ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

Estudios y Documentos Previos para el Proceso Licitatorio para Seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de la Tercera Generación de Servicios BPO

TABLA DE CONTENIDO

1.1. OBJETO 7
1.1.1. Alcance del objeto del acuerdo marco 7
1.2. NECESIDAD DE ADQUIRIR LOS SERVICIOS BPO 7
1.3. COBERTURA DEL ACUERDO MARCO 8
1.4 VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO 10
1.5 CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC). 10
1.6. FINALIDAD DE LOS ACUERDOS MARCO DE PRECIOS 11
1.6.1 Nociones generales de los Acuerdos Marco de Precios 11
1.6.1.1 ¿Qué es un Acuerdo Marco de Precios? 11
1.6.1.2 ¿Cómo se adjudica un Acuerdo Marco de Precios? 12
1.6.1.3 ¿Cómo operan los Acuerdos Marco de Precios una vez adjudicados? 13
1.7 DEFINICIONES – ANEXO 1 14
2 DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO MARCO 14
2.1 CONDICIONES DE SEGMENTACIÓN 14
2.2 ESPECIFICACIONES MÍNIMAS TÉCNICAS 15
2.3 MODALIDAD DE EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO 17
2.4 OPERACIÓN PRINCIPAL DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS 17
2.5 OPERACIÓN SECUNDARIA DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS 17
2.6 PARTES DEL ACUERDO MARCO 18
2.7 CATÁLOGO 19
2.8 TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO -TVEC- 19
2.9 ADMINISTRACIÓN DEL ACUERDO MARCO 19
3 MODALIDAD DE CONTRATACIÓN 20
4 CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD 20
5 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 21
5.1.1. Fomento para las MiPymes, emprendimientos y empresas de mujeres, y otros aspectos 22
5.1.2. Mipymes 22

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

5.1.3. Emprendimientos y empresas de mujeres 22
5.1.4. Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional 24
5.1 FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 25
6 CRITERIOS PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DEL ACUERDO MARCO 26
6.1 CAPACIDAD JURÍDICA 26
6.2 CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL 27
6.2.1 Capacidad Financiera 27
6.2.2 Capacidad Organizacional 28
6.3 CONDICIONES DE EXPERIENCIA 29
6.3.1 Requisitos de Acreditación de la Experiencia – Formato 8 30
6.3.2 Acreditación de la Experiencia mediante el Registro Único de Proponentes -RUP- 32
6.4 REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS TRANSVERSALES 33
- Requisitos Técnicos de las Sedes 34

6.4.1. Matricula Mercantil 34
6.4.2. Certificado de Sismo resistencia 35
6.4.3. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE 35
- *Requisitos Técnicos del Proponente 36*

6.4.4. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI 36
6.4.5. Oficial de Seguridad de la Información – Chief Information Security Officer – CISO 36
6.5 REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS POR LOTE 37
6.5.1 Conectividad - Alta Disponibilidad 38
6.5.2 Esquema de Conectividad 38
6.5.3 Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto 39
6.5.4 Herramientas de colaboración y comunicaciones 39
6.5.5. Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial 40
6.5.6 Visita y Prueba técnica 40
6.7 REQUISITOS HABILITANTES DIFERENCIALES 41

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

6.7.1 MiPymes 41
6.7.2 Emprendimientos y empresas de mujeres 42

7 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 44

8 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS 44

8.1 Factor Económico (Oferta Económica) – Formato 10 44
8.1.1 Lote 1 45
8.1.2 Lote 2 47
8.2 Factor Técnico Adicional 48
8.2.1 Factor Técnico No. 1 – Auditorías Externas 48
8.2.2 Factor Técnico No. 2 – Ethical Hacking 49
8.2.3 Factor Técnico No. 3 – Auditorías Internas 50
8.2.4 Factor Técnico No. 4 – Plan de Continuidad de Negocio 50
8.2.5 Factor Técnico No. 5 – Plan de Gestión de Residuos 51
8.3 Puntaje para Estimular la Industria Nacional 51
8.3.1 Forma de asignación del puntaje de Apoyo a la Industria Nacional 53
8.3.1.1 Promoción de Servicios Nacionales – 20 puntos 54
8.3.1.2 Trato Nacional o Acuerdo Comercial – 20 puntos 54
8.3.1.3 Promoción de la Incorporación de Componente Nacional en Servicios Extranjeros – 5 puntos 54
8.4 Incorporación de Trabajadores en Situación de Discapacidad – Formato 9 55
8.5 Puntaje diferencial para Emprendimientos y empresas de mujeres 56
8.6 Reducción de puntaje por incumplimiento de contratos 56

9. ACUERDOS COMERCIALES Y TRATO NACIONAL 57

10 . ADJUDICACIÓN 58

10.1 Regla de adjudicación 58
10.2 Desempate 59

11 . RIESGOS ASOCIADOS AL ACUERDO MARCO, FORMA DE MITIGARLOS Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS 69

11.1 Audiencia de Asignación de Riesgos y Aclaración al Pliego de Condiciones 69

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

12 . GARANTÍAS 70
12.1 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA 70
12.2 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO 71
12.2.1 Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente 71
12.2.2 Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras 73
13 . CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO 74

Listado de Tablas

Tabla 1 – Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) 11
Tabla 2 – Segmentación del Acuerdo Marco 15
Tabla 3 – Categorías de los Servicios BPO 15
Tabla 4 – Indicadores de Capacidad Financiera 28
Tabla 5 – Indicadores de Capacidad Organizacional 29
Tabla 6 – Experiencia requerida por cada Lote 30
Tabla 7 – Requisitos Mínimos Técnicos Transversales 33
Tabla 8 – Requisitos Mínimos Técnicos por Lote 38
Tabla 9 – Garantía de Seriedad de la Oferta exigida en el AMP 41
Tabla 10 – Garantía de Seriedad de la Oferta para MiPymes 41
Tabla 11 – Garantía de Seriedad de la Oferta para emprendimientos y empresas de mujeres 42
Tabla 12 – Factores de ponderación 44
Tabla 13 – Factor Técnico Adicional 48
Tabla 14 – Auditorías Externas 49
Tabla 15 – Pruebas de Ethical Hacking 50
Tabla 16 – Auditorías Internas 50
Tabla 17 – Puntaje para estimular la Industria Nacional (Ley 816 de 2003) 52
Tabla 18 – Cobertura de los Acuerdos Comerciales para el proceso de selección 57
Tabla 19 – Número máximo de Proponentes adjudicados por Lote 58

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Tabla 20 – Valor de la garantía de la seriedad de la oferta 70
Tabla 21 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 1. 71
Tabla 22 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 2. 71
Tabla 23 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras 73

BORRADOR

INTRODUCCIÓN

El Estado requiere para su operación y funcionamiento bienes y servicios que adquiere a través de múltiples modalidades y procesos de contratación según

las distintas necesidades que pretende suplir; en ese sentido, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- busca transformar esta situación a través de un Mecanismo de Agregación de Demanda y coordinando estas adquisiciones a través de un Acuerdo Marco.

Para el caso puntual se tiene previsto adelantar un proceso de selección a través de la modalidad de licitación pública para la selección de los Proveedores que se vincularán al siguiente Acuerdo:

(i) Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III

El Proceso de Contratación objeto del presente documento tiene como finalidad satisfacer la prestación del servicio de BPO de las Entidades Estatales para adquirir productos y servicios al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

Colombia Compra Eficiente en cumplimiento de su función de *"Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda"*[1] adelanta el presente estudio de sector para analizar la dinámica del mercado de Servicios BPO, identificando las tendencias de la oferta y las necesidades de las Entidades Estatales en Colombia. Todo esto con el fin de ofrecer a las Entidades Estatales la posibilidad de adquirir capacidades de procesamiento y almacenamiento que: (i) estén alineados con la normativa y lineamientos expedidos por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y (ii) complementen las alternativas con que ya cuentan a través de los demás Acuerdos Marco de Precios de TI.

BORRADOR

1. INFORMACIÓN GENERAL

Los Acuerdos Marco buscan:

[1] Decreto Ley 4170 de 2011.

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

(i) Aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda del bien y/o servicio objeto del acuerdo marco de las Entidades Compradoras;
(ii) Mejorar la eficiencia en la adquisición del bien y/o servicio al hacer un solo proceso de licitatorio; y
(iii) Garantizar a las Entidades Compradoras la adquisición del bien y/o servicio durante la vigencia del Acuerdo Marco.

La adquisición de los servicios BPO pueden ser estandarizados debido a las condiciones propias de este servicio, que resulta ser de características técnicas uniformes y de común utilización para las Entidades Compradoras que requieran de dicho servicio y su adquisición es una actividad que puede y debe agregarse para obtener eficiencias en el Proceso de Contratación y mejorar la posición negociadora del Estado colombiano, dando de esta manera cumplimiento a lo indicado en el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.

1.1. Objeto

El objeto del Proceso de Contratación corresponde a:

(i)Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

1.1.1. Alcance del objeto del acuerdo marco

Los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación.

1.2. Necesidad de adquirir los servicios BPO

Las Entidades Estatales requieren los servicios de BPO para cumplir con sus deberes legales relacionados con la atención a la ciudadanía y solventar las necesidades de los procesos de negocio a través del conjunto integral de diversos canales de comunicación y servicios.

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Anteriormente, las Entidades Estatales han adquirido los Servicios de BPO estableciendo condiciones económicas, de calidad y de servicio de manera desarticulada, desaprovechando las economías de escala y el poder de negociación del Estado. Es importante resaltar que, las Entidades Estatales adquieren los servicios de BPO para cumplir con sus objetivos estratégicos o con su misión, sin embargo, para su buen funcionamiento se ven obligadas a realizar diferentes procesos de contratación para adquirir estos servicios, procesos que en la mayoría de las veces son independientes.

Por lo anterior, las Entidades Estatales que han adquirido los servicios de BPO han publicado sus procesos contractuales a través de SECOP I, SECOP II y la TVEC, de esta forma, estos contratos pudieron ser analizados por parte de Colombia Compra Eficiente.

Teniendo en cuenta la eficiencia administrativa y económica que alcanzaron las Entidades Estatales al realizar sus adquisiciones a través de la segunda generación del Acuerdo Marco de Precios, la Agencia considera pertinente estructurar una nueva generación del Acuerdo Marco de Servicios BPO, en el cual se mantenga la estandarización de las condiciones económicas, técnicas, operativas y de calidad. Adicional a lo anterior, atendiendo al alto impacto que tienen estos servicios en el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de las Entidades Estatales, resulta importante diseñar un acuerdo marco de precios que racionalice la forma en que adquieren este tipo de servicios.

1.3. Cobertura del Acuerdo Marco

El Acuerdo Marco que surja del presente proceso de contratación es de alcance nacional. Sin embargo, dadas las características geográficas de Colombia y las diferencias en los costos relacionados con el transporte de carga y personal hasta diferentes ubicaciones en el país, Colombia Compra Eficiente define 3 zonas para la prestación de algunos Servicios BPO, que reflejan una diferenciación en el costo de estos servicios. Las demás características y condiciones para la prestación de los servicios es la misma para cada zona.
Los servicios de recurso humano podrán ser prestados según lo solicite la Entidad Compradora en la Orden de Compra, en las instalaciones de la Entidad Compradora, front office, o en sitio; En caso de recurso humano en sitio, el recurso humano puede estar en sede del Proveedor o en modalidad de

BORRADOR

teletrabajo. En todo caso, las sedes del Proponente deben estar ubicadas en el territorio colombiano.

Cada zona consiste en un conjunto de municipios y está definida en el Anexo 2 – Fichas Técnicas de los Servicios BPO.

1.4. Plazo y vigencia del Acuerdo Marco

El presente Acuerdo Marco tendrá un plazo de **DOS (2) AÑOS** contados a partir del acta de inicio, la cual será suscrita por las partes una vez se ponga en funcionamiento el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El plazo de vigencia finalizará en la fecha en que culmine el plazo máximo para la ejecución de las Órdenes de Compra, fecha a partir de la cual comienza el plazo para la liquidación del Acuerdo Marco.

Colombia Compra Eficiente podrá prorrogar el Acuerdo Marco de Precios, antes del vencimiento del plazo inicial del mismo. Esta prórroga se realizará por Lotes.

Para ello notificará esta intención a los proveedores para que se pronuncien al respecto. A falta de la notificación de interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo inicialmente establecido.

El Proveedor deberá manifestar dentro de los 10 días siguientes al recibo de la comunicación para celebrar la prórroga su intención de permanecer o no en el Acuerdo Marco.

Si el 25% o más de los proveedores adjudicados para cada Lote aceptan la intención de prórroga, Colombia Compra Eficiente podrá realizar dicho trámite. En caso de que esta proporción corresponda a **UN (1) SOLO PROVEEDOR** por Lote, Colombia Compra Eficiente podrá desistir de prorrogar el Acuerdo Marco para el Lote en el que se presente tal situación, toda vez que se debe garantizar la competencia entre más de un proveedor. Colombia Compra Eficiente puede terminar de manera anticipada uno de los Lotes del Acuerdo Marco si solo queda menos del 25% del total de Proveedores adjudicados en ese Lote.

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de duración del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra.

BORRADOR

Estas órdenes de compra pueden expedirse con un término superior al del plazo de operación del Acuerdo Marco siempre que el proveedor haya ampliado la vigencia y valor de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra y un (1) AÑO más, de conformidad con el numeral de garantías y respetando lo detallado en la normativa presupuestal. Lo anterior, en la medida en que su disponibilidad presupuestal y vigencias futuras lo permita.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la adquisición de servicios con un plazo adicional a la vigencia del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

1.4 Valor estimado del Acuerdo Marco

Teniendo en cuenta que los Acuerdos Marco de Precios no tienen por objeto adquirir un bien o servicio, sino el de fijar los términos y condiciones de oferta para la adquisición de bienes y servicios por parte de las entidades estatales, se concluye que la celebración del presente Acuerdo Marco de Precios no genera erogación ni compromiso presupuestal.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente no requiere de Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) para suscribir un Acuerdo Marco de Precios pues no ejecuta recursos públicos con su suscripción.

En consecuencia, el valor del contrato es indeterminado pero determinable en el tiempo de ejecución, el cual corresponderá a la sumatoria de las Órdenes de Compra que formulen las Entidades Estatales derivadas del catálogo del Acuerdo Marco de Precios.

Colombia Compra Eficiente estimó en **$1.369.116.134.009 COP** el valor según información histórica del SECOP I y II y TVEC; no obstante, el proceso de selección tiene un valor de **$0,00 COP**.

1.5 Clasificador de bienes y servicios de naciones unidas (UNSPSC)

El acuerdo marco objeto de la presente selección se encuentra en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) en los siguientes códigos:

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Tabla 1 – Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC)

Código	Segmento	Familia	Clase	Descripción
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center.

Colombia Compra Eficiente dará cumplimiento a lo establecido en el numeral 1.1 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015 y procederá a **evaluar la experiencia hasta el tercer nivel de clasificación**.

1.6. Finalidad de los Acuerdos Marco de Precios

Los Acuerdos Marco buscan:

(i) Aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda del bien y/o servicio de las Entidades Compradoras objeto del Acuerdo Marco de Precios;
(ii) Mejorar la eficiencia en la adquisición del bien y/o servicio al hacer un solo proceso de licitatorio; y
(iii) Garantizar a las Entidades Compradoras la adquisición del bien y/o servicio durante la vigencia del Acuerdo Marco.

1.6.1 Nociones generales de los Acuerdos Marco de Precios

Con la finalidad de lograr un mejor entendimiento de los interesados en el futuro Acuerdo Marco, se presenta a modo explicativo esta sección en la cual se brindan las nociones generales de lo que implica este Acuerdo Marco de Precios.

1.6.1.1 ¿Qué es un Acuerdo Marco de Precios?

El artículo 2.2.1.1.1.3.1.1 del Decreto 1082 de 2015 define los Acuerdos Marco de Precios de la siguiente manera:

> "*Es un contrato con vigencia determinada, celebrado entre (i) Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, y (ii) uno o más proveedores, mediante el cual se seleccionan a los proveedores y se regulan los términos y condiciones para la adquisición de bienes o servicios de características técnicas uniformes o no uniformes de común utilización.*"

BORRADOR

De lo anterior se puede inferir que los Acuerdos Marco de Precios son una herramienta para que el Estado agregue demanda y centralice decisiones de adquisición de bienes, obras o servicios con el fin de:

- Producir economías de escala.
- Incrementar el poder de negociación del Estado.
- Compartir costos y conocimiento.

Para saber más en detalle sobre los Acuerdos Marco consulta la Guía para entender los Acuerdos Marco de Precios.

1.6.1.2 ¿Cómo se adjudica un Acuerdo Marco de Precios?

El artículo 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015 establece:

> **"Proceso de contratación para un Acuerdo Marco de Precios.** La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- diseñará y organizará los Procesos de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda con base en el análisis del sector y usando la modalidad de selección que corresponda.
>
> Parágrafo 1°. En los Documentos del Proceso del Acuerdo Marco de Precios o Instrumento de Agregación de Demanda se debe establecer, entre otros aspectos, la forma de: a) evaluar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los proveedores y de los compradores; b) proceder frente al incumplimiento de las órdenes de compra; y c) actuar frente a los reclamos de calidad y oportunidad de la prestación."

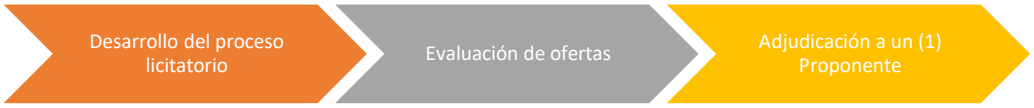
La selección de los proveedores que suministrarán los bienes y servicios relacionados al presente proceso de contratación, serán elegidos mediante un proceso de selección que se defina conforme las especificaciones propias del sector.

Para conocer más sobre la forma de registro y utilización del SECOP II, podrá ser consultada la sección de registro de proveedores y términos de utilización del mismo en el siguiente link: SECOP II

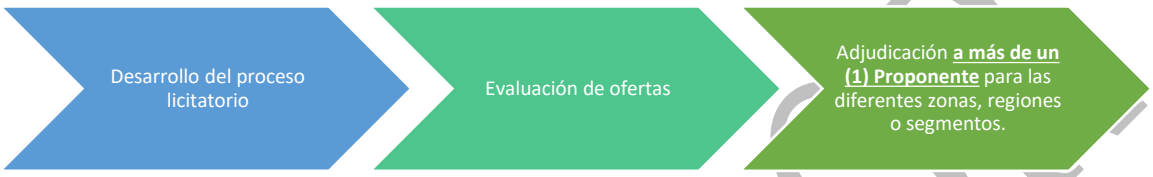
En los procesos de licitación convencionales de las entidades estatales se tiene:

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**



Sin embargo, para los Acuerdos Marco se tiene:



1.6.1.3 ¿Cómo operan los Acuerdos Marco de Precios una vez adjudicados?

Los Acuerdos Marco de Precios se dividen en dos etapas:

Operación Principal	Operación Secundaria
• Corresponde al desarrollo de la Licitación Pública. • Adjudicación del Acuerdo Marco.	• Ejecución del Acuerdo Marco • Colocación de las órdenes de compra. • Vinculación de las Entidades Estatales y establecimiento de sus necesidades puntuales.

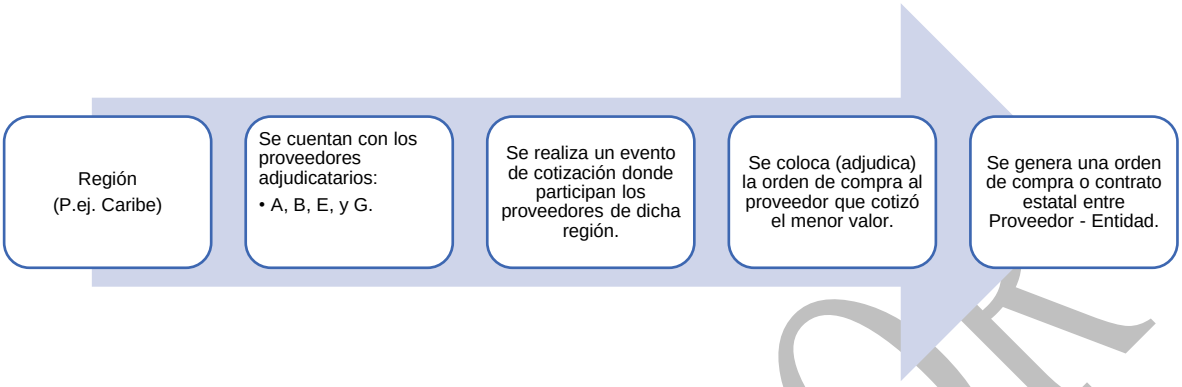
En la Operación Secundaria o ejecución del Acuerdo Marco de Precios son creados los proveedores adjudicatarios del Acuerdo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, capacitados y con un usuario y contraseña para acceder a la misma.

Las Entidades Estatales posteriormente diligencian el formulario (simulador) mediante el cual se generará una *solicitud de cotización* a las cuales se invitará a participar a los proveedores que se encuentren adjudicados en esa celda.

Una celda, según cada acuerdo, corresponde a un bien o servicio particular, o una región, por ejemplo:

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**



1.7 Definiciones – Anexo 1

Para los fines de este Estudio y Documentos Previos a menos que expresamente se estipule de otra manera, los términos deben entenderse de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015 y el Anexo 1 - Definiciones. Las palabras no definidas deben entenderse de conformidad con su significado natural y obvio.

De igual forma, el artículo 29 del Código Civil establece: *"ARTÍCULO 29. <PALABRAS TÉCNICAS>. Las palabras técnicas de toda ciencia o arte se tomarán ene l sentido que les den los que profesan la misma ciencia o arte; a menos que aparezca claramente que se han formado en sentido diverso."*, lo que conlleva a que se definan palabras que corresponden a modismos, es decir, una expresión que se usa dentro del ámbito informal, cuyo significado no puede ser deducido a partir de las palabras que lo componen, sino que es necesario conocer cuál es su significado, aunque a veces se puede deducir.

2 DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO MARCO

En el presente numeral se detallan las condiciones y se hace la descripción del Acuerdo Marco que se pretende celebrar producto del proceso de selección.

2.1 Condiciones de Segmentación

Colombia Compra Eficiente definió dos (2) lotes para la prestación de los Servicios BPO con base entre otros, por la disponibilidad de los servicios y de las plataformas de prestación de servicios, la capacidad técnica de integración con otras aplicaciones y los diferentes niveles de servicio provistos en el catálogo del Acuerdo.

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

En la Tabla 2 Lotes de Servicios BPO se establecen los lotes definidos para la prestación de los Servicios BPO; los Proponentes podrán presentarse a uno (1) o a los dos (2) Lotes, para lo cual deberán dar cumplimiento a todos los requisitos establecidos tanto los transversales como los definidos para cada Lote.

Tabla 2 – Segmentación del Acuerdo Marco

Segmentos
Lote 1
Lote 2

Fuente: Colombia Compra Eficiente

2.2 Especificaciones Mínimas Técnicas

Las especificaciones técnicas de los Servicios BPO se encuentran establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas del presente documento, estas especificaciones fueron elaboradas en conjunto con el MinTIC, Entidades Estatales, fabricantes de las plataformas y de servicios asociados a centro de contacto y con los proveedores prestadores de este servicio que se encuentran en el mercado.

El objetivo de las especificaciones técnicas de los Servicios BPO es que las Entidades Estatales puedan solventar las necesidades de los procesos de negocio a través del conjunto integral de diversos canales de comunicación y servicios establecidos bajo el amparo del Acuerdo Marco.

Los Proponentes que queden adjudicados dentro de cada Lote definido en el Acuerdo Marco, deberán estar en las capacidades de ofrecer todos los servicios BPO definidos en cada Lote.

La Tabla 3 Categorías de los Servicios BPO contempla las categorías de los Servicios BPO y el Lote al que aplica.

Tabla 3 – Categorías de los Servicios BPO

N°	Nombre de la Categoría	Descripción	Niveles de Servicio	Lote 1	Lote 2

BORRADOR

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

1	Servicios de Comunicación por Voz	Dentro de esta categoría se encuentran servicios asociados a canales de comunicación por voz o canal de atención telefónico. Permite cubrir diversos escenarios de comunicación a nivel local, nacional e internacional en modalidad inbound, outbound y blending a través de líneas telefónica fijas, celular y 018000.	Platino Oro Plata Bronce	Sí	Sí
2	Servicios de Comunicación por Texto	Dentro de esta categoría se encuentran servicios asociadas a canales de comunicación por texto, como son el chat, mensajes de texto. Permite cubrir necesidades de comunicación de forma escrita a través de la Web, correo electrónico, WhatsApp entre otros medios de comunicación que puedan ser cubiertos por esta modalidad.		Sí	Sí
3	Servicios de comunicación digitales automatización	Dentro de esta categoría se encuentran servicios asociadas a la automatización y digitalización de canales de atención a fin de generar masificación, agilidad y eficiencia en la atención a través de diversos canales de atención. Se contemplan servicios como chatbot, voicebot y las horas de desarrollo para la implementación de estas tecnologías.		Sí	Sí
4	Servicios de Recurso Humano	Dentro de esta categoría se encuentran definidos servicios que involucran recurso humano para el desarrollo de las actividades propias de los procesos de negocio que se tercerizan, con perfiles de núcleo de conocimiento detallados y experiencia especifica.		Sí	Sí

BORRADOR

5	Servicios de Recurso Tecnológico	Dentro de esta categoría se encuentran definidos servicios relacionados a recursos tecnológicos necesarios para la gestión de los procesos de negocio a tercerizar y que sirven entre otras como complemento a la gestión integral de la misión de las Entidades.		Sí	Sí

Fuente: Colombia Compra Eficiente

De igual forma, las especificaciones técnicas de cada Lote se describen en el Anexo 2 – Fichas Técnicas.

2.3 Modalidad de Ejecución del Acuerdo Marco

Las Entidades Compradoras adquieren los Servicios BPO a través de Órdenes de Compra que se ejecutan como una bolsa de recursos, donde teniendo en cuenta el presupuesto asignado, este se va agotando según sea la necesidad de la Entidad Compradora.

Las Entidades Compradoras por necesidades del servicio pueden aumentar el presupuesto, lo cual realizan mediante adiciones a las Órdenes de Compra, con el fin de evitar interrupciones en el servicio.

2.4 Operación Principal del Acuerdo Marco de Precios

Entiéndase como operación principal la etapa correspondiente al proceso de selección de los proveedores que se vincularán al futuro Acuerdo Marco, es decir, el desarrollo del proceso licitatorio que cumpla con las disposiciones legales en cuanto al Estatuto General de la Contratación, cuyo resultado será la adjudicación y suscripción del Acuerdo Marco respectivo.

Es esta la etapa en la cual Colombia Compra Eficiente elabora los documentos correspondientes a la etapa de planeación de acuerdo con los artículos 2.2.1.1.2.1.1. hasta el 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015. Posteriormente, adelanta la etapa de selección de los proveedores que se vincularán al Acuerdo Marco y adjudica el mismo.

2.5 Operación Secundaria del Acuerdo Marco de Precios

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

En la Operación Secundaria la Entidad Compradora verifica que el Acuerdo Marco de Precios satisface su necesidad, solicita una Cotización a los Proveedores, selecciona al Proveedor que ofreció el menor precio, coloca la Orden de Compra, verifica la entrega o adquisición los servicios de acuerdo con las condiciones estipuladas en la minuta y paga el valor correspondiente.

El Proveedor cotiza, hace la entrega en los términos establecidos en la Orden de Compra, factura el valor correspondiente y recibe el pago. Las actividades de la Operación Secundaria se detallan en la minuta del Acuerdo Marco de Precios.

En la Operación Secundaria, la Entidad Compradora:

(i) Verifica que el Acuerdo Marco satisface su necesidad de conformidad con sus estudios y documentos previos como parte de su etapa de planeación;
(ii) Anexa la justificación de su compra y la vincula a su expediente contractual para dicho proceso de contratación;
(iii) Crea una solicitud de información para todos los Proveedores por cada Lote;
(iv) Solicita una Cotización a los Proveedores o genera un evento de solicitud de compra identificando (condiciones particulares para la selección) según los lineamientos de la guía del Acuerdo Marco;
(v) Verifica las Cotizaciones presentadas por los Proveedores y analiza los precios artificialmente bajos de acuerdo con la normativa vigente, dejando una justificación del proceso realizado y sus determinaciones;
(vi) Selecciona al Proveedor que cotiza con el menor precio para los Servicios de BPO, previa verificación de no estar incurso en casuales de inhabilidad e incompatibilidad, labor que debe ser realizada por la Entidad Compradora;
(vii) Coloca la Orden de Compra y aprueba las garantías indicadas en el Acuerdo Marco;
(viii) Verifica la prestación del servicio conforme lo establecido en el Acuerdo Marco y paga el valor correspondiente o adelanta los trámites del procedimiento administrativo sancionatorio por su propia cuenta;
(ix) Liquida la Orden de Compra dentro de los términos establecidos en la Ley.

2.6 Partes del Acuerdo Marco

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Las partes del Acuerdo Marco serán los Proponentes que hayan resultado adjudicatarios en la licitación pública y Colombia Compra Eficiente.

Las Entidades Compradoras son parte del Acuerdo Marco a partir de la colocación de la Orden de Compra y son los supervisores de cada una de estas, así como los encargados de adelantar los incumplimientos derivados de las obligaciones de cada Orden de Compra.

Nota: La utilización de los instrumentos de agregación de demanda, como lo son los Acuerdos Marco realizados por Colombia Compra Eficiente, no eximen a la Entidad Compradora de realizar un estudio adecuado en los términos del Decreto 1082 de 2015 y demás normativa aplicable, en cuanto la determinación de su necesidad, así como el presupuesto requerido y el plazo para la prestación del servicio.

2.7 Catálogo

Colombia Compra Eficiente es responsable de publicar el Catálogo, actualizarlo y promover que las Entidades Estatales contraten los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco.

Colombia Compra Eficiente publica en el Catálogo el precio máximo de cada Producto ofrecido por cada Proveedor en la Operación Principal. Por otra parte, Colombia Compra Eficiente debe actualizar el Catálogo cuando haya lugar a ajustes de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Marco y sus documentos vinculantes.

2.8 Tienda Virtual del Estado Colombiano -TVEC-

La Tienda Virtual del Estado Colombiano es un aplicativo en el Sistema Electrónico de Compra Pública donde se llevan a cabo las transacciones derivadas de los Acuerdos Marco. Colombia Compra Eficiente está encargada de publicar el Acuerdo Marco en el Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano y de mantener actualizada la información publicada.
Las Entidades Compradoras y los Proveedores están obligados a aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la TVEC.

2.9 Administración del Acuerdo Marco

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Colombia Compra Eficiente está encargada de la administración del Acuerdo Marco de Precios y debe mantener operativa la Tienda Virtual del Estado Colombiano; este aplicativo es por medio del cual se adelantan las transacciones derivadas de los acuerdos marco de precios.

3 MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Teniendo en cuenta que, al no existir norma que exprese la modalidad de contratación para seleccionar los proveedores para un Acuerdo Marco de Precios la escogencia de los mismos se realizará con arreglo a la modalidad de Licitación Pública por ser esta la regla general, de conformidad con las normas contenidas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública - Ley 80 de 1993, el Título 1, Artículo 2, Numeral 1, de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, los artículos 2.2.1.2.1.1.1 - 2.2.1.2.1.1.2 - 2.2.1.1.2.1.1. y 2.2.1.1.2.1.2. del Decreto 1082 de 2015 y demás normas legales vigentes sobre la materia, y en lo no regulado particularmente, por las normas civiles y comerciales y, en general, por todas aquellas que adicionen, complementen o regulen las condiciones que deben reunir los Proponentes y todas las relacionadas con el objeto de la contratación.

4 CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

Como parte de la labor de planeación, se realiza el análisis de los criterios de sostenibilidad aplicables a los Acuerdos Marco. Dicho lo anterior, la *Guía conceptual y metodológica de compras públicas* y las fichas técnicas publicadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, define los bienes y servicios sostenibles como:

> *"Un bien o servicio sostenible como aquel que utiliza de manera racional y eficiente los recursos naturales, humanos y económicos a lo largo de su ciclo de vida, generando así beneficios para el medio ambiente, la sociedad y la economía. Estos, por su naturaleza, presentación, costo e impacto ambiental generan beneficios para la sociedad, la economía y el entorno mientras responde a las necesidades del usuario, quien obtiene el máximo provecho de éste, lo cual es consecuente con patrones de producción comprometidos con la disponibilidad de recursos para las generaciones futuras."*

BORRADOR

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- siendo el ente rector en contratación pública no es ajeno a los criterios de sostenibilidad basados en un modelo de *Desarrollo Sostenible* que Colombia como país debe adoptar, particularmente a través del sistema de compras públicas y los diferentes instrumentos de agregación de demanda, como lo son los Acuerdos Marcos. Por tal motivo, y siguiendo las disposiciones aplicables en la materia la Agencia realizó el estudio de los Criterios de Sostenibilidad aplicables a este proceso.

Sin embargo, es necesario entender el concepto de *compras públicas sostenibles*, el cual es definido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la siguiente manera:

> *"Proceso mediante el cual las organizaciones satisfacen sus necesidades de bienes, servicios, obras y utilidades públicas de tal forma que alcanzan un alto rendimiento basado en un análisis de todo el ciclo de vida, que se traduce en beneficios no sólo para la organización, sino también para la sociedad y la economía, al tiempo que reduce al mínimo los daños al medio ambiente."*

Teniendo en cuenta la gran cantidad de hardware que es usado para poder atender las campañas de BPO se hace imprescindible que los prestadores de Servicios de BPO estén en la capacidad de contar con programas de disposición final para los residuos tecnológicos que se generen de las campañas que ejecuten, así mismo la implementación de equipos que cuenten con bajos consumos de energía y cuyos materiales reduzcan la emisión de sustancias químicas y/o radiación electromagnética RF, para ello los equipos deberán contar con etiquetas ambientales internacionales o sus equivalentes en el territorio colombiano.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente incluirá un factor ponderable para incentivar los programas de disposición final por parte de los Proveedores del Acuerdo Marco.

5 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

5.1.1. Fomento para las MiPymes, emprendimientos y empresas de mujeres, y otros aspectos

El presente Acuerdo Marco no presenta limitación a MiPymes. Sin embargo, con el ánimo de fortalecer la **participación** de las MiPymes, el Acuerdo Marco en la operación secundaría permitirá a las Entidades Compradoras cuando el estimado de la orden de compra no supera los US$125.000 crear un RFI donde solicitará a los proveedores MiPymes adjudicadas manifestar si quieren o no limitar dicho proceso dando cumplimiento al artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015.

Por otra parte, se aclara que dentro del presente Acuerdo Marco de Precios se adoptarán los criterios diferenciales y ponderables en favor de las MiPymes, emprendimientos y empresas de mujeres, de acuerdo con lo indicado en la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 1082 de 2015, dado que en el estudio de sector del presente proceso se logró identificar la participación de las MiPymes, emprendimientos y empresas de mujeres.

5.1.2. Mipymes

De acuerdo con el análisis realizado por Colombia Compra Eficiente sobre los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales y las condiciones sobre las cuales opera en el sector, es posible determinar un porcentaje exacto de participación de MiPymes. Para fomentar su participación, por tal razón, en el presente Acuerdo Marco de Precios, Colombia Compra Eficiente establece como criterio diferencial para esta clasificación empresarial la **garantía de seriedad** de la Oferta en virtud del artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015.

5.1.3. Emprendimientos y empresas de mujeres

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- publicó en la plataforma Secop II el RFI (Request for Information-Solicitud de información) 002 de 2024 dirigido a todos los posibles interesados en participar de este proceso selección, de dicho RFI no se puede determinar un porcentaje de participación de emprendimientos y empresas de mujeres en el sector, pero sí se puede afirmar que existen empresas de mujeres en el sector. Por tal razón, se establecerá dentro de los factores ponderables del proceso de contratación, el otorgamiento de un puntaje adicional de hasta el cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del valor total de los puntos establecidos.

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Adicionalmente, y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto 1082 de 2015, Colombia Compra Eficiente establece como criterio diferencial para esta clasificación empresarial la **garantía de seriedad** de la Oferta. Así mismo, es importante mencionar que tanto los emprendimientos y empresas de mujeres que quieran participar en este proceso de selección deberán acreditar los siguientes requisitos establecidos en el Artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2021:

> *"1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.*
> *2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel. Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico.*
>
> *En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.*
>
> *Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.*
>
> *La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los*

BORRADOR

respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

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

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

5.1.4. Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional

Con el objetivo de analizar las condiciones económicas del sector de servicios BPO, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- publicó en la plataforma Secop II el RFI (*Request for Information*-Solicitud de información) 002 de 2024 dirigido a todos los posibles interesados en participar de este proceso selección.

En atención a la solicitud, quince posibles oferentes contestaron los interrogantes planteados por la Agencia. Dentro de las respuestas, se identificaron siete empresas que afirman que un porcentaje superior al 5% de los bienes o servicios requeridos para la ejecución del contrato serán provistos por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, garantizando las condiciones de calidad, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1082 de 2015.

BORRADOR

Sumado a lo anterior, desde la estructuración se concluye que la prestación de los servicios BPO podría realizarse a través de la contratación de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional sin poner en riesgo la ejecución del objeto contractual y sin perjuicio de los Acuerdos Comerciales vigentes, toda vez que estas personas podrían ajustarse a algunos de los perfiles requeridos.

No obstante, Colombia Compra Eficiente permitirá que, previo análisis de oportunidad y conveniencia, las entidades compradoras en el evento de cotización establezcan el porcentaje, que no será superior al 10 ni inferior al 5 de los bienes o servicios requeridos, de la participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato. En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico, la Entidad Compradora deberá justificarlo.

En la minuta del contrato se señalarán las sanciones pecuniarias producto del incumplimiento injustificado de esta a través de las causales de multa. El supervisor de la orden de compra realizará el seguimiento y verificará que las personas vinculadas al inicio y durante la ejecución del contrato pertenezcan a los grupos poblacionales enunciados anteriormente.

5.1 Forma de presentación de la Oferta

El Proponente debe diligenciar el formato de oferta económica por cada Lote al cual presente oferta, estos precios deben incluirse sin IVA. El Proponente debe diligenciar todas y cada una de las casillas correspondientes al valor del servicio de la oferta económica por cada Lote al que se presente, los valores deben ser mayores o iguales a uno (1), **en ningún momento el Proponente podrá dejar algún espacio en blanco, sin diligenciar o diligenciarlo de manera diferente a lo establecido** (N/A, N/D, entre otros) pues será causal de rechazo.

El Proponente debe estar en la capacidad de **ofrecer todos los Servicios de BPO de acuerdo con el Lote en el que presente oferta** y deberá tener cubrimiento en el territorio nacional; Colombia Compra Eficiente asignará puntajes de acuerdo con los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones.

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

6 CRITERIOS PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DEL ACUERDO MARCO

Los Proponentes deben acreditar que están inscritos en el Registro Único de Proponentes -RUP- de la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio principal, incluso cuando presentan su oferta antes de que la inscripción esté en firme.

Sin embargo, mientras la inscripción no esté en firme, Colombia Compra Eficiente no puede considerar que el oferente está habilitado y evaluar su oferta. El RUP debe renovarse a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, de lo contrario cesan sus efectos. Al cierre del Proceso de Contratación, es decir, hasta el plazo para presentar ofertas, el RUP debe encontrarse vigente, esto es, que el proponente haya presentado la información para renovar el registro en el término anteriormente establecido. Para verificar que los efectos el RUP no han cesado, es necesario que el certificado contenga la anotación de que el inscrito ya radicó los documento para la renovación.

La información contenida en el RUP, previa a la suministrada para renovar el registro, continúa en firme hasta que finalice el trámite de renovación correspondiente. Así, en el periodo comprendido entre el momento de la solicitud de renovación y el instante en que adquiera firmeza la información renovada, es válido el RUP del año anterior, cuyos efectos no han cesado y se encuentra vigente y en firme. El Proponente puede acreditar la firmeza del RUP dentro del término de traslado del informe de evaluación.

Colombia Compra Eficiente debe verificar los requisitos habilitantes de los Proponentes con el Registro Único de Proponentes –RUP–.

6.1 Capacidad Jurídica

En el presente Proceso de Contratación pueden participar las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social les permita ejecutar las siguientes actividades:

- Prestación de servicios de atención al cliente.
- Prestación de servicios de Contact Center

BORRADOR

- Suministrar servicios de outsourcing.

Cuando un Proponente Plural presenta Oferta, todas las personas que lo integran deben tener dentro de su objeto social las actividades del Proceso de Contratación, bien como parte de su objeto social principal o como actividad conexa.

Si el Proponente o alguno de los integrantes del Proponente Plural es una persona extranjera sin domicilio o sucursal en el territorio nacional, debe acreditar el cumplimiento de los requisitos habilitantes con el **Formato 3**.

El Proponente singular que sea una persona jurídica, la figura jurídica que utilicen los Proponentes Plurales y los miembros de los Proponentes Plurales, deben tener una duración por lo menos igual a la de la vigencia del Acuerdo Marco y un (1) año más.

Un mismo Proponente puede presentar Oferta para los dos Lotes. Si una persona presenta de forma individual o como integrante de un Proponente plural dos (2) o más Ofertas para un mismo Lote, Colombia Compra Eficiente evaluará únicamente la primera Oferta recibida según el orden de recepción de las Ofertas a través de la plataforma del SECOP II. La misma regla se aplica a:

(i) Los integrantes de un mismo grupo empresarial;
(ii) Los Proponentes e integrantes de Proponentes plurales diferentes, que tienen representantes legales en común;

El Proponente deberá anexar junto con su oferta el RUP, los certificados de existencia y representación legal, para que Colombia Compra Eficiente pueda verificar la existencia o no de un grupo empresarial.

6.2 Capacidad Financiera y Organizacional

6.2.1 Capacidad Financiera

Dado que Colombia Compra Eficiente debe asegurar que los Proveedores tienen la capacidad para responder por las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios, estableció los siguientes indicadores de capacidad financiera:

BORRADOR

Tabla 4 – Indicadores de Capacidad Financiera

Indicador	Índice requerido
Índice de Liquidez	Mayor o igual a 0,99
Nivel de Endeudamiento	Menor o igual a 0,79
Razón de cobertura de intereses	Mayor o igual a 0,00

Los Proponentes deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Los Proponentes que no tengan pasivos corrientes quedan **habilitados** respecto al índice de liquidez.
2. Los Proponentes que no tengan gastos de intereses quedan **habilitados** respecto al indicador de razón de cobertura de intereses.

Los Proponentes plurales serán evaluados de acuerdo con la opción dos (2) del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente[2].

En esta opción cada uno de los integrantes del Proponente aporta al valor total de cada componente del indicador, de acuerdo con su participación en la figura del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura). La siguiente es la fórmula aplicable para calcular los indicadores que son índices:

$$Indicador = \frac{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i \ \mathrm{X}\ porcentaje\ de\ participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i \ \mathrm{X}\ porcentaje\ de\ participación_i}$$

Donde:

- n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura).

6.2.2 Capacidad Organizacional

Teniendo en cuenta que Colombia Compra Eficiente debe asegurar que los Proveedores tienen la aptitud para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del Acuerdo Marco en función de su organización interna, fijó los siguientes indicadores como requisitos habilitantes con los cuales se medirá la Capacidad Organizacional:

[2] Colombia Compra Eficiente. *Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación*, disponible en: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_requisitos_habilitantes.pdf

BORRADOR

Tabla 5 – Indicadores de Capacidad Organizacional

Indicador	Índice requerido
Utilidad operacional sobre activos	Mayor o igual a 0,02
Utilidad operacional sobre patrimonio	Mayor o igual a 0,01

Los Proponentes deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Los Proponentes cuyo patrimonio sea cero (0) no es posible calcular el indicador de utilidad operacional sobre el patrimonio, caso en el cual Proponente **no cumpliría** con dicho indicador.

Si el Proponente es plural cada indicador debe calcularse así:

$$Indicador = \frac{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i \ \mathrm{X}\ porcentaje\ de\ participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i \ \mathrm{X}\ porcentaje\ de\ participación_i}$$

Donde:

- n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura).

6.3 Condiciones de Experiencia

El Proponente persona natural o jurídica o plural deberá acreditar la experiencia con el RUP de acuerdo con el clasificador de bienes y servicios en tercer nivel expresado en SMMLV de conformidad con el código solicitado en el presente pliego de condiciones en el **numeral 1.5**.

También podrá acreditar experiencia de contratos ejecutados celebrados por Consorcios, Uniones Temporales y sociedades en las cuales el interesado tenga o haya tenido participación, para cada uno de los bienes y servicios identificados con el Clasificador de bienes y servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV, de conformidad con alguno de los códigos solicitados. En concordancia con el parágrafo 5 del artículo 5 de la Ley 1882 de 2018, por medio del cual se adicionó el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, se acepta la experiencia adquirida por los Proponentes a través de la ejecución de contratos con particulares.

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Los Proponentes deben acreditar con el RUP experiencia en **la prestación de los Servicios de BPO** según las condiciones detalladas en esta sección y a los que presente Oferta, de acuerdo con lo establecido a continuación:

Colombia Compra Eficiente estableció la experiencia del presente proceso de selección de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 6 – Experiencia requerida por cada Lote

Segmento	Código UNSPSC	Experiencia en SMMLV
Lote 1	83111500	27.630
Lote 2	83111500	11.841

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Para poder establecer los requisitos de experiencia, Colombia Compra Eficiente tuvo en consideración el valor estimado del Acuerdo Marco, las Órdenes de Compra colocadas en la generación anterior, los posibles proveedores adjudicados, la vigencia del Acuerdo Marco y la participación de cada Lote.

Si el Proponente presenta Oferta a más de un (1) Lote, la experiencia requerida debe ser equivalente a la suma de la experiencia para cada uno de los Lotes que presente una Oferta. Un mismo contrato puede considerarse para verificar la experiencia en los dos (2) Lotes, siempre que el monto en SMLMV sea mayor o igual a la sumatoria de las experiencias requeridas para cada Lote, Colombia Compra Eficiente podrá usar el residuo de cada contrato para acreditar la experiencia en los demás Lotes a los que presente Oferta.

6.3.1 Requisitos de Acreditación de la Experiencia – Formato 8

A. Para efectos de determinar el cumplimiento de las condiciones de Experiencia se verificarán entre **mínimo uno (1)** y **máximo quince (15)** contratos por Proponente. En caso de relacionarse un número superior de contratos, Colombia Compra Eficiente para salvaguardia de los principios de transparencia e igualdad tendrá en cuenta los que cumplan con los requisitos establecidos.

   Si la Oferta es presentada como un Consorcio o Unión Temporal todos sus miembros o integrantes deberán diligenciar su experiencia conjuntamente en un mismo Formato de Experiencia.

BORRADOR

B. En caso de existir diferencias entre la información relacionada en el Formato de Experiencia y la relacionada en el RUP, prevalecerá la información contenida en el RUP y dicha información será la que se utilizará para la evaluación.

C. Tratándose de contratos ejecutados en Consorcio o en Unión Temporal, Colombia Compra Eficiente solamente tendrá en cuenta el porcentaje (%) de participación o las actividades realizadas respectivamente, por el integrante que participe en este proceso de selección.

   Si hubo distribución de actividades diferenciadas en la estructura plural, el Proponente debe anexar con su Oferta el documento soporte. En caso de no aportar dicho documento, Colombia Compra Eficiente tendrá en cuenta el porcentaje (%) de participación que reporte el RUP del contrato para efectos de la evaluación.

D. Para las figuras Plurales se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:

   En todo caso, la sumatoria de los porcentajes de participación de los integrantes de la figura asociativa deberá ser igual al 100%.

   Tenga en cuenta que NO se aceptará porcentajes de participación de los integrantes en 0%.

E. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar Oferta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993. Lo anterior para el caso de Proponentes plurales.

F. Cuando para el mismo Lote se presenten varias Ofertas por el mismo Proponente o integrante del Proponente, por sí o por interpuesta persona, en Consorcio, Unión Temporal o individualmente; o cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente o su representante legal sean socios o representante legal de otra persona jurídica proponente en este mismo proceso; o cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente, o su representante legal se presenten como personas naturales en este mismo proceso. En estos casos, solo será válida la primera Oferta entregada en orden de llegada según la Plataforma del SECOP II y las demás serán rechazadas.

BORRADOR

G. En caso de que el Proponente o alguno de sus integrantes tratándose de Proponente Plural, haya participado en procesos de fusión empresarial, se validará la experiencia presentada, previa la exposición de los siguientes documentos:

   Para contratos ejecutados: Deberá presentar el documento mediante el cual se formaliza la fusión, acompañado del contrato registrado en el RUP que pretende hacer valer.

6.3.2 Acreditación de la Experiencia mediante el Registro Único de Proponentes -RUP-

Todo Proponente debe estar inscrito en el Registro Único de Proponentes -RUP- en cumplimiento de lo dispuesto en el reglamento vigente.

Se excluyen de la aplicación de las normas del RUP los Proponentes personas extranjeras sin domicilio en Colombia y las demás que estén exceptuadas expresamente en la Ley.

Para efectos de facilitar la calificación de la experiencia, se requiere que el Proponente señale en el Formato 8 con los cuales pretende que se evalúe la Experiencia.

Es importante aclarar que los documentos allegados con la Oferta deben encontrarse en una imagen adecuada y nítida sin contraseñas de acceso al mismo, ni obedezcan a archivos con accesos directos o dañados, para que la entidad pueda realizar dicha verificación.

Los Proponentes colombianos o extranjeros obligados a inscribirse en el RUP deberán adjuntar como parte de su Oferta el certificado de inscripción al RUP, vigente y en firme. En el caso de proponentes plurales, cada uno de los miembros de la estructura plural deberá cumplir este requisito.

El certificado de RUP deberá haber sido expedido **máximo treinta días (30) calendario**s anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección. Si se prorroga dicha fecha, esta certificación valdrá con la fecha inicial del cierre.

BORRADOR

Si el Proponente se encuentra inscrito, pero dicha inscripción no está en firme, la entidad dará aplicación a lo dispuesto en la sección para la solución de subsanación y aclaración, según sea el caso.

Respecto a las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia y las personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia, deberá acreditar el cumplimiento de la Capacidad Jurídica, Capacidad Financiera, Experiencia y demás requisitos habilitantes, con base en los documentos respectivos, establecidos en el presente documento, los cuales serán verificados por Colombia Compra Eficiente.

6.4 Requisitos Mínimos Técnicos Transversales

Un Proponente podrá presentar Oferta para el Lote 1 o Lote 2 o los dos Lotes según sea su interés y cumpla con los requisitos mínimos exigidos en cada Lote.

Los Proponentes de los Servicios BPO que pretendan presentar Oferta sin importar el Lote, deberán allegar la información solicitada en la Tabla 7 Requisitos mínimos técnicos transversales.

Los Proponentes de los Servicios BPO que pretendan presentar Oferta en alguno de los dos Lotes deberán allegar la información solicitada en la Tabla 8 Requisitos mínimos técnicos por Lote.

Por otra parte, el Proveedor debe diligenciar el Formato 1 Carta de Presentación de la Oferta para presentar la Oferta del Proceso.

Tabla 7 – Requisitos Mínimos Técnicos Transversales

Criterio	Condición
Requisitos técnicos de las sedes	Matricula mercantil
	Certificado de Sismo resistencia
	Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE
Requisitos técnicos del Proponente	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI
	Oficial de Seguridad de la Información Chief Information Security Officer – CISO

Fuente: Colombia Compra Eficiente

En caso tal que un Proponente haga parte de un grupo económico y pretenda acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos técnicos transversales y propios de cada uno de los Lotes mediante acreditación directa del grupo económico, deberá demostrar por el medio de una certificación expedida por la sociedad matriz del grupo económico, y además adjuntar el respectivo registro

BORRADOR

mercantil (o el documento que haga sus veces si se trata de una persona jurídica extranjera) en el cual se evidencie :(i) que hace parte del grupo económico que certifica el requerimiento y (ii) que dicho requerimiento estará a disposición del Proponente para atender las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios en caso tal que llegue a quedar adjudicado durante el proceso de selección y por la vigencia establecida en el Acuerdo Marco de Precios.

- **Requisitos Técnicos de las Sedes**

Para la prestación de los servicios BPO, el proponente debe disponer de al menos una sede física, sin embargo, el Proponente puede presentar más de una sede, las cuales quedarán habilitadas para la ejecución del Acuerdo Marco.

El Proponente debe presentar un documento firmado por el representante legal indicando lo siguiente:

- Nombre de la sede
- Ciudad de ubicación de la sede
- Dirección de la sede
- Posiciones físicas de la sede

El Proponente debe contar con mínimo **300 posiciones físicas, para el Lote 1.**

El Proponente debe contar con mínimo **80 posiciones físicas, para el Lote 2.** En el caso que un proponente se presente a los dos (2) Lotes deberá acreditar como mínimo 380 posiciones físicas.

La cantidad de posiciones físicas de un Proponente corresponde a la sumatoria simple de las posiciones presentadas en cada sede.

La cantidad de posiciones físicas de un Proponente plural corresponde a la suma de las posiciones físicas que presente cada uno de sus integrantes.

6.4.1. Matricula Mercantil

El Proponente debe presentar la matrícula mercantil de las sedes en las que vaya a operar, si estas están ubicadas en Colombia, la matrícula mercantil debe tener una fecha de expedición no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.

BORRADOR

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento de la matrícula mercantil, siempre y cuando los integrantes presenten alguna sede para la prestación del servicio.

6.4.2. Certificado de Sismo resistencia

El Proponente debe presentar licencia de construcción de cada sede en las que vaya a operar, que evidencie que el edificio cumple con las normas de sismo resistencia.

Alternativamente, cuando se trate de construcciones anteriores al año 2010, fecha en que entró en vigencia la Norma de Sismo Resistencia – NSR- 10, el Proponente podrá presentar una certificación o acta de responsabilidad expedida y firmada por un ingeniero civil, especialista en estructuras, en la que indique que la edificación cumple con sismo resistencia, copia de la tarjeta profesional del ingeniero civil que lo certifica, copia del título de la especialización para verificar idoneidad y certificado de antecedentes del ingeniero no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento de sismo resistencia, siempre y cuando los integrantes presenten alguna sede para la prestación del servicio.

6.4.3. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE

El Proponente debe presentar por cada sede en las que vaya a operar, el dictamen de inspección y verificación de las instalaciones eléctricas de acuerdo con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el resultado debe ser aprobada.

Alternativamente, el Proponente puede presentar una certificación de cumplimiento expedida y firmada por un ingeniero electricista, copia de la tarjeta profesional del ingeniero que lo certifica y certificado de antecedentes del ingeniero no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones

BORRADOR

Eléctricas (RETIE), siempre y cuando los integrantes presenten alguna sede para la prestación del servicio.

- **Requisitos Técnicos del Proponente**

6.4.4. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI

El Proponente debe presentar la declaración de aplicabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- SGSI, que debe contener por lo menos los controles definidos en este numeral, y debe estar firmado por un auditor interno o externo en la que se legitime la aplicabilidad y cumplimiento de los controles definidos.

Adicional, el Proponente debe presentar los siguientes documentos del auditor que firma la declaración de aplicabilidad: (i) el título profesional, (ii) tarjeta profesional y (iii) certificado que lo acredite como auditor interno o líder en ISO 27001:2013 o 2017 vigente.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información debe contener mínimo los siguientes controles definidos:

- Políticas de la seguridad de la información
- Organización de la seguridad de la información
- Seguridad del teletrabajo y el uso de dispositivos móviles
- Seguridad del recurso humano
- Gestión de activos
- Control de acceso a sistemas y servicios
- Seguridad física y del entorno de las sedes
- Seguridad de las comunicaciones
- Relaciones con los proveedores
- Gestión de incidentes de seguridad de la información
- Plan de continuidad de seguridad de la información

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI

6.4.5. Oficial de Seguridad de la Información – Chief Information Security Officer – CISO

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

El Proponente debe presentar la documentación del oficial de seguridad de la información, el cual debe ser ingeniero titulado y adicional contar con alguno de los siguientes títulos o certificaciones: (i) postgrado en Seguridad Informática, Seguridad de la Información, Seguridad Digital, Administración de Riesgos Informáticos, Seguridad Informática y de las Comunicaciones, Ciberseguridad Organizacional, Ciberseguridad, Seguridad de la Información de las Organizaciones, Gestión De Seguridad y Riesgo Informático o postgrados afines o CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), o CISSP (Certified Information Systems Security Professional), o CISM (Certified Information Security Manager), o ISO 27001 Auditor Lider.

En caso de ser una persona natural vinculada con el Proponente, el Proponente debe presentar el certificado laboral de vinculación directa del oficial de seguridad de la Información con el Proponente, el título profesional obtenido, la tarjeta profesional, título de especialista o certificación y certificado de antecedentes disciplinarios de la profesión del Oficial de Seguridad de la Información.

En caso de ser una persona natural externa, el Proponente debe presentar el contrato suscrito, el título profesional obtenido, la tarjeta profesional, título de especialista o certificación y certificado de antecedentes disciplinarios del profesional no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.

En caso de ser una persona jurídica externa, el Proponente debe presentar el contrato suscrito entre la persona jurídica y el Proponente, adicional a esto la persona jurídica deberá adjuntar la información que acredite que cuenta con la persona natural, profesional, que acredite las calidades que trata el párrafo primero y segundo del presente numeral.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Oficial de Seguridad de la Información - Chief Information Security Officer – CISO.

6.5 Requisitos Mínimos Técnicos por Lote

En la Tabla 5 Requisitos mínimos técnicos por Lote, se muestran los requisitos mínimos técnicos por Lote que deben cumplir los Proponentes, según el Lote al cual presente oferta.

BORRADOR

Tabla 8 – Requisitos Mínimos Técnicos por Lote

Condición	LOTE 1	LOTE 2
Conectividad - Alta Disponibilidad	Sí	N/A
Esquema de Conectividad	N/A	Sí
Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto	Sí	N/A
Herramientas de colaboración y comunicación	Sí	N/A
Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial	Sí	N/A
Visita y Prueba técnica	Sí	N/A

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.5.1 Conectividad - Alta Disponibilidad

El Proponente debe acreditar redundancia en la conectividad a internet de las sedes que presente para la prestación de los servicios BPO, para lo cual debe contar con al menos dos (2) enlaces de conectividad en cada sede. Las respectivas conexiones deben salir por medios diferentes o red de anillo diferente. La documentación requerida para acreditar estas características es la siguiente:

Un certificado emitido por el proveedor o proveedores de servicios de internet en el que se indique cuáles son los enlaces contratados, capacidad y anillo de conexión. Los certificados presentados deben evidenciar que el proveedor cuenta con al menos dos enlaces de conectividad en red de anillo diferente para cada sede presentada.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento de Conectividad - Alta Disponibilidad, siempre y cuando los integrantes presenten alguna sede para la prestación de los servicios.

6.5.2 Esquema de Conectividad

El Proponente debe presentar el diagrama de conectividad de cada sede en las que vaya a operar, el cual debe contener la capacidad de los enlaces de internet con que cuentan en cada sede y el proveedor de servicio de Internet.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del esquema de conectividad, siempre y cuando los integrantes presenten alguna sede para la prestación del servicio,

BORRADOR

adicionalmente, debe presentar el esquema de conectividad entre sedes de los integrantes del Proponente plural.

6.5.3 Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto

El Proponente debe presentar un documento expedido por el representante legal en el que se detalle la última prueba de stress realizada a la Plataforma de Centro de Contacto, las cuales deben involucrar el canal de atención telefónico y correo electrónico. La prueba de stress debe haberse ejecutado en los últimos 3 años, contados a partir del cierre de la presentación de ofertas del presente proceso de selección. El documento debe reflejar los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba de stress en relación con los incidentes que se presentaron, errores, problemas de rendimiento, cuellos de botella, calidad del servicio u otros elementos detectados durante la aplicación de la prueba en los canales definidos y las acciones correctivas implementadas.

6.5.4 Herramientas de colaboración y comunicaciones

El Proponente debe presentar un documento firmado por el representante legal en el que se describan las herramientas de Colaboración y Comunicaciones que indique la interfaz web totalmente funcional, las cuales deben permitir las siguientes funcionalidades:

- Chat con capacidad de generar grupos de chat y de enviar archivos en el chat.
- Videollamada y chat de mínimo 5 participantes, con posibilidad de compartir la pantalla.
- Almacenar, organizar y compartir todo tipo de archivos con los miembros del equipo de la operación del Centro de Contacto.
- Posibilidad de crear grupos organizadas por perfiles, habilidades comunes, relaciones, ubicación o funciones realizadas por los integrantes en cada grupo.
- Indicadores de presencia, status y actividad.
- Telefonía utilizando un softphone WebRTC integrado a la interfaz web de agente, un softphone SIP o teléfonos SIP.

Las certificaciones deben estar firmadas, y debe contener el teléfono de contacto de la persona que firma el documento correspondiente.

BORRADOR

6.5.5. Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial

El Proponente deberá presentar tres (3) certificaciones de clientes a los que esté o haya prestado servicio de automatización con uso de inteligencia artificial en canales de atención. Las certificaciones presentadas deben ser de clientes diferentes. Sólo se permite una certificación por cada cliente. La certificación debe contener la descripción del proceso automatizado, el uso de inteligencia artificial (Natural Language Process, Deep Learning, Machine learning, Neural networks, entre otros) y el canal de atención donde fue implementado.

Alternativamente, el Proponente podrá presentar las certificaciones señaladas anteriormente de un tercero que haya prestado o esté prestando los servicios de automatización con uso de inteligencia artificial y que se constituye como un aliado del Proponente, caso en el cual deberá adjuntar una certificación firmada por el representante legal del tercero que acredite que este prestará los servicios de automatización haciendo uso de inteligencia artificial al Proponente durante la vigencia del Acuerdo Marco en caso de quedar adjudicado, esta certificación debe estar acompañada por el certificado de existencia y representación legal del tercero.

En caso de que durante la vigencia del Acuerdo Marco el tercero deje de prestar los servicios al Proponente adjudicado, este último es responsable de asegurar la continuidad de la prestación de los servicios para las Órdenes de Compra vigentes y las que le puedan llegar a ser colocadas durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

Las certificaciones deben estar firmadas, y deben contener el teléfono de contacto de la persona que firma el documento correspondiente. Colombia Compra Eficiente, durante la etapa de evaluación, podrá corroborar la información suministrada con los clientes acreditados.

6.5.6 Visita y Prueba técnica

Al cierre de las Ofertas, a más tardar al día siguiente, Colombia Compra Eficiente en compañía del MinTIC publicará el cronograma de ejecución de la prueba técnica.

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Esta prueba permite verificar las condiciones técnicas requeridas para la prestación de los Servicios BPO que debe cumplir el Proveedor, así como las capacidades del personal técnico.

La prueba técnica será realizada de acuerdo con el protocolo establecido en el Anexo 3 – Visita y Prueba Técnica del presente proceso de selección.

6.7 Requisitos habilitantes diferenciales

Colombia Compra Eficiente ha definido de conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021 establecer criterios diferenciales de la siguiente manera:

Tabla 9 – Garantía de Seriedad de la Oferta exigida en el AMP

Garantía de Seriedad de la Oferta		
Mipymes	**Empresas o emprendimientos de mujeres**	**Grandes empresas**
500 SMMLV	500 SMMLV	1000 SMMLV

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.7.1 MiPymes

Se establece un criterio diferencial para MiPymes colombianas en relación con la garantía de seriedad de la oferta, frente a la exigida a las empresas que no cuenten con esta clasificación empresarial a saber:

Tabla 10 – Garantía de Seriedad de la Oferta para MiPymes

MiPymes	Grandes empresas
500 SMMLV	1000 SMMLV

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Las empresas que ostenten la calidad de MiPyme, para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 957 de 2019, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Para la validación de este criterio diferencial, las MiPymes colombianas deben acreditar que tienen el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.

BORRADOR

2. 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.

6.7.2 Emprendimientos y empresas de mujeres

Se establece un criterio diferencial para Las empresas que ostenten la calidad de Emprendimiento y/o Empresa de mujeres, en relación con la garantía de seriedad de la oferta, frente a la exigida a las empresas que no cuenten con los criterios definidos para acreditar tales condiciones.

Tabla 11 – Garantía de Seriedad de la Oferta para emprendimientos y empresas de mujeres

Empresas o emprendimientos de mujeres
500 SMMLV

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Las empresas y/o emprendimientos de mujeres deberán cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021, para su acreditación:

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

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

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

BORRADOR

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

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

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

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

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

Las certificaciones aquí requeridas 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.

BORRADOR

7 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El Proponente a través de la carta de presentación de la Oferta acredita que cuenta con la capacidad para cumplir con las obligaciones del Acuerdo Marco de Precios y dar cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas.

8 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Colombia Compra Eficiente evalúa las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de la sección 6, es decir, su condición en el aspecto jurídico, financiero, experiencia y técnico sea evaluado como ***Habilitado***.

En la evaluación de las Ofertas y la adjudicación del Acuerdo Marco, realizada para cada uno de los Lotes establecidos en este documento, Colombia Compra Eficiente debe tener en cuenta el factor económico; el factor técnico adicional; el incentivo a la industria nacional previsto en la Ley 816 de 2003; así como la vinculación de trabajadores en condición de discapacidad, de acuerdo con los porcentajes indicados a continuación:

Tabla 12 – Factores de ponderación

Nº	Criterios de evaluación	Puntaje
1	Factor económico	51,75
2	Factor técnico adicional	27
3	Puntaje para estimular la industria nacional	20
4	Puntaje por vinculación de personas en condición de discapacidad	1
5	Puntaje para fomento a Emprendimientos o Empresas de mujeres	0,25
Total de puntos:		**100**

Este puntaje aplicará para cada uno de los Lotes a los cuales se presente Oferta por parte del Proponente.

8.1 Factor Económico (Oferta Económica) – Formato 10

Como fue mencionando en el documento denominado estudio del sector, Colombia Compra Eficiente no establece precios de referencia por cada uno de los Lotes que conforman el proceso de selección, ya que esto obedece a una

BORRADOR

necesidad particular de cada una de las entidades que decidan vincularse al futuro Acuerdo Marco, así como las necesidades en cuanto a las variables que intervienen en la solicitud de los Servicios de BPO.

Los Proponentes deben presentar su Oferta económica diligenciando el Formato 10 – Oferta Económica del Pliego de Condiciones dependiendo el Lote o los Lotes a los que presente Oferta, en caso de que un Proponente decida **no presentar Oferta económica para algún Lote deberá dejar las casillas de ese Lote en blanco**. Los Proponentes deben diligenciar en todos los Ítems del Lote al que presentan Oferta el valor de los servicios sin IVA. Los precios presentados por los Proponentes en la Oferta económica deben ser mayores o iguales a uno (1).

Colombia Compra Eficiente rechazará la Oferta del Proponente para el Lote al que presente Oferta en caso tal que ofrezca un valor de N/A o de cero (0) para el valor de servicio para cualquiera de los Servicios de BPO establecidos en el Formato 10.

Colombia Compra Eficiente calculará el puntaje del factor económico para el Lote 1, y para el Lote 2. Colombia Compra Eficiente otorgará hasta 51,75 puntos por factor económico en el Lote 1 y en el Lote 2.

8.1.1 Lote 1

Colombia Compra Eficiente definió el factor económico para el Lote 1 como la sumatoria de cada uno de los puntajes obtenidos por servicio ofrecido dentro de la oferta económica. Colombia Compra Eficiente definió el puntaje de cada servicio ofrecido calculando la mediana para cada uno de los valores de los servicios ofrecidos por los Proponentes habilitados. Si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es menor a la mediana de los precios ofrecidos para ese servicio de los Proponentes habilitados, el puntaje del servicio ofrecido será igual a la división del puntaje del factor económico (51,75 puntos) entre la cantidad de servicios del Lote 1.

Puntaje por factor económico para el Lote 1:

BORRADOR

$$P_{OELot1} = \sum_{i=1}^{n} P_{SOi}$$

Donde:
$P_{OELot1} = Puntaje\ de\ la\ oferta\ económica\ del\ Proponente\ habilitado\ para\ el\ Lote\ 1$
$P_{SOi} = Puntaje\ del\ servicio\ ofrecido\ del\ proponente\ habilitado$

Para el cálculo del puntaje del servicio ofrecido del Proponente habilitado:

Si,

$$V_{SOi} \leq M_{SO}$$

$$entonces\ P_{SOi} = \frac{51{,}75}{\#\ total\ de\ servicios\ ofrecidos\ en\ el\ Lote\ 1}$$

Donde
$V_{SOi} = Valor\ del\ servicio\ ofrecido\ por\ el\ Proponente\ habilitado\ i$
$M_{SO} = Mediana\ de\ los\ valores\ del\ servicio\ ofrecidos\ por\ los\ Proponentes\ habilitados$
$P_{SOi} = Puntaje\ del\ servicio\ ofrecido\ del\ proponente\ habilitado\ i$

De lo contrario, si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es mayor a la mediana, Colombia Compra Eficiente calcula el puntaje del servicio ofrecido mediante la siguiente fórmula:

$$P_{SOi} = \frac{51{,}75 * (V_{maxSO} - V_{SOi})}{\#\ total\ de\ servicios\ ofrecidos\ en\ el\ Lote\ 1 * (V_{maxSO} - M_{SO})}$$

Donde:
$P_{SOi} = Puntaje\ del\ servicio\ ofrecido\ del\ proponente\ habilitado\ i$
$V_{maxSO} = Valor\ máximo\ del\ servicios\ ofrecido\ por\ los\ Proponentes\ habilitados$
$V_{SOi} = Valor\ del\ servicio\ ofrecido\ por\ el\ Proponente\ habilitado\ i$
$M_{SO} = Mediana\ de\ los\ valores\ del\ servicio\ ofrecidos\ por\ los\ Proponentes\ habilitados$

BORRADOR

8.1.2 Lote 2

Colombia Compra Eficiente definió el factor económico para el Lote 2 como la sumatoria de cada uno de los puntajes obtenidos por servicio ofrecido dentro de la oferta económica. Colombia Compra Eficiente definió el puntaje de cada servicio ofrecido calculando la mediana para cada uno de los valores de los servicios ofrecidos por los Proponentes habilitados. Si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es menor a la mediana de los precios ofrecidos para ese servicio de los Proponentes habilitados, el puntaje del servicio ofrecido será igual a la división del puntaje del factor económico (51,75 puntos) entre la cantidad de servicios del Lote 2.

Puntaje por factor económico para el Lote 2:

$$P_{OELot2} = \sum_{i=1}^{n} P_{SOi}$$

Donde:
$P_{OELot2} = Puntaje\ de\ la\ oferta\ económica\ del\ Proponente\ habilitado\ para\ el\ Lote\ 2$
$P_{SOi} = Puntaje\ del\ servicio\ ofrecido\ del\ proponente\ habilitado$

Para el cálculo del puntaje del servicio ofrecido del Proponente habilitado:

Si,

$$V_{SOi} \leq M_{SO}$$

$$entonces\ P_{SOi} = \frac{51{,}75}{\#\ total\ de\ servicios\ ofrecidos\ el\ Lote\ 2}$$

Donde
$V_{SOi} = Valor\ del\ servicio\ ofrecido\ por\ el\ Proponente\ habilitado\ i$
$M_{SO} = Mediana\ de\ los\ valores\ del\ servicio\ ofrecidos\ por\ los\ Proponentes\ habilitados$
$P_{SOi} = Puntaje\ del\ servicio\ ofrecido\ del\ proponente\ habilitado\ i$

BORRADOR

De lo contrario, si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es mayor a la mediana, Colombia Compra Eficiente calcula el puntaje del servicio ofrecido mediante la siguiente fórmula:

$$P_{SOi} = \frac{51{,}75 * (V_{maxSO} - V_{SOi})}{\#\ total\ de\ servicios\ ofrecidos\ en\ el\ Lote\ 2 * (V_{maxSO} - M_{SO})}$$

Donde:
$P_{SOi} = Puntaje\ del\ servicio\ ofrecido\ del\ proponente\ habilitado\ i$
$V_{maxSO} = Valor\ máximo\ del\ servicios\ ofrecido\ por\ los\ Proponentes\ habilitados$
$V_{SOi} = Valor\ del\ servicio\ ofrecido\ por\ el\ Proponente\ habilitado\ i$
$M_{SO} = Mediana\ de\ los\ valores\ del\ servicio\ ofrecidos\ por\ los\ Proponentes\ habilitados$

8.2 Factor Técnico Adicional

Como factor técnico para el proceso de selección se requiere que los Proponentes realicen los ofrecimientos que son detallados en esta sección como factor técnico adicional.

Colombia Compra Eficiente define el puntaje del factor técnico adicional, tal como se muestra a continuación:

Tabla 13 – Factor Técnico Adicional

Nº	Criterios de evaluación	Lote 1	Lote 2
1	Auditorías Técnicas Externas	11	N/A
2	Ethical Hacking	11	N/A
3	Auditorías internas	N/A	11
4	Plan de Continuidad de Negocio	N/A	11
5	Plan de Gestión de Residuos	5	5
	Total de puntos:	**27**	**27**

Fuente: Colombia Compra Eficiente

8.2.1 Factor Técnico No. 1 – Auditorías Externas

Colombia Compra Eficiente busca mantener altos estándares de calidad, por lo cual otorga hasta 11 puntos a los Proponentes que presenten las certificaciones de auditorías técnicas externas realizadas durante 2024, 2023 o 2022.

Colombia Compra Eficiente asigna 11 puntos a los Proponentes que se hayan constituido desde el 2023 si presenta una certificación de auditoría técnica

BORRADOR

externa realizada desde la fecha de constitución, esta fecha de constitución será verificada en el registro mercantil aportado.

Cuando un Proponente Plural presenta Oferta, cualquiera de los integrantes podrá adjuntar las certificaciones de auditorías técnicas externas realizadas para recibir puntaje por este concepto.

Colombia Compra Eficiente otorga el puntaje por este concepto a los Proponentes que presenten las certificaciones ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 o ISO 22301, siempre y cuando la fecha de renovación de esta se encuentra dentro de las vigencias 2024 o 2023.

Tabla 14 – Auditorías Externas

Criterio	Puntos Para Otorgar
Dos (2) auditorias técnicas realizadas	11 puntos
Una (1) auditoría técnica realizada	6 puntos
Ninguna auditoria técnica realizada	0 puntos

Fuente: Colombia Compra Eficiente

8.2.2 Factor Técnico No. 2 – Ethical Hacking

Colombia Compra Eficiente busca garantizar que los servicios prestados mantengan altos estándares y criterios de seguridad digital y ciberseguridad, por lo cual otorga hasta 11 puntos a los Proponentes que presenten las certificaciones de las pruebas de Ethical hacking realizadas por un tercero a la infraestructura tecnológica del Proponente durante las vigencias 2024, 2023 o 2022.

Cuando un Proponente Plural presenta Oferta, cualquiera de los integrantes podrá adjuntar las certificaciones de las pruebas de Ethical hacking realizadas por un tercero a la infraestructura tecnológica del Proponente durante las vigencias 2024, 2023 o 2022.
Colombia Compra Eficiente asigna 11 puntos a los Proponentes que se hayan constituido desde el 2023 si presenta tres certificaciones de las pruebas de Ethical hacking realizadas por un tercero a la infraestructura tecnológica ejecutadas desde la fecha de constitución, esta fecha de constitución será verificada en el registro mercantil aportado.

BORRADOR

Tabla 15 – Pruebas de Ethical Hacking

Criterio	Puntos Para Otorgar
Cinco (5) Pruebas de Ethical hacking realizada a su infraestructura tecnológica	11 puntos
Tres (3) Pruebas de Ethical hacking realizada a su infraestructura tecnológica	6 puntos
Una (1) o Dos (2) Pruebas de Ethical hacking realizada a su infraestructura tecnológica	3 puntos

Fuente: Colombia Compra Eficiente

8.2.3 Factor Técnico No. 3 – Auditorías Internas

Colombia Compra Eficiente busca mantener altos estándares de calidad, por lo cual, otorga hasta 11 puntos a los Proponentes que presenten evidencias de la realización y resultados de auditorías internas realizadas durante el 2024 o 2023.

Cuando un Proponente Plural presenta Oferta, cualquiera de los integrantes podrá adjuntar las certificaciones de auditorías internas realizadas para recibir puntaje por este concepto.

Para el cumplimiento del factor puntuable, el Proponente debe presentar lo siguiente:

- Informe sobre los resultados de la auditoría
- Plan de acción o mejoramiento suscrito
- Informe del último seguimiento realizado

Colombia Compra Eficiente otorga el puntaje por este concepto a los Proponentes que presenten las certificaciones ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 o ISO 22301, siempre y cuando la fecha de renovación de esta se encuentra dentro de las vigencias 2024 o 2023.

Tabla 16 – Auditorías Internas

Criterio	Puntos Para Otorgar
Una (1) auditoría interna realizada	11 puntos
Ninguna auditoría interna realizada	0 puntos

Fuente: Colombia Compra Eficiente

8.2.4 Factor Técnico No. 4 – Plan de Continuidad de Negocio

BORRADOR

Colombia Compra Eficiente otorga 11 puntos al Proponente que adjunte con su Oferta un Plan de Continuidad del Negocio en el que busque asegurar que los servicios continúen siendo suministrados durante un evento no planeado.

El Proponente debe presentar los siguientes documentos:

- Plan de Continuidad del Negocio o resumen del plan de continuidad de negocio firmado por el representante legal, que asegure que su infraestructura cuenta con esquemas que permitan responder a incidentes no planeados.

Cuando un Proponente Plural presenta Oferta, cualquiera de los integrantes podrá adjuntar el Plan de Continuidad del Negocio.

8.2.5 Factor Técnico No. 5 – Plan de Gestión de Residuos

Colombia Compra Eficiente otorga 5 puntos al Proponente que adjunte con su Ofertan un plan de gestión de residuos (Hardware).

Este plan debe contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación de los Residuos (Hardware)
- Objetivos y Alcance
- Medidas de Control
- Almacenamiento, Transporte y Disposición Final
- Verificación de la efectividad

Cuando un Proponente Plural presenta Oferta, cualquiera de los integrantes podrá adjuntar el plan de gestión de residuos.

8.3 Puntaje para Estimular la Industria Nacional

Los Proponente que se encuentren habilitados serán acreedores del puntaje de Apoyo a la Industria Nacional en el marco de la Ley 816 de 2003 y las demás que la modifiquen.

Debido a la naturaleza del futuro Acuerdo Marco, el cual se encuentra en función de la prestación de un servicio, podrá ser acreedor del puntaje por:

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- Promoción de Servicios Nacionales.
- Promoción de la Incorporación de Componente Nacional en Servicios Extranjeros.

Los puntajes por Apoyo a la Industria Nacional para cada Lote se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 17 – Puntaje para estimular la Industria Nacional (Ley 816 de 2003)

	Puntaje por cada Zona/Región
Promoción de Servicios Nacionales	20
Trato nacional o Acuerdo Comercial	20
Promoción de la incorporación de Componente Nacional en Servicios Extranjeros	5

Colombia Compra Eficiente en ningún caso otorgará simultáneamente el puntaje por Promoción de Servicios Nacionales, Trato Nacional o Acuerdo Comercial ni Promoción de la Incorporación de Componente Nacional en Servicios Extranjeros; es decir, únicamente será acreedor de puntaje por una de las opciones detalladas en la tabla inmediatamente anterior, según sea el ofrecimiento de cada uno.

Análisis de existencia del bien relevante en la prestación del servicio nacional:

Como resultado del análisis realizado por la Entidad, se pudo identificar como bien relevante los computadores que son utilizados para prestar los Servicios de BPO, teniendo en cuenta que este es el insumo fundamental para que cada agente pueda cumplir con su labor. En consecuencia, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 680 de 2021, el bien relevante "Computador" para el presente proceso de selección no se encuentra registrado en el Registro de Productores de Bienes Nacionales. Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente otorgará el puntaje de que trata el inciso primero del artículo 2 de la Ley 816 de 2003 al Proponente que vincule como mínimo el 40% del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 2.2.1.2.4.2.9 del Decreto 1082 de 2015.

Colombia Compra Eficiente **realizó la verificación** en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), y pudo establecer la no existencia del bien relevante, como se aprecia a continuación.

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Ilustración 1 – Soporte Validación Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para computador.



Fuente: Ventanilla Única de Comercio Exterior. Consultado el 23 de agosto de 2024.

Para efectos de la ponderación, el puntaje se asignará a todos los Lotes a los cuales el Proponente presente Oferta.

De acuerdo con el parágrafo del artículo 1 de la Ley 816 de 2003 *"Se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos bienes y servicios originarios de los países con los que Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras estatales y de aquellos países en los cuales a las ofertas de bienes y servicios colombianos se les conceda el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales. La acreditación o demostración de tal circunstancia se hará en los términos que señale el reglamento.".*

Para cualquier caso, el Proponente deberá diligenciar en el Formato 9, la opción con la cual acreditará este puntaje.

8.3.1 Forma de asignación del puntaje de Apoyo a la Industria Nacional

Colombia Compra Eficiente asignará el puntaje de acuerdo con las siguientes consideraciones:

BORRADOR

8.3.1.1 Promoción de Servicios Nacionales – 20 puntos

Para acreditar que presta servicios nacionales se anexa, según la naturaleza jurídica, alguno de los siguientes documentos:

> *"Un servicio es nacional si es prestado por una **persona natural** colombiana o residente en Colombia. La Cédula de Ciudadanía certifica la nacionalidad. La Visa de residencia certifica la residencia.*
>
> *Un servicio es nacional si es prestado por una **persona jurídica** constituida en el país; lo cual es verificado con el certificado de existencia y representación legal, si el domicilio de la persona jurídica está dentro del territorio nacional."*

Para el caso de las figuras asociativas, serán servicios nacionales aquellas conformadas por personas jurídicas constituidas en Colombia, o por estos y algún extranjero con trato nacional.

Ahora bien, toda vez que para el presente proceso de selección no existen bienes colombianos relevantes o no existe oferta nacional de los mismos en el Registro de Productores de Bienes Nacionales RPBN Bienes Nacionales, Colombia Compra Eficiente otorgará el puntaje a aquellos proponentes que se comprometan a vincular un porcentaje mínimo de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos, que no podrá ser inferior al setenta por ciento (70%) del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.

8.3.1.2 Trato Nacional o Acuerdo Comercial – 20 puntos

Se realizará la asignación de puntaje de acuerdo con lo previsto en el parágrafo del artículo 1 de la Ley 816 de 2003.

8.3.1.3 Promoción de la Incorporación de Componente Nacional en Servicios Extranjeros – 5 puntos

Los Proponentes que acrediten bajo una certificación expedida por el representante legal, contador público o revisor fiscal (en los casos que se encuentren obligados), que se compromete a vincular al menos el 50% de sus empleados colombianos (vinculados por contrato laboral o prestación de

BORRADOR

servicios), serán acreedores del puntaje por incorporación de componente nacional en servicios extranjeros.

8.4 Incorporación de Trabajadores en Situación de Discapacidad – Formato 9

La Entidad asignará el 1 % del puntaje total al Proponente que acredite el 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.

Para esto debe presentar el **Formato 9** suscrito por el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda. Mediante este formato el Proponente debe certificar 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 y el número de personas en condición de discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

Como parte del **Formato 9** es indispensable adjuntar el certificado que acredite dicha situación por parte del Ministerio de Trabajo, el cual es el documento soporte para validar dicha condición. En caso tal de no ser adjuntado el certificado del Ministerio de Trabajo, no será acreedor de puntaje por este concepto.

Para los Propones Plurales, la Entidad dará aplicación a lo establecido en el parágrafo del artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015: *"Para efectos de lo señalado en el presente artículo, si la oferta es presentada por un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, **se tendrá en cuenta la planta de personal del integrante del proponente plural que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para la respectiva contratación**."* (Negrilla y subraya fuera de texto).

En ese sentido, en el escenario en el cual en una figura asociativa más de un (1) integrante de la misma acredite más del 40 %, bastará con que uno de ellos acredite dicha condición.

Los supervisores de cada Orden de Compra, por parte de cada una de las Entidades Compradoras, debe verificar durante la ejecución de las mismas que

BORRADOR

los Proveedores mantienen en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional de la Oferta.

8.5 Puntaje diferencial para Emprendimientos y empresas de mujeres

La Entidad asignará un puntaje de cero coma veinticinco (0,25) puntos al Proponente que acredite la calidad de emprendimiento y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional de conformidad con la previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Para que el Proponente obtenga este puntaje debe diligenciar el "Formato 13 – Acreditación de emprendimiento y empresa de mujeres" y aportar la documentación requerida. Si el Proponente debió subsanar dicho formato y/o los documentos exigidos para demostrar esta condición, será válido para los criterios diferenciales en cuanto al valor de la garantía de seriedad de la oferta, pero no se tendrán en cuenta para la asignación de puntaje, por lo que obtendrá cero (0) puntos por este factor de evaluación.

Tratándose de Proponentes Plurales este puntaje solo se otorgará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de emprendimiento y empresas de mujeres y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10 %) en el Consorcio o en la Unión Temporal.

8.6 Reducción de puntaje por incumplimiento de contratos

Se reducirá durante la evaluación de las ofertas 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 clausulas 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 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

BORRADOR

jurisdiccional a través de las acciones previstas en la Ley 1437 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Por tal motivo, en caso tal que el Proponente o alguno de sus integrantes en los casos de consorcios o uniones temporales se encuentren en esta situación, deberán allegar de forma obligatoria los siguientes documentos para su verificación:

- Demanda mediante el cual el Proponente o integrante de la figura asociativa demuestre las acciones legales interpuestas en contra del acto administrativo sancionatorio, este como una copia simple.

En dando caso que el proponente no allegue los documentos que acrediten dicha situación se realizará el descuento del puntaje indicado en este numeral, de acuerdo con lo reportado en el Registro Único Empresarial – RUES y/o en el Registro Único de Proponentes – RUP.

9. ACUERDOS COMERCIALES Y TRATO NACIONAL

El Proceso de Contratación está cubierto por los siguientes Acuerdos Comerciales:

Tabla 18 – Cobertura de los Acuerdos Comerciales para el proceso de selección

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Umbral	Excepción aplicable	Proceso de Contratación cubierto
Alianza Pacífico	Chile	Sí	Sí	No	Sí
	México	Sí	Sí	No	Sí
	Perú	Sí	Sí	No	Sí
Canadá		Sí	Sí	No	Sí
Chile		Sí	Sí	No	Sí
Corea		Sí	Sí	No	Sí
Costa Rica		Sí	Sí	No	Sí
Estados Unidos		Sí	Sí	No	Sí
Estados AELC		Sí	Sí	No	Sí
México		Sí	Sí	No	Sí
Triángulo Norte	El Salvador	Sí	Sí	No	Sí
	Guatemala	Sí	Sí	No	Sí
	Honduras	Sí	Sí	No	Sí
Unión Europea		Sí	Sí	No	Sí
Comunidad Andina		Sí	Sí	No	Sí
Israel		Sí	Sí	No	Sí

BORRADOR

En consecuencia, Colombia Compra Eficiente concederá trato nacional a Proponentes y servicios de dichos países. También está sujeto a la Decisión 439 de la Secretaría de la Comunidad Andina. Adicionalmente, los Proponentes de Estados con los cuales el Gobierno Nacional haya certificado la existencia de trato nacional por reciprocidad recibirán este trato.

10. ADJUDICACIÓN

10.1 Regla de adjudicación

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, debe asignar un puntaje a los Proponentes teniendo en cuenta el factor económico, el factor técnico, el incentivo a la industria nacional, incorporación de trabajadores en situación de discapacidad y emprendimientos o empresas de mujeres.

Colombia Compra Eficiente adjudicará a los Proponentes por Lote, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 19 – Número máximo de Proponentes adjudicados por Lote

No. de Proponentes habilitados que presentaron Oferta en el Lote (n)	No. máximo de Proponentes adjudicados en el Lote
1	0
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	n-1
10	n-1
11	n-2
12 o más	n-2

Fuente: Colombia Compra Eficiente

En caso de empate en el puntaje total de dos o más Ofertas se procederá a dar aplicación a los factores de desempate indicados en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y se acreditarán conforme a lo indicado en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015. Es de resaltar que, los Proponentes deberán remitir para acreditar cada uno de los factores de desempate los formatos correspondientes indicados en el pliego de condiciones del presente proceso.

BORRADOR

NOTA: En el caso de los Proponentes habilitados y no rechazados que no queden adjudicados según lo establecido en la Tabla 19, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- adjudicará dichos Proponentes si su Oferta obtiene un puntaje total mayor o igual al ochenta por ciento (70%) del puntaje del Proponente con mayor puntaje obtenido en cada Lote.

10.2 Desempate

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas se deberán utilizar las siguientes reglas de acuerdo con cada uno de los numerales, de forma sucesiva y excluyente, para seleccionar al proponente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes.

1. Preferir la Oferta de servicios nacionales frente a la oferta de servicios extranjeros. El proponente acreditará el origen de los Servicios de BPO con los documentos señalados en la sección respectiva del pliego de condiciones. Para el caso de los Proponentes Plurales, todos los integrantes deberán acreditar el origen nacional de la oferta en las condiciones señaladas en la ley.

   El requisito de desempate se deberá acreditar con los mismos documentos que se presentaron para ser acreedor del puntaje.

2. Preferir la Oferta de la mujer cabeza de familia. Su acreditación se realizará en los términos del parágrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya, es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. Esta declaración debe tener una fecha de expedición **no mayor a treinta (30) días calendarios** anteriores a la fecha del cierre del proceso. Igualmente, se preferirá la Oferta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente. De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y a

BORRADOR

falta de este del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza.

En el caso de las personas jurídicas se preferirá a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el **«Formato 11A – Participación mayoritaria de mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar (persona jurídica)»**, mediante el cual certifica, bajo la gravedad de juramento, **que más del cincuenta por ciento (50%)** de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con los dos incisos anteriores.

Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

Debido a que el diligenciamiento del **«Formato 11A – Participación mayoritaria de mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar (persona jurídica)»** contiene datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 se requiere que el titular de la información, en el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, diligencie el «**Formato 12 – Autorización para el tratamiento de datos personales»** como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

3. Preferir la Oferta presentada por el proponente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que **por lo menos el diez por ciento (10%)** de su nómina está en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del presente proceso de selección o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que

BORRADOR

mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato, para lo cual deberá diligenciar el **«Formato 11B – Vinculación de personas en condición de discapacidad»** y adjuntar el documento expedido por el Ministerio del Trabajo. Para aquellos eventos en que el 10% de la nómina corresponda a un numeral decimal terminado en 5, 6, 7, 8, 9, deberá realizarse la aproximación decimal al número entero siguiente.

Si la oferta es presentada por un consorcio o una unión temporal, el integrante del proponente 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 o en la unión temporal y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia habilitante. En el evento que se solicite acreditar varios requisitos de experiencia general lo dispuesto en este literal se cumplirá cuando se supere dicho porcentaje en cualquiera de ellas.

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

4. Preferir la Oferta 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, para lo cual la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el **«Formato 11C – Vinculación de personas mayores y no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o sobrevivencia – (Empleador – proponente)»**, mediante la cual certificará bajo la gravedad de juramento las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores de personas mayores que no son beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas mayores que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un año contados a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el

BORRADOR

momento de la constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata el inciso anterior se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal diligenciará el **«Formato 11C – Vinculación de personas mayores y no beneficiaria de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia – (Empleador – proponente)»**, mediante el cual certifica el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del consorcio o de la unión temporal.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley diligenciará el **«Formato 11C – Vinculación de personas mayores y no beneficiaria de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia (Trabajador)»**, mediante el cual certifica bajo la gravedad de juramento que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia y cumple la edad de pensión, además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor.

5. Preferir la Oferta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la Ley 2069 de 2020, que **por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina** pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el **«Formato 11D – Vinculación de población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas»** mediante el cual certifica las personas vinculadas a su nómina y el número y el nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo

BORRADOR

se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un año contados a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma de la persona jurídica. Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal diligenciará el **«Formato 11D – Vinculación de población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas»**, mediante el cual certifica que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus miembros. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, diligencien el **«Formato 12- Autorización para el tratamiento de datos personales»** como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

6. Preferir la Oferta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que

BORRADOR

emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual o iii) cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal diligenciará el **«Formato 11E- Participación mayoritaria de personas en proceso de reincorporación y/o reintegración (personas jurídicas)»**, por medio del cual certificará bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50%) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, diligencien el **«Formato 12- Autorización para el tratamiento de datos personales»** como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las condiciones de los siguientes literales:

a) Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el

BORRADOR

«Formato 11F – Participación mayoritaria de mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración (personas jurídicas)», mediante el cual certifica, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50%) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación y/o reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participe en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación y/o reintegración, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con lo previsto en este literal. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural.
b) El integrante del proponente plural debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia general acreditada en la oferta. En el evento que se solicite acreditar varios requisitos de experiencia general lo dispuesto en este literal se cumplirá cuando se supere dicho porcentaje en cualquiera de ellas.

c) Ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de los integrantes del proponente plural.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración, diligencien el **«Formato 12- Autorización para el tratamiento de datos personales»** como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme, para lo cual se verificará en los términos del parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 957 de 2019, esto es, la acreditación del tamaño empresarial se efectuará diligenciando el **«Formato 11G – Acreditación Mipyme»**, mediante el cual certifica bajo la gravedad de juramento que la Mipyme tiene el tamaño empresarial establecido de conformidad con la Ley 590 de 2000 y lo indicado en el RUP.

BORRADOR

Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio. En el caso que se presenten cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellas cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, que sean micro, pequeñas o medianas.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.

   La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 957 de 2019, esto es, la acreditación del tamaño empresarial se efectuará de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015, para lo cual diligenciará del **«Formato 11G – Acreditación Mipyme»**, mediante el cual bajo la gravedad de juramento certifica la condición de micro o pequeña empresa de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

   La condición de cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio. En el caso que se presenten cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellas cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, que sean micro, pequeñas o medianas.

10. Preferir al oferente que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de sus pagos fueron realizados a MiPymes, cooperativas o asociaciones mutuales

BORRADOR

por concepto de proveeduría del oferente, efectuados durante el año anterior, para lo cual diligenciará el **«Formato 11H- Pagos realizados a MiPymes, cooperativas o asociaciones mutuales»**.

Cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este 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%), para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de Mipyme, cooperativa o asociación mutual en los términos del numeral 8; (b) la Mipyme, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta. En el evento que se solicite acreditar varios requisitos de experiencia lo dispuesto en este literal se cumplirá cuando se supere dicho porcentaje en cualquiera de ellas; y (c) ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los integrantes del proponente plural.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento Mipymes, para lo cual se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste el cumplimiento de los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018, o la norma que la modifique o la sustituya. Asimismo, acreditará la condición de Mipymes en los términos del numeral 8 de esta sección.

    Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

12. Si después de aplicar los criterios anteriormente mencionados persiste el empate:

    a. La entidad ordenará a los proponentes empatados en orden alfabético según el nombre de la persona natural, la persona jurídica o el proponente plural. Una vez ordenados, la entidad compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

BORRADOR

b. Seguidamente, la entidad debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM que rigió el día del cierre del proceso. La entidad debe dividir esta parte entera entre el número total de proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.
c. Realizados estos cálculos, la entidad seleccionará a aquel proponente que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la entidad seleccionará al proponente con el mayor número asignado.
Nota: Para los fines prácticos, empleará la función *"=RESIDUO()"* de Microsoft Excel para calcular el residuo del cual trata el literal b. del procedimiento previamente descrito.

Nota general 1. Si el empate entre las Ofertas se presenta con un proponente extranjero, cuyo país de origen tenga Acuerdo Comercial con Colombia o trato nacional por reciprocidad, no se dará aplicación a los criterios de desempate establecidos en los numerales 8, 9, 10 y 11.

Nota general 2. Si el empate entre las Ofertas se presenta con un proponente extranjero cuyo país de origen no tiene Acuerdo Comercial con Colombia, ni trato de reciprocidad, se dará aplicación a todos los criterios de desempate previstos en el presente numeral.

Nota general 3: Conforme con el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, la Entidad garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que acredita el cumplimiento de los factores de desempate de: i) las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ii) las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y iii) la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

En armonía con lo anterior, en la plataforma del SECOP **NO se publicará para conocimiento de terceros la información relacionada con los factores de desempate de personas en procesos de reincorporación o reintegración o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana**, puesto que su público conocimiento puede afectar el derecho a la intimidad de los oferentes o de sus trabajadores o socios o accionistas.

BORRADOR

11. RIESGOS ASOCIADOS AL ACUERDO MARCO, FORMA DE MITIGARLOS Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS

La Matriz 1 – Riesgos incluye los riesgos que se pueden presentar durante la ejecución del acuerdo marco. Esta matriz describe cada uno de los riesgos, la consecuencia de su ocurrencia, a quien se le asigna, cual es el tratamiento en caso de ocurrencia y quien es el responsable del tratamiento entre otros aspectos.

11.1 Audiencia de Asignación de Riesgos y Aclaración al Pliego de Condiciones

En la fecha, hora y lugar señalado en el cronograma del proceso de contratación se llevará a cabo la audiencia pública de asignación de riesgos. En la misma, a solicitud de cualquiera de las personas interesadas en el proceso, se podrá precisar el contenido y alcance del pliego de condiciones.

Los interesados presentarán las observaciones que estimen pertinentes sobre la asignación de Riesgos. La Matriz 1 – Riesgos en la cual se tipifican los riegos previsibles, preparada por la entidad hace parte integrante del presente pliego de condiciones y los interesados podrán presentar sus observaciones durante el plazo de la licitación o en la audiencia prevista para el efecto.

Los Proponentes deben realizar todas las evaluaciones y estimaciones que sean necesarias para presentar su Oferta sobre la base de un examen cuidadoso de sus características, incluyendo los estudios, diseños, evaluaciones y verificaciones que consideren necesarios para formular la Oferta con base en su propia información, de manera tal que el Proponente deberá tener en cuenta el cálculo de los aspectos inherentes al acuerdo marco, los cuales deben incluir todas las obligaciones y asunción de riesgos que emanan del mismo.

Si los Proveedores que resulten adjudicatarios han evaluado incorrectamente o no ha considerado toda la información que pueda influir en la determinación de los costos, no se eximirá de su responsabilidad por la ejecución completa de las órdenes de compra de conformidad con el contrato ni le dará derecho a rembolso de costos ni a reclamaciones o reconocimientos adicionales de ninguna naturaleza.

BORRADOR

12. GARANTÍAS

12.1 Garantía de Seriedad de la Oferta

El Proponente debe presentar junto con la Oferta una garantía de seriedad de la Oferta a favor de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- por el **valor establecido en la Tabla 20 y** con vigencia de **noventa (90) días calendario** desde la presentación de la Oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del Acuerdo Marco en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.3.1.9. del Decreto 1082 de 2015.

La información para el trámite de expedición de la garantía es la siguiente:

1. Tomador y NIT
2. Beneficiario y NIT
   Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-
   NIT: 900.514.813-2
3. Vigencia de 90 días calendario.
4. Número del proceso de selección y objeto:

Objeto: El objeto del Proceso de Contratación corresponde a:

(i)Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

5. Suficiencia y monto amparado equivalentes a:

Tabla 20 – Valor de la garantía de la seriedad de la oferta

	Valor de la garantía de seriedad de la oferta SMMLV	Valor de la garantía de seriedad de la oferta PESOS
Proponentes NO MiPymes	1.000 SMMLV	$1.300.000.000
Proponentes MiPymes	500 SMMLV	$650.000.000
Proponentes Emprendimientos o Empresas de Mujeres	500 SMMLV	$650.000.000

6. Riesgos amparados derivados del incumplimiento de la Oferta tal como lo regula la normatividad vigente.

BORRADOR

12.2 Garantía de Cumplimiento

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir las siguientes garantías de cumplimiento según se detalla en esta sección:

(i) Una garantía cuyo beneficiario sea Colombia Compra Eficiente.
(ii) Una garantía cuyo beneficiario sean las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco, por el valor, amparos y vigencia establecidos en esta sección.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de conformidad al valor estimado del Acuerdo Marco.

12.2.1 Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores que resulten adjudicatarios deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los **CINCO (5) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FIRMA** del Acuerdo Marco, una garantía de cumplimiento por el valor, amparos y vigencia establecidos en las siguientes tablas:

Tabla 21 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 1.

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 1.	$Valor\ del\ amparo = \frac{\$383.352.517.523}{No.\ de\ Proveedores\ adjudicados} * [10\%]$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) años más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Tabla 22 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 2.

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 2.	$Valor\ del\ amparo = \frac{\$164.293.936.081}{No.\ de\ Proveedores\ adjudicados} * [10\%]$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) años más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

BORRADOR

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados en la formula al finalizar la adjudicación, y se establecerá el valor del amparo de Cumplimiento del Contrato.

La garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente se incluirá en el expediente electrónico de la plataforma de SECOP II, tras la firma del Acuerdo Marco (que se realizará como aceptación en la plataforma de los contratos individuales). Colombia Compra Eficiente debe revisar y aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su presentación por el Proveedor, incluyendo en el expediente electrónico la constancia de aprobación de la misma.

La garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente se incluirá en el expediente electrónico de la plataforma de SECOP II, tras la firma del Acuerdo Marco (que se realizará como aceptación en la plataforma de los contratos individuales). Colombia Compra Eficiente debe revisar y aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su presentación por el Proveedor, incluyendo en el expediente electrónico la constancia de aprobación de la misma.

En caso de prórroga del Acuerdo Marco, la vigencia de la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento de la misma y por **UN (1) AÑO MÁS.** El Proveedor deberá incluir la ampliación de la garantía en el expediente electrónico de SECOP II en la sección de documentos de ejecución del contrato, la cual será aprobada por Colombia Compra Eficiente dentro de los **diez (10) días hábiles** a su presentación.

En caso de que uno de los proveedores decida no suscribir la prórroga del Acuerdo Marco, los proveedores que aceptaron dicha prórroga deberán **dentro de los cinco (5) días** siguientes ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla anterior.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla anterior después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o

BORRADOR

la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma.

Nota: Para efectos de la garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente deberá tenerse en cuenta el plazo comprendido desde la suscripción del contrato, pero esta vigencia deberá actualizarse sujeta al **ACTA DE INICIO**.

12.2.2 Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 23 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra y seis (6) meses más.

Nota: En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

BORRADOR

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.

13. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

Colombia Compra Eficiente publica en el SECOP II la Minuta del Contrato del Acuerdo Marco, junto con la publicación del Estudios y Documentos Previos y el Pliego de Condiciones. Las actividades de la Operación Secundaria se detallan en la minuta del Acuerdo Marco.

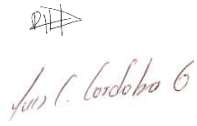
El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de Lotes en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

GUILLERMO BUENAVENTURA CRUZ
Subdirector de Negocios

Ficha Técnica		Firma/VoBo
Elaboró:	Daniel Orlando Pardo López Contratista Tatiana Cristina Gómez Gracia Contratista Cristian David Domínguez Contratista Luz Angela Montaña Rivera Ministerio TIC Profesional Especializado 2028-15	
Revisó:	Sergio Andrés Peña Gestor Subdirección de Negocios	

BORRADOR

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS PARA EL PROCESO LICITATORIO
PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

	René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios Luis Clímaco Córdoba Gómez Ministerio TIC Subdirector de Estándares y Arquitectura TI	
Aprobó:	Sergio Andrés Peña Gestor Subdirección de Negocios René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios	
Aprobación Subdirector:	Guillermo Buenaventura Cruz Subdirector de Negocios	
Fecha de elaboración:	Según elaboración del documento en la parte introductoria.	

BORRADOR