las entidades encargadas de llevar los registros de antecedentes judiciales y disciplinarios y en el Registro de Medidas Correctivas.

Estar vinculado a la empresa proponente para lo cual deberá aportar el contrato laboral, mediante el cual acredite estar vinculado como mínimo dos meses antes del cierre del proceso, junto con la planilla de pago de seguridad social de los dos meses anteriores a la fecha del cierre del proceso de selección, en donde se acredite la vinculación a la empresa proponente.

Carta de compromiso firmada del personal propuesto, en la cual se manifieste la aceptación por parte de este a participar en el proyecto objeto del presente proceso de contratación. Diligenciar el ANEXO CARTA DE COMPROMISO

En caso de que el proponente sea un consorcio o unión Temporal, el requisito debe ser cumplido por cualquiera de los

integrantes, por tanto, será un (1) solo gerente por proponente sea singular o plural (Consorcio o Unión Temporal).

Adjuntar las certificaciones respectivas, en donde se evidencie la siguiente información:

- Nombre de la entidad contratante o empleador.
- Nombre e identificación del contratista o empleado
- Objeto del contrato y/o alcance y/o cargo y/o nombre del proyecto y/u obligaciones y/o actividades desarrolladas, donde se pueda verificar que cumple con la experiencia exigida.
- Fecha de inicio y terminación del contrato y/o proyecto.
- Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación.
- Fecha de expedición de la certificación.

Nota 1: Si la certificación no contiene la totalidad de la información, EL PROPONENTE podrá aportar, además de la certificación y junto con su propuesta, los siguientes documentos que complementen la información requerida para acreditar la experiencia profesional relacionada: copia del contrato, o copia de las resoluciones de nombramiento y actas de posesión. Es esencial que su experiencia sea **relacionada con la atención a usuarios.**

Nota 2: LA ANM podrá efectuar las confirmaciones de rigor con el fin de validar la información y documentos aportados. En caso de inconsistencia de la información o inexactitud manifiesta sobre lo certificado, la certificación será tomada por no válida.

Nota 3: En caso de no diligenciarse o no encontrase en los documentos aportados las fechas de inicio o terminación del contrato y expedición de la certificación con día, mes y año, LA ANM tomará el último día de cada mes como fecha de inicio y el primer día de cada mes como fecha de terminación, y el último mes del año como mes de inicio y el primer mes del año como mes de finalización. Esto para los casos en que no se pueda determinar con certeza la fecha de inicio y fecha fin.

Nota 4: Atendiendo los principios que rigen la contratación pública de transparencia y responsabilidad, así como en los postulados que rigen la función pública, los cuales, se efectivizarán para garantizar una selección objetiva del contratista, LA ANM se reserva la potestad de solicitar, cuando lo considere necesario, los siguientes documentos como complemento de las certificaciones allegadas:

-Para certificaciones expedidas por entidad privada: Copia del contrato.
-Para certificaciones expedidas por entidad pública: Copia del contrato o acta de liquidación, según corresponda.
-Para funcionarios Públicos: Copia del Acta de posesión o acto administrativo de nombramiento.
-Los demás documentos que se consideren necesarios

Estos documentos deberán ser allegados hasta el término de traslado del informe de evaluación, o hasta el término señalado por la entidad, so pena que, la certificación correspondiente no sea tenida en cuenta en la evaluación.

Nota 5. Para efecto de contabilizar los años de experiencia que se verificará, se sumarán los intervalos laborados una sola vez, es decir, los tiempos traslapados solo se contarán una vez. Cuando las certificaciones indiquen una jornada laboral inferior a ocho (8) horas diarias, el tiempo de experiencia se establecerá sumando las horas trabajadas y dividiendo el resultado por ocho (8) para conocer el número de días que equivalen las horas trabajadas y, posteriormente, dividiendo por 30, para conocer el número de meses que equivalen las horas trabajadas.

Nota 6. Los costos y gastos asociados a la vinculación, administración y desvinculación del personal que proyecta emplearse para la ejecución del contrato, incluidos salarios, prestaciones sociales, aportes parafiscales y al Sistema General de Seguridad Social, viáticos, seguros, indemnizaciones de cualquier orden, honorarios, bonificaciones y en general, todo emolumento, compensación y concepto asociado, conforme al ordenamiento superior y a los correspondientes contratos, así como eventuales variaciones en los mismos, durante todo el término de vigencia de aquel y hasta su liquidación definitiva, son de su cuenta, cargo y responsabilidad exclusiva del contratista.

Nota 6. En caso de que el proponente pretenda acreditar la experiencia de los miembros del equipo de trabajo con certificaciones en la que la fecha de expedición sea anterior a la fecha de terminación del contrato o vinculación, es decir, que para la fecha de expedición de la certificación el contrato se encuentre vigente, la entidad sólo tendrá en cuenta la experiencia

acreditada hasta la fecha de expedición de la certificación, sin que, en todo caso, supere la fecha de cierre del presente proceso.

Nota 7. Para el cómputo de la experiencia se aplicará lo dispuesto en: Decreto 019 de 2012; Circular Única Colombia Compra Eficiente y lo establecido en la reglamentación especial para la respetiva profesión, así: «El Decreto – Ley 019 de 2012, establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior; exceptuando de esta condición las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud en las cuales la experiencia profesional se computa a partir de la inscripción o registro profesional. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en los que el objeto del contrato requiera el ejercicio de profesiones sujetas a regulación especial en razón a la alta responsabilidad y riesgo social que implica su ejercicio para la sociedad, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, la Entidad Estatal debe remitirse a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia». Lo anterior, sin perjuicio del requisito de la tarjeta, según la exigencia de cada profesión.
En caso de que el proponente pretenda acreditar para el cómputo de la experiencia, aquella adquirida con anterioridad a la obtención del título educación superior, si la profesión lo permite de conformidad con el Decreto 019 de 2012 y el numeral 9.3 de la Circular Única Colombia Compra Eficiente, deberá aportar el certificado determinación y aprobación del pensum académico respectivo.

En todos los casos, cualquiera sea el vínculo o título con que se ejerza la profesión, la experiencia profesional en Ingeniería, en Colombia, con la entrada en vigencia de la Ley 842 de 2003, es válida a partir de la Matrícula Profesional. En consecuencia, la entidad valdrá la experiencia profesional adquirida antes de la Ley 842 de 2003, pero el ejercicio de la profesión de ingeniería después de la Ley 842 de 2003 sólo se contará a partir de la expedición de la respectiva matrícula profesional. Lo mismo aplicará para el caso de los tecnólogos o técnicos profesionales. Adicionalmente, se deberá tener en cuenta lo dispuesto en las normas especiales que reglamenten cada profesión.

Nota 8 En virtud del numeral 8 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, y de las normas del Código de Comercio, no se aceptarán cambios en el equipo mínimo de trabajo (salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente documentado); teniendo en cuenta que los mismos son un elemento de la esencia del respectivo contrato y modificarlos implica una modificación o mejora de la oferta. En el evento en que, dentro de la ejecución del contrato, alguno de los integrantes del equipo ofertado , deba ser remplazado, éste deberá cumplir con las mismas condiciones o superiores a las inicialmente ofertadas; en todo caso, esta modificación se efectuará previa aceptación expresa y escrita de la ANM y deberán mediar causas de fuerza mayor o caso fortuito. En ningún caso podrá iniciar labores sin la aprobación por parte de la ANM.

Nota 9. En caso de que un PROPONENTE presente dos certificaciones para acreditar una misma experiencia, y se presentan inconsistencias en los tiempos laborados u otra situación, se tendrá en cuenta aquella que tenga fecha posterior en su expedición. En caso de que las certificaciones tengan la misma fecha de expedición, la entidad tomará en cuenta aquella presentada primero en el orden de la plataforma Secop II.

Nota 10. No se podrá modificar la propuesta cambiando el cargo entre los diferentes profesionales presentados. Es decir, una vez presentado un profesional para ocupar un cargo, no se podrá, con posterioridad, cambiar el rol para el cual, fue presentado

Nota 11. En el evento que los certificados presentados por el equipo de trabajo sean expedidos por las mismas personas naturales o jurídicas PROPONENTES o alguno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal, o un integrante del equipo de trabajo se deberá declarar bajo la gravedad del juramento, que se entenderá prestada con la presentación de la oferta, la autenticidad de la información contenida en el certificado. Así mismo, deberá adjuntar copia del contrato celebrado entre EL PROPONENTE y el profesional propuesto, que corresponda con la totalidad del tiempo de vinculación. Para la experiencia de los integrantes del equipo mínimo de trabajo, no se aceptarán auto certificaciones expedidas por el mismo integrante del equipo de trabajo.

NOTA 1: En virtud del numeral 8 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, y de las normas del Código de Comercio, en la ejecución del contrato, no se aceptarán cambios en el equipo mínimo de trabajo (salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente documentado); teniendo en cuenta que los mismos son un elemento de la esencia del respectivo contrato y modificarlos implica una modificación o mejora de la oferta. En el evento en que, dentro de la ejecución del contrato, alguno de los integrantes del equipo ofertado, deba ser reemplazado, éste deberá cumplir con las mismas condiciones o superiores a

las inicialmente ofertadas; en todo caso, esta modificación se efectuará previa aceptación expresa y escrita de LA AGENCIA y deberán mediar causas de fuerza mayor o caso fortuito. En ningún caso podrá iniciar labores sin la aprobación por parte del Ministerio de Minas y Energía.

NOTA 2: Deberá diligenciarse el ANEXO - CARTA DE COMPROMISO DEL EQUIPO DE TRABAJO, para cada uno de los perfiles.
NOTA 3: Se debe tener en cuenta que la contratación del equipo de trabajo debe realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del acta de inicio.

NOTA 4: El coordinador(a) del grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones, o quien este asigne, se encargará de velar por el cumplimiento de indicadores, monitorear y mover los asesores de acuerdo con la dinámica de la operación, monitorear las llamadas para redistribuir a los asesores, revisar y adecuar con la frecuencia que se requiera la malla de turnos, informar al Ejecutivo de Cuenta fallas del servicio o del sistema.

11. CONTRATO SOPORTE DE PLATAFORMA DE CONTACTO

El proponente deberá presentar la copia del contrato que acredite que cuenta con soporte de las plataformas de contacto mencionadas en el numeral anterior (Canal de atención telefónico, Canal de atención a través chat, Canal de atención por video llamada, Canal de atención a través de WhatsApp, Canal de atención a través de las redes sociales (Facebook # Twitter # Instagram) el cual deberá estar vigente para el momento de la presentación de la oferta.

El contrato de soporte deberá estar vigente durante toda la ejecución del contrato y la ANM podrá exigir en cualquier momento la documentación que acredite este requisito.

12. FACTORES DE EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del contrato que se va a celebrar y conforme a lo expresado en el numeral 2 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, concordado con el artículo2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015, el presente proceso se adjudicará al proponente que, cumpliendo con el lleno de los requisitos jurídicos, de experiencia, técnicos y financieros habilitantes, presente la oferta más conveniente para la Entidad.

Para los efectos relacionados con la determinación de la oferta más favorable a los intereses de la Entidad, para los oferentes las propuestas se calificarán y se ponderarán de acuerdo con los siguientes criterios y sobre un total de 100 puntos, discriminados así:

FACTORES DE EVALUACIÓN		PUNTAJE
A	Factor Económico (Propuesta económica)	58.5
B	Factor Técnico: Cubrimiento nacional	30
C	Factor Apoyo a la industria nacional	10
D	Puntaje adicional para proponentes con trabajadores con discapacidad (Art. 1 del Decreto 392 de 2018)	1
E	Promoción del acceso a los emprendimientos y empresas de mujeres al mercado de las compras públicas (Decreto 1860 de 2021)	0,25
TOTAL, PUNTAJE		**100**

De conformidad con el artículo 58 de la Ley 2195 de 2022, la entidad durante la evaluación de los criterios de ponderación reducirá el dos por ciento (2%) del total de los puntos establecidos en el proceso a los proponentes que se les haya impuesto una o más multas o cláusulas penales durante el último año, contado a partir de la fecha prevista para la presentación de las ofertas, sin importar la cuantía y sin perjuicio de las demás consecuencias derivadas del incumplimiento. Esta verificación se realizará con el Registro Único de Proponentes del proponente singular y de cada uno de los integrantes del proponente plural.

Esta reducción también afecta a los consorcios y uniones temporales si alguno de sus integrantes se encuentra en la situación anterior.

La reducción del puntaje no se aplicará en caso de que los actos administrativos que hayan impuesto las multas sean objeto de medios de control jurisdiccional a través de las acciones previstas en la Ley 1437 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. En este caso, el proponente deberá probar que el proceso a la fecha se encuentra pendiente por decidir y que la sanción no se encuentra en firme. Para lo anterior, deberá indicar el número de proceso, órgano jurisdiccional que conoce el proceso, y medio de control, para que la entidad pueda realizar la consulta del proceso y verificar su estado actual.

La entidad podrá requerir al proponente la información que considere necesaria para efectos de establecer la aplicación de la reducción en el puntaje. El proponente deberá contestar el requerimiento realizado por la entidad dentro del plazo que esta le indique, so pena de dar aplicación a la reducción de puntaje por incumplimiento de contratos.

La reducción de puntaje por incumplimiento de contrato de que trata el artículo 58 de la Ley 2195 de 2022 aplicará, siempre y cuando, el proponente no se encuentre en una inhabilidad para contratar por incumplimiento reiterado de que trata el artículo 90 de la Ley 1474 de 2011 modificado por el artículo 43 de la Ley 1955 de 2019.

NOTA 1. A efectos de realizar la evaluación, el proponente deberá ordenar e identificar de manera diferenciada los documentos y/o información solicitada para aplicar a los diferentes criterios de calificación.

A. FACTOR ECONÓMICO –APLICABLE AL MENOR PRECIO (HASTA 58.5 PUNTOS)

El Comité Evaluador designado para el presente proceso, para efectos de evaluar los ítems que comprenden la propuesta económica utilizará el método de "media aritmética" para determinar el puntaje de las ofertas de los proponentes: A continuación, se explica el procedimiento de la mencionada metodología:

MEDIA ARITMÉTICA:

El proponente indicará que los valores unitarios son fijos y que incluyen la totalidad de los costos directos e indirectos, fijos y variables, tales como impuestos, imprevistos, IVA si a ello hubiere lugar, y demás conceptos que el cumplimiento del respectivo contrato conlleve. En caso de no expresar que éstos se encuentran incluidos en el valor de la propuesta, los mismos se entenderán comprendidos en dicho valor.

El Comité Evaluador designado para el presente proceso, para efectos de evaluar los ítems que comprenden la propuesta económica seleccionará el método de ponderación de la propuesta económica, así y se evaluará conforme a su propuesta presentada en el **ANEXO. OFERTA ECONÓMICA COMPLEMENTARIA.**

A. MEDIA ARITMÉTICA
La media aritmética se calculará de la siguiente forma:

$$G = (X1 + X2 + X3 + \cdots + Xn) / n$$

Donde:
G = Media aritmética de los valores totales de las propuestas hábiles
Xi= Valor de cada propuesta hábil n = Número de propuestas hábiles

La asignación de puntajes a las propuestas se hará teniendo en cuenta la siguiente distribución:

A la propuesta que esté más cerca de la media aritmética (por debajo o por encima) se le asignarán 38 puntos, las demás propuestas económicas recibirán cinco (5) puntos menos que la anterior en la medida que su valor se aleje de la media aritmética (por debajo o por encima), en forma consecutiva hasta agotar las propuestas habilitadas.

El valor resultante de la aplicación de la fórmula no tendrá en cuenta decimales; se hará aproximación a cifra redonda así: sí la cifra decimal es igual o superior a 5 se aproxima a la cifra redonda inmediatamente superior, sí la cifra decimal es inferior a 5, se aproxima a la cifra redonda inmediatamente anterior.

B. FACTOR TÉCNICO: (30 PUNTOS)

Se asignarán máximo 30 puntos al proponente que ofrezca **un factor más benéfico** de acuerdo con lo establecido en el cuadro que se relaciona a continuación, diferentes a las habilitantes.

FACTOR	PUNTAJE
CRM O TIPIFICACIÓN DE INTERACCIONES	20 puntos
PLATAFORMA DE ANALITICA	10 puntos
PUNTAJE MÁXIMO	30 PUNTOS

Nota: El CRM o tipificación de interacciones, refiere a la plataforma o software para administrar las interacciones con la ciudadanía por los diferentes canales de atención (presencial, telefónico).

C. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (10 Puntos)

Se asignarán diez (10) puntos a la oferta que demuestre su contribución al apoyo de la Industria Nacional.

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Cuando el proponente oferte en su totalidad servicios nacionales, siempre y cuando lo exprese en la oferta.	10 puntos
En el evento en que se trate de servicios extranjeros, al proponente que incorpore servicios profesionales, técnicos u operativos colombianos se le otorgará 5 puntos. siempre y cuando lo manifieste en la oferta.	5 puntos
PUNTAJE MÁXIMO	**10**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 816 de 2003 y en el artículo 2.2.1.2.4.2.1 del Decreto 1082 de 2015 se asignará diez (10) puntos a las propuestas que ofrezcan el 100% de servicios de origen colombiano o servicios extranjeros con trato nacional y cinco (5) puntos a las propuestas de servicios extranjeros que incorporen componente colombiano.

Bienes y Servicios Nacionales

Para la asignación de los diez (10) puntos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto1082 de 2015, según el cual, los bienes nacionales como aquellos "(…) definidos como nacionales en el Registro de Productores de Bienes Nacionales, de conformidad con el Decreto 2680 de 2009 o las normas que lo modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan", para lo cual la ANM verificará los documentos aportados por el proponente en su propuesta, en las condiciones señaladas anteriormente.

Bienes y Servicios extranjeros con trato nacional

Se otorgarán los diez (10) puntos, a servicios extranjeros a los cuales se les deba conceder trato nacional, entre los que se incluyen:

1. Los bienes y servicios de otros Estados con los cuales exista un Acuerdo Comercial aplicable al Proceso de Contratación.
2. Los bienes y servicios respecto de los cuales exista trato nacional por reciprocidad
3. Los servicios de la Comunidad Andina de Naciones - CAN.

El oferente deberá aportar con su propuesta:
Para personas naturales, la copia de la cédula de ciudadanía o la visa de residencia
Para personas jurídicas, el certificado de existencia y representación lega
Para proponente plural y teniendo en cuenta la conformación de este, los documentos indicados en los dos literales anteriores.

Nota: Para la asignación de este puntaje, el proponente deberá anexar en su oferta, un documento debidamente suscrito, donde indique claramente la procedencia de los servicios que ofrece. Si existe trato nacional, adicionalmente deberá adjuntar la certificación expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores que acredite tal situación.

Bienes y Servicios extranjeros con incorporación de componente colombiano

El proponente extranjero que incorpore servicios profesionales, técnicos u operativos colombianos, se le otorgarán hasta cinco (5) puntos, dependiendo del porcentaje acreditado.

Para la asignación de este puntaje, el proponente de deberá anexar en su oferta, un documento debidamente suscrito, donde indique que ofrece servicios extranjeros con incorporación de componente nacional y el porcentaje de estos.

D. PUNTAJE ADICIONAL PARA PROPONENTES CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD (ART. 1 DEL DECRETO 392 DE 2018)

La entidad asignará un (1) punto al proponente que acredite el número mínimo de personas con discapacidad de acuerdo con el número total de trabajadores de la planta de su personal en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015 (adicionado por el Decreto 392 de 2018).

Para esto debe presentar:

I. La persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, certificará el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección.
II. Acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad conlo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

En concordancia con lo anterior, se asignará el puntaje establecido, a quienes acrediten el número mínimo de trabajadores con discapacidad, señalados a continuación:

E. PROMOCIÓN DEL ACCESO A LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES - DECRETO 1860 DE 2021

Con el fin de promover el acceso de los emprendimientos y empresas de mujeres al mercado de Compras Públicas, LA AGENCIA, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.15. del Decreto 1860 de 2021, asignará un puntaje de 0.25 a los proponentes que acrediten su condición de emprendimiento o empresas de mujeres.

Tratándose de proponentes plurales, el puntaje por emprendimiento o empresa de mujeres solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

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

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

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

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

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

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

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

Acreditación: Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjeríao el pasaporte, así como la copia del registro mercantil, el cual, deberá tener una fecha de expedición máximo de 60 días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para la presentación de las ofertas.

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

Acreditación: Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

NOTA 1: Respecto a criterio de calificación para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección.

F. PROMOCIÓN DEL ACCESO DE EMPRESAS MIPYMES AL MERCADO DE LAS COMPRAS PÚBLICAS

Con el fin de promover el acceso de las MIPYMES al mercado de Compras Públicas, el Ministerio de Minas y Energía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.18., del Decreto 1860 de 2021, asignará un puntaje de 0.25 a los proponentes que acrediten su condición de MiPymes.

Tratándose de proponentes plurales, el puntaje de promoción de acceso a las MiPymes al mercado de las compras públicas solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de MiPymes y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Acreditación de la condición de MiPymes

La MiPymes colombianas deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:

Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil, el cual, deberá tener una fecha de expedición máximo de 60 días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del proceso de contratación para la presentación de las ofertas.

Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación, el cual, deberá tener una fecha de expedición máximo de 60 días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para la presentación de las ofertas.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Nota 1: Las certificaciones para acreditar este criterio diferencial deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección.

Nota 2: En todo caso, las MiPymes también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes - RUP, el cual, deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación. El RUP deberá ser expedido con una fecha de máximo 60 días calendario anteriores a la fecha prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para la presentación de las ofertas.

G. OFERTA ECONÓMICA Y SECOP II

Los proponentes deberán presentar su oferta económica, de la siguiente manera:

En relación con las tarifas del Servicio business process outsourcing, reguladas por la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio del Trabajo para realizar sus operaciones, los oferentes deben cargar el valor total de su oferta en las condiciones señaladas en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II).

En el ANEXO 11 DENOMINADO OFERTA ECONÓMICA COMPLEMENTARIA el oferente deberá incluir el valor unitario ofertado para los servicios de business process outsourcing, por cada uno de los conceptos referidos en el anexo el cual, debe ser presentado debidamente firmado por el representante legal. El valor debe ser expresado en pesos colombianos, incluido IVA y todos los impuestos a que haya lugar, teniendo en cuenta las exenciones que aplique. Este valor, será objeto de puntaje de acuerdo al literal A del numeral 11 del pliego de condiciones.

SE RECUERDA A LOS PROPONENTES QUE DEBEN ABSTENERSE DE COTIZAR ITEMS DE MEDIOS TEGNOLOGICOS QUE PUEDAN IMPLICAR “PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS”

Teniendo en cuenta que la prestación de servicios es regulada por la superintendencia de Industria Y Comercio - MinTrabajo, el proponente deberá diligenciar en la plataforma SECOP II el valor **MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS ($1.287.300.000),** incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar, que corresponde al presupuesto oficial y será el valor por el que se adjudique este proceso.

Para el servicio de BPO, se establecieron unos valores máximos específicos para cada uno de los conceptos que servirán de base para la evaluación y los mismos no deberán ser superados en el ofrecimiento del proponente. Estos valores máximos se registran para referencia en el formato de Excel de la propuesta económica denominados «SU VALOR UNITARIA NO PODRA SUPERAR ESTE PRECIO TECHO.» y serán tenidos en cuenta durante la ejecución del proceso de Contratación.

H. CONDICIONES PARA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

Para efectos de la calificación económica se considerarán únicamente las propuestas hábiles, es decir, aquellas que cumplan con la totalidad de los requisitos en la evaluación jurídica, financiera y técnica. La oferta Económica, deberá contener la información requerida en el Sistema Electrónico de Contratación Pública –SECOP II.

Si el oferente no indica en su propuesta económica o habiéndolo indicado no le da valor a uno o algunos de los ítems que conforman el Anexo Propuesta Económica, se entenderá que ha presentado una propuesta parcial, y será causal de RECHAZO de la propuesta.

Para efecto del señalamiento del precio o porcentaje ofrecido, según el factor de calificación, el proponente debe tener en cuenta las especificaciones técnicas indicadas por la ANM. El proponente no podrá cambiar ninguna de las especificaciones técnicas fijadas por la ANM, en el ANEXO 8 ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, ya que son de obligatorio cumplimiento para los proponentes. La modificación total o parcial de las mismas generará el RECHAZO de la oferta.

El adjudicatario deberá mantener los valores unitarios y porcentajes ofertados con su propuesta a partir de su presentación y una vez suscrito el contrato se mantendrán fijos durante todo el tiempo de la ejecución y se tendrán en cuenta las circulares que expida la SIC y el MINTrabajo, respecto de los ítems regulados.

En general, el proponente deberá considerar al momento de formular su propuesta económica, la totalidad de las condiciones contractuales previstas en los Estudios Previos, el Pliego de Condiciones, sus anexos y adendas.

Cuando a criterio de la ANM, alguna de las ofertas económicas presente valores que puedan ser considerados como precios artificialmente bajos y que pueda poner en riesgo el cumplimiento futuro del contrato, se procederá de conformidad con lo establecido el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015 y la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación. No obstante, lo anterior, y para efecto de evitar un incumplimiento por parte del contratista o un desequilibrio económico y financiero del contrato, la Agencia Nacional de Minería aplicará el procedimiento definido por la ley, cuando se trate de precios artificialmente bajos.

El proponente indicará que los valores unitarios son fijos y que incluyen la totalidad de los costos directos e indirectos, fijos y variables, tales como impuestos, imprevistos, IVA si a ello hubiere lugar, y demás conceptos que el cumplimiento del respectivo contrato conlleve. En caso de no expresar que éstos se encuentran incluidos en el valor de la propuesta, los mismos se entenderán comprendidos en dicho valor.

La vinculación del equipo humano que requiere el oferente seleccionado para el cumplimiento del contrato será de su exclusiva responsabilidad, por lo anterior, no existirá relación laboral ni contractual alguna entre la AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA y el equipo humano. La AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA no será responsable por el pago de salarios y prestaciones sociales.

Para los cálculos respectivos a los precios, se recuerda a todos los proponentes, que de conformidad con lo establecido en la Ley 31 de 1992, la unidad monetaria y de cuenta del país es el peso colombiano, en tanto que las fracciones denominadas centavos no volvieron a ser acuñadas por dicha autoridad y por lo mismo no hacen parte de la unidad monetaria ni de cuenta en Colombia. En este sentido NO se deberán establecer los precios requeridos con centavos, sino deberán hacerse siempre las aproximaciones, de la siguiente manera:

Centavos	Aproximación
0,01 centavos a 0,49 centavos	Al peso colombiano inmediatamente Anterior
0,50 centavos a 0,99 centavos	Al peso colombiano inmediatamente Posterior

Los precios unitarios que se oferten en la PROPUESTA ECONÓMICA deberán establecerse en pesos colombianos, no se aceptarán precios en otras monedas, salvo cuando se autorice expresamente lo contrario.

NOTA 1. Corrección Aritmética. Los errores e imprecisiones de tipo aritmético que sean cometidos por el proponente en su oferta económica serán corregidos por la entidad y éste será el valor que tomará la entidad para efectos de la misma. La corrección la realizará la entidad en el proceso de evaluación.

Por error aritmético e imprecisión de tipo aritmético, se entiende aquel en que se incurre cuando de las operaciones

matemáticas, el resultado final no corresponde al real. No se considerará error o imprecisión de tipo aritmético cualquier imprecisión o diferencia o ausencia de información referente a los valores unitarios ofertados para cada bien o servicio.

Las correcciones efectuadas a las ofertas de los proponentes, según el procedimiento anterior, serán de forzosa aceptación para éstos.

El proponente no puede modificar la Propuesta Económica incluyendo o eliminando filas o columnas o modificando la descripción de los ítems allí establecidos.

Para efecto del señalamiento del precio o porcentaje ofrecido, el proponente debe tener en cuenta las especificaciones técnicas indicadas por la Entidad.
Si la oferta económica presentada por el oferente es superior al presupuesto asignado para el presente proceso será causal de RECHAZO de la propuesta económica.
NOTA 2. La ANM evaluará las propuestas con arreglo a los principios de prevalencia del interés general, legalidad, planeación, igualdad, transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, celeridad, moralidad, eficiencia, imparcialidad, publicidad, contradicción, eficiencia, equilibrio y conmutatividad. La ANM considerará solamente aquellas ofertas que cumplan los requisitos jurídicos, técnicos y cuyos valores se encuentren ajustados al mercado de conformidad con el análisis del sector y estudio de mercado que sustentan el presupuesto del presente proceso.

13. FACTORES DE DESEMPATE

Con el fin de dirimir un empate cuando respecto del puntaje total se llegue a presentar esta situación en la puntuación de dos o más ofertas de manera que una u otra queden ubicadas en el primer orden de elegibilidad, se aplicarán los siguientes factores de escogencia y calificación para adelantar el proceso Bpo:

Se aplicarán las reglas establecidas en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, y la Ley 2069 del 2020. Si se agotan las opciones del artículo en mención y persiste el empate, se realizará una audiencia cuya fecha fijará y comunicará oportunamente la ANM, en la cual se hará un sorteo mediante el método de suerte y azar, conforme a lo dispuesto a continuación:

Se introducirán en una bolsa negra tantas balotas como proponentes empatados. Todas las balotas tendrán el mismo color, a excepción de una que tendrá un color diferente.

Los proponentes procederán a sacar la balota en el orden de recibo de su propuesta; el proponente que saque la balota de color diferente será el adjudicatario.

Nota 1: Los documentos para acreditar los criterios de desempate se deben aportar con la propuesta. La omisión en la acreditación de la información requerida en el presente acápite no será subsanable por ser criterio de desempate; sin embargo, la ausencia de la misma no impedirá la participación del proponente, ni será causal de rechazo de la propuesta.

ARTÍCULO 35. LEY 2069 DE 2020 FACTORES DE DESEMPATE	COMO ACREDITAR EL CRITERIO
1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros	Se verificará el presente criterio con el Certificado de Existencia y Representación Legal o Registro Mercantil. Se verificará igualmente esta condición en cada uno de los integrantes del proponente plural.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un	Para acreditar la condición de mujer víctimas de la violencia intrafamiliar, se deberá aportar la medida de protección vigente impartida por el comisario de familia y a falta de este, por el juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en

proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.	los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades indígenas. Y para las personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar, debe aportar, la medida de protección vigente, y una certificación emitida por el Representante Legal o el contador o revisor fiscal en los casos que aplique, en donde se certifique la participación mayoritaria de mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar, a la fecha de cierre del proceso de selección. Para personas jurídicas en lo relacionado con la mujer cabeza de familia se deberá aportar declaración extra juicio ante notario en donde se certifique tal condición y certificación emitida por el Representante Legal o el contador o revisor fiscal en los casos que aplique, a la fecha de cierre del proceso de selección. No obstante, la entidad verificará en el certificado de existencia y representación legal o en los estatutos a fin de corroborar la participación de este grupo poblacional dentro de la persona jurídica, misma verificación que se hará a cada uno de los integrantes del proponente plural. Para consorcio o uniones temporales cada uno de los integrantes que participe o participen mayoritariamente mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar, o mujeres cabeza de familia, cada uno de los integrantes deberá aportar los documentos antes mencionados.
3. Preferir la propuesta presentada por el oferente que crédito en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.	La persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda. certificará el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección. Acreditar el número mínimo de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección. Adjuntar cédula y la certificación de afiliación del personal en condición de discapacidad.
4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.	Certificación juramentada emitida por el Representante Legal o el contador o revisor fiscal en los casos que aplique, en donde se indique el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente, número y porcentaje de vinculación de las personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia, a la fecha de cierre del proceso de selección. Copia de las planillas o relación de pagos que soporten el pago a seguridad social del último año a la fecha de cierre del presente proceso o copia del documento que evidencie la relación laboral o contractual. Copia de la cédula de ciudadanía de las personas mayores certificadas anteriormente.

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas	Certificación juramentada emitida por el Representante Legal o el contador o revisor fiscal enlos casos que aplique, en donde se indique el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente, número y porcentaje de vinculación de la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, a la fecha de cierre del proceso de selección. Copia de las planillas o relación de pagos que soporten el pago a seguridad social del último año a la fecha de cierre del presente proceso y de la cédula de ciudadanía de las personas certificadas anteriormente. Aportar la certificación de caracterización y registro perteneciente al grupo poblacional ante alguna de las siguientes entidades que son las encargadas de la expedición de dicho documento; Ministerio del Interior, Ministerio de Cultura y Departamento Nacional de Estadísticas -DANE. Para consorcios y uniones temporales, cada uno de los integrantes debe adjuntar los documentos anteriormente descritos.
6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente	Para acreditar lo relacionado con personas en proceso de reintegración o reincorporación, deberán anexar certificación vigente expedida por la Agencia para la reincorporación y la normalización ARN. Para consorcios y uniones temporales cada uno de los integrantes debe adjuntar los documentos anteriormente descritos. La entidad verificará el certificado de existencia y representación legal o en los estatutos a fin de corroborar la participación de este grupo poblacional dentro de la persona jurídica, misma verificación que se hará a cada uno de los integrantes del proponente plural.
7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural	Para la acreditación de este criterio se debe anexar los documentos indicados en los numerales 2 y 6. Así mismo debe acreditar lo pertinente en el acuerdo privado de constitución del proponente plural y en el certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica. Los consorcios y uniones temporales, cada uno de los integrantes debe adjuntar los documentos anteriormente descritos.
8. Preferir la oferta presentada por una MiPymes o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por MiPymes, cooperativas o asociaciones mutuales.	Para acreditar lo relacionado en este numeral, se debe aportar certificación expedida por el Representante Legal y el Revisor Fiscal (si está obligado a tenerlo) o por el contador público, según sea el caso, señalando la condición de MiPymes y su tamaño empresarialde conformidad con la Ley (número de trabajadores y Activos totales en salarios mínimos mensuales legales vigentes),

NOTA: A partir de las observaciones presentadas por los proponentes, se retira la solicitud de que el personal este contratado con 2 meses de anticipación debido a que no es posible tener contratado personal para laborar en un contrato antes de ser adjudicado, adicionalmente es importante mencionar en este punto que el portafolio de servicios de la ANM es muy técnico, con lo cual esperamos que el proponte que se gane la licitación, realice la retoma de los actuales colaboradores, teniendo en cuenta el conocimiento adquirido de mas de 2 años y que ya están en las ciudades de prestación del servicio.

	o indicando si es de cooperativas o de asociaciones mutuales segúncorresponda. Los consorcios y uniones temporales, cada uno de los integrantes debe adjuntarlos documentos anteriormente descritos.
9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.	Para acreditar lo relacionado en este numeral, se debe aportar certificación expedida por el Representante Legal y el Revisor Fiscal (si está obligado a tenerlo) o por el contador público, según sea el caso, señalando la condición de cooperativas ode asociaciones mutuales según corresponda. Los consorcios y uniones temporales, cada uno de los integrantes debe adjuntar los documentos anteriormente descritos.
10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.	Para acreditar lo relacionado a este numeral, se debe adjuntar los siguientes documentos: • Copia de los estados financieros o la información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior suscritos por el Revisor Fiscal o contador público según corresponda, donde se especifiquen los pagos por concepto de proveeduría. • Certificación expedida por el revisor fiscal y/o contador público según el caso, en donde indique el porcentaje total de pagos realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del proponente. Así mismo debe acreditar lo pertinente en el acuerdo privado de constitución del proponente plural. Los consorcios y uniones temporales, cada uno de los integrantes debe adjuntar los documentos anteriormente descritos.
11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.	Para acreditar lo relacionado con este numeral, se debe adjuntar la siguiente documentación: Copia del certificado del registro de las sociedades BIC, expedido por la Cámara de Comercio con una fecha de expedición no superior a 30 días a la fecha del cierre del proceso de selección. Certificación expedida por el Representante Legal, revisor fiscal y/o contador público según el caso en donde se acredite el tamaño de la empresa, el valor de los ingresos por actividad ordinarias a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior o los obtenidos durante el tiempo de su operación. Para las personas naturales la certificación debe ser expedida por estas. Para las personas jurídicas la certificación debe ser expedida por el representante legal o el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo. Así mismo debe acreditar lo pertinente en el acuerdo privado de constitución del proponente plural. Los consorcios y uniones temporales, cada uno de los integrantes debe adjuntar los documentos anteriormente descritos

14. EL ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.

De conformidad con las disposiciones del artículo 4º de la ley 1150 de 2007, y de los artículos 2.2.1.1.1.3.1., 2.2.1.1.1.6.1., 2.2.1.1.1.6.3. y el numeral 2º del artículo 2.2.1.2.5.2. del Decreto 1082 de 2015; con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente, se procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación.
Posteriormente, se identifican y describen los riesgos, según el tipo y la etapa del proceso de contratación en la que ocurre. Luego, se evalúan los riegos teniendo en cuenta su impacto y su probabilidad de ocurrencia y finalmente, se establece un orden de prioridad teniendo en cuenta los controles existentes y el contexto de los mismos (anexo matriz de riesgos)

15. LAS GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

El Proponente favorecido deberá constituir a su costo y a favor de La Agencia Nacional de Minería, de acuerdo con el Decreto 1082 de 2015, dentro del día hábil siguiente a la suscripción del contrato, una Garantía Única, con una Compañía de Seguros legalmente establecida en el país, que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, la cual se mantendrá vigente durante la ejecución del mismo y se ajustará a los límites, existencia y extensión de los amparos registrados en el presente numeral.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, el numeral 7 del artículo 2.2.1.1.2.1.1. y la Sección 3 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Decreto 1082de 2015, el contratista deberá amparar los riesgos derivados de la presente contratación, de conformidad con la siguiente tabla:

PRE-CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	PORCENTAJE	SOBRE EL VALOR	VIGENCIA
SERIEDAD DE LA OFERTA	N/A	10%	Del Presupuesto	Tres (3) meses contados a partir de lafecha en que vence el término de presentación de las propuestas
	CUMPLIMIENTO	10%	Valor del contrato	Por el plazo de ejecución del contrato ytreinta (30) meses más.
	CALIDAD DEL SERVICIO	20%	Valor del contrato	Contados a partir de la finalización delPlazo de ejecución del contrato por eltérmino de seis (6) meses
	PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES.	5%	Valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.		400 SMMLV	Por el plazo de ejecución del contrato, contados a partir de la suscripción del contrato y ajustada a la fecha de inicio.

16. LA INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL.

Sometimiento a un acuerdo comercial vigente	Sí No X

De acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1. del Decreto 1082 de 2015, los Acuerdos Comerciales son tratados internacionales vigentes celebrados por el Estado colombiano, que contienen derechos y obligaciones en materia de compras públicas, en los cuales existe como mínimo el compromiso de trato nacional para: (i) los bienes y servicios de origen colombiano y (ii) los proveedores colombianos.

Las Entidades Estatales deben cumplir las obligaciones del Estado Colombiano consagradas en los Acuerdos Comerciales. Los

proponentes nacionales y extranjeros tienen el derecho a exigir que en los Procesos de Contratación sean tenidos en cuenta los Acuerdos Comerciales aplicables. Este es un derecho de los nacionales colombianos frente a los Procesos de Contratación que adelantan los Estados con los cuales Colombia ha suscrito Acuerdos Comerciales y de los proponentes extranjeros frente a los Procesos de Contratación que adelantan las Entidades Estatales colombianas. Adicionalmente, cualquier persona puede exigir el cumplimiento de los Acuerdos Comerciales pues estos son leyes de la República. En virtud de lo establecido en los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley 1581 de 2012, así como de los artículos 13 a 19 del Decreto 1377 de 2013 y lo estipulado en el Decreto 886 de 2014 y la Circular No. 2 de la Superintendencia de Industria y Comercio, a continuación, se establecen las Políticas de Tratamiento de Bases de Datos Personales, las cuales serán obligatorias para todos los empleados de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

Éstos serán responsables a su vez por garantizar que las mismas sean conocidas por terceros, clientes, proveedores y contratistas que con ocasión de una relación contractual puedan llegar a tener acceso a la información de las bases de datos personales frente a las cuales la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO sea responsable o encargado del tratamiento. Las presentes Políticas principalmente se entienden aplicables a las bases de datos de la Empresa donde la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO sea el responsable del tratamiento, tales como: las bases de datos de los trabajadores, las bases de datos de clientes y las bases de datos de proveedores.

Ámbito de Aplicación Las Políticas serán aplicables a los datos personales de personas naturales, Registrados en cualquier Base de Datos, construidas antes o después de la entrada en vigencia de las normas sobre tratamiento de datos personales. Las Políticas no serán aplicables a aquellos datos que por su generalidad se convierten en anónimos al no permitir identificar o individualizar a un Titular específico. 3. Definiciones a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. b) Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. d) Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. e) Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular. f) Dato Semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. g) Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. h) Dato Sensible:

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. i) Empresa: Para los efectos del presente documento se refiere a la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO. j) Encargado del Tratamiento: Persona Natural o Jurídica, pública o privada que por sí mismo o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. k) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por si misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el tratamiento de los datos.

l) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. m) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. n) Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

o) Transferencia:

La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en

Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
4. Principios Rectores a) Principio de Legalidad: Este principio hace alusión a lo siguiente; El tratamiento a que se refiere la presente ley, es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen. b) Principio de Finalidad: Se encuentra definido en los siguientes términos: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular. c) Principio de Libertad: Hace alusión a que el tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. d) Principio de Veracidad o Calidad: Establece que la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error. e) Principio de Transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. f) Principio de Acceso y Circulación Restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley. Los datos personales, salvo información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicaciones masivas, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados conforme la presente ley. g) Principio de Seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente Ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. h) Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponde al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.
PARÁGRAFO. Las empresas constituidas antes de la vigencia de este Decreto con socios o capital extranjero no podrán aumentar la participación de los socios extranjeros.

17. PROCESO DE CONTRATACIÓN INCLUIDO EN EL PLAN DE ADQUISICIONES: SI_X , NO.

18. CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE ANÁLISIS DEL SECTOR

Se deja constancia que la entidad cumplió con el deber de análisis para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo la cual se emite en un documento anexo (Anexo 1 ANÁLISIS DEL SECTOR Y ANEXO ANÁLISIS DE MERCADO).

Para constancia se firma en Bogotá D. C. a los tres (03) días del mes de marzo del 2024.

BIBIANA LISSETTE SANDOVAL
Coordinadora del Grupo de Atención,
Participación Ciudadana y Comunicaciones

Elaboró: Fredy Alejandro Rico Abogado GAPCC.
Reviso: Néstor Martínez, Abogado de Contratación- Firmado Nestor Fernando digitalmente por Martinez Gaitan Nestor Fernando Martinez Gaitan

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