

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. INFORMACIÓN GENERAL	7
1.1. OBJETO.....	7
1.1.1. Alcance del objeto del acuerdo marco	7
1.2. COBERTURA DEL ACUERDO MARCO	7
1.3. PLAZO Y VIGENCIA DEL ACUERDO MARCO	7
1.4. VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO	9
1.5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES.....	9
1.6. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC)	10
1.7. FINALIDAD DE LOS ACUERDOS MARCO	10
1.7.1. Nociones generales de los Acuerdos Marco	10
1.7.1.1. ¿Qué es un Acuerdo Marco de Precios?	11
1.7.1.2. ¿Cómo se adjudica un Acuerdo Marco de Precios?.....	11
1.7.1.3. ¿Cómo operan los acuerdos marco de precios una vez adjudicados?.....	12
1.8. INVITACIÓN A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	13
1.9. SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.....	13
1.10. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN – FORMATO 2	14
1.11. COSTOS DERIVADOS DE PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	15
1.12. COMUNICACIONES	15
1.13. IDIOMA	16
1.14. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR	17
1.15. DEFINICIONES – ANEXO 1	17
1.16. INFORMACIÓN INEXACTA.....	18
1.17. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDADES POR LA INFORMACIÓN	18
1.18. INFORMACIÓN RESERVADA O CONFIDENCIAL	19
1.19. CONVERSIÓN A SALARIOS.....	19
1.20. CONFLICTOS DE INTERESES	21
1.21. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES	21
1.22. REGLAS DE SUBSANABILIDAD, EXPLICACIONES Y ACLARACIONES	23
1.23. CAUSALES DE RECHAZO	24
1.24. CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.....	26
1.25. NORMAS DE INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES	27
1.26. RETIRO DE LA OFERTA	28
1.27. CRONOGRAMA DEL PROCESO	28
1.28. CÓDIGO DE INTEGRIDAD DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE.....	28

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

2.	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO MARCO.....	28
2.1.	CONDICIONES DE SEGMENTACIÓN	28
2.2.	ESPECIFICACIONES MÍNIMAS TÉCNICAS	29
2.3.	MODALIDAD DE EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO	31
2.4.	OPERACIÓN PRINCIPAL DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS	31
2.5.	OPERACIÓN SECUNDARIA DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS	31
2.6.	PARTES DEL ACUERDO MARCO.....	33
2.7.	CATÁLOGO.....	33
2.8.	TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO -TVEC-	33
2.9.	ADMINISTRACIÓN DEL ACUERDO MARCO.....	34
3.	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	34
3.1.	AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN.....	36
3.2.	FOMENTO PARA LAS MIPYMES, EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES, Y OTROS ASPECTOS.....	36
3.2.1.	<i>Mipymes</i>	37
3.2.2.	<i>Emprendimientos y empresas de mujeres.</i>	37
3.2.3.	<i>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.</i>	39
3.3.	OFERTAS PARCIALES	40
3.4.	INDISPONIBILIDAD EN LA PLATAFORMA DEL SECOP II.....	40
4.	REQUISITOS HABILITANTES Y SU VERIFICACIÓN	40
4.1.	CAPACIDAD JURÍDICA	41
4.1.1.	<i>Carta de Presentación de la Oferta – Formato 1</i>	42
4.1.2.	<i>Compromiso Anticorrupción – Formato 2</i>	43
4.1.3.	<i>Certificado de Existencia y Representación Legal</i>	43
4.1.4.	<i>Cédula de Ciudadanía.....</i>	44
4.1.5.	<i>Certificado de Inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP).....</i>	45
4.1.6.	<i>Consortios o Uniones Temporales – Formato 4 y Formato 5</i>	45
4.1.7.	<i>Garantía de Seriedad de la Oferta.....</i>	46
4.1.8.	<i>Certificado de Pagos de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Personas Jurídicas) – Formato 6.....</i>	47
4.1.9.	<i>Declaración Juramentada de Pagos Correspondientes a los Sistemas de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Personas Naturales) – Formato 7</i>	47
4.1.10.	<i>Verificación de la Condición de Mipyme (Aplica para la verificación de criterios de desempate)</i>	48
4.1.11.	<i>Verificación Inexistencia Antecedentes Fiscales, Penales y Disciplinarios 48</i>	
4.1.12.	<i>Verificación del Pago de Multas por Infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia</i>	48

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

4.1.13.	Verificación del Pago de Multas por Infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia	49
4.1.14.	Personas Jurídicas Privadas Extranjeras y Personas Naturales Extranjeras	49
4.2.	CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL	50
4.2.1.	Capacidad Financiera.....	50
4.2.2.	Capacidad Organizacional.....	51
4.3.	CONDICIONES DE EXPERIENCIA.....	52
4.3.1.	Requisitos de Acreditación de la Experiencia – Formato 8	53
4.3.2.	Acreditación de la Experiencia mediante el Registro Único de Proponentes -RUP-	54
4.4.	REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS TRANSVERSALES	55
	Requisitos Técnicos de las Sedes	56
4.4.1.	Matricula Mercantil	57
4.4.2.	Certificado de Sismo resistencia	57
4.4.3.	Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.....	58
•	Requisitos Técnicos del Proponente.....	58
4.4.4.	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	58
4.4.5.	Oficial de Seguridad de la Información – Chief Information Security Officer – CISO.....	59
4.5.	REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS POR LOTE	60
4.5.1.	Conectividad - Alta Disponibilidad.....	60
4.5.2.	Esquema de Conectividad.....	61
4.5.3.	Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto.....	61
4.5.4.	Herramientas de colaboración y comunicaciones.....	61
4.5.5.	Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial	62
4.5.6.	Visita y Prueba técnica.....	63
4.6.	REQUISITOS HABILITANTES DIFERENCIALES	63
4.6.1.	Mipymes	63
4.6.2.	Emprendimientos y empresas de mujeres.....	64
5.	CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	66
6.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.....	66
6.1.	FACTOR ECONÓMICO (OFERTA ECONÓMICA) – FORMATO 10	66
6.1.1.	Lote 1.....	67
6.1.2.	Lote 2.....	68
6.2.	FACTOR TÉCNICO ADICIONAL	70
6.2.1.	Factor Técnico No. 1 Auditorías Externas.....	70
6.2.2.	Factor Técnico No. 2 Ethical Hacking	71
6.2.3.	Factor Técnico No. 3 Auditorías Internas.....	71
6.2.4.	Factor Técnico No. 4 Plan de Continuidad de Negocio.....	72

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

6.2.5.	Factor Técnico No. 5 Plan de Gestión de Residuos	72
6.3.	PUNTAJE PARA ESTIMULAR LA INDUSTRIA NACIONAL – FORMATO 9	73
6.3.1.	Forma de asignación del puntaje de Apoyo a la Industria Nacional.....	75
6.3.1.1.	Promoción de Servicios Nacionales – 20 puntos	75
6.3.1.2.	Trato Nacional o Acuerdo Comercial – 20 puntos.....	76
6.3.1.3.	Promoción de la Incorporación de Componente Nacional en Servicios Extranjeros – 5 puntos.....	76
6.4.	INCORPORACIÓN DE TRABAJADORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD – FORMATO 9	76
6.5.	PUNTAJE DIFERENCIAL PARA EMPRENDIMIENTOS O EMPRESAS DE MUJERES – FORMATO 1377	
6.6.	REDUCCIÓN DE PUNTAJE POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	78
7.	ACUERDOS COMERCIALES Y TRATO NACIONAL	78
8.	ADJUDICACIÓN.....	79
8.1.	REGLA DE ADJUDICACIÓN	79
8.2.	DESEMPATE.....	80
9.	RIESGOS ASOCIADOS AL ACUERDO MARCO, FORMA DE MITIGARLOS Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS.....	90
9.1.	AUDIENCIA DE ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y ACLARACIÓN AL PLIEGO DE CONDICIONES	90
10.	GARANTÍAS.....	91
10.1.	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	91
10.2.	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	92
10.2.1.	Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente.....	92
10.2.2.	Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras	94
11.	MINUTA	95
12.	LISTADO DE ANEXOS, FORMATOS, MATRICES Y FORMULARIOS	95
12.1.	ANEXOS.....	95
12.2.	FORMATOS	96
12.3.	MATRICES	96

Listado de Tablas

Tabla 1 – Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC)	10
Tabla 2 – Segmentación del Acuerdo Marco	29
Tabla 3 – Categorías de los Servicios BPO.....	29
Tabla 4 – Valor de la garantía de la seriedad de la oferta.....	46
Tabla 5 – Indicadores de Capacidad Financiera.....	50
Tabla 6 – Indicadores de Capacidad Organizacional.....	51
Tabla 7 – Experiencia requerida por cada Lote.....	52
Tabla 8 – Requisitos Mínimos Técnicos Transversales	56



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Tabla 9 – Requisitos Mínimos Técnicos por Lote	60
Tabla 10 – Garantía de Seriedad de la Oferta exigida en el AMP	63
Tabla 11 – Garantía de Seriedad de la Oferta para MiPymes.....	63
Tabla 12 – Garantía de Seriedad de la Oferta para emprendimientos y empresas de mujeres.....	64
Tabla 13 – Factores de ponderación	66
Tabla 14 – Factor Técnico Adicional	70
Tabla 15 – Auditorías Externas	71
Tabla 16 – Pruebas de Ethical Hacking	71
Tabla 17 – Auditorías Internas	72
Tabla 18 – Puntaje para estimular la Industria Nacional (Ley 816 de 2003).....	73
Tabla 19 – Cobertura de los Acuerdos Comerciales para el proceso de selección	79
Tabla 20 – Número máximo de Proponentes adjudicados por Lote.....	80
Tabla 21 – Valor de la garantía de la seriedad de la oferta	92
Tabla 22 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 1..	92
Tabla 23 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 2..	93
Tabla 24 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras.....	94

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, en adelante la entidad o Colombia Compra Eficiente (CCE por sus siglas), pone a disposición de los interesados el pliego de condiciones para la selección de proveedores que se vincularán al acuerdo marco de precios que resulte del presente proceso licitatorio.

Colombia Compra Eficiente no requiere del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) para suscribir un Acuerdo Marco de Precios pues no ejecuta gasto público con su suscripción. Sin embargo, el valor estimado de las órdenes de compra de nuevas generaciones de un Acuerdo Marco puede estar representado por las transacciones realizadas entre las Entidades Compradoras y los Proveedores al amparo del Acuerdo Marco anterior.

Colombia Compra Eficiente es la entidad encargada de "*Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda*"¹ y, en consecuencia, es quien debe adelantar los Procesos de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios.

Los documentos del proceso que incluyen los estudios y documentos previos, el estudio del sector, así como cualquiera de sus anexos, están a disposición del público en el Sistema Electrónico de Contratación Pública -SECOP-.

La selección de los proveedores se realizará a través del proceso de contratación **CCENEG-079-01-2024**.

La entidad evaluará las ofertas con base en las reglas establecidas en el pliego de condiciones y la normativa aplicable.

Todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social al presente proceso de contratación, en cualquiera de sus fases o etapas, podrán realizar las recomendaciones que consideren pertinentes, intervenir en las audiencias y consultar los Documentos del Proceso en los términos previstos en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.2.1.1.1.2.1 del Decreto 1082 de 2015.

¹ Numeral 7 del artículo 3 del Decreto-Ley 4170 de 2011.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

1. INFORMACIÓN GENERAL

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. 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 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.

1.3. Plazo y vigencia del Acuerdo Marco

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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.

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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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. Modalidad de selección de los proveedores

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto No. 1082 de 2015, los acuerdos marco de precios son adelantados a través de la modalidad de licitación pública, como reza a continuación:

"Artículo 2.2.1.2.1.2.10. Proceso de contratación para un Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente debe diseñar y organizar el Proceso de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios por licitación pública y celebrar los Acuerdos Marco de Precios.

El Acuerdo Marco de Precios debe establecer, entre otros aspectos, la forma de: a) evaluar el cumplimiento de las obligaciones a cargo

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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.” (Negrilla y subraya fuera de texto).

Por tal motivo, la modalidad de selección para los acuerdos marco de precios corresponde a licitación pública.

1.6. 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:

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.**

1.7. Finalidad de los acuerdos marco

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.

1.7.1. Nociones generales de los Acuerdos Marco

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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

las nociones generales de lo que implica un Acuerdo Marco de Precios adelantando por Colombia Compra Eficiente.

1.7.1.1. ¿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."

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](#).

1.7.1.2. ¿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

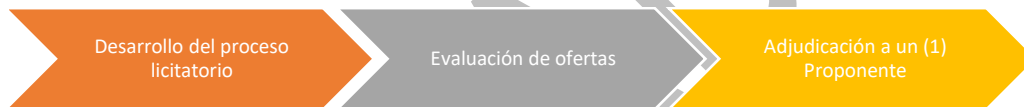
PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.”

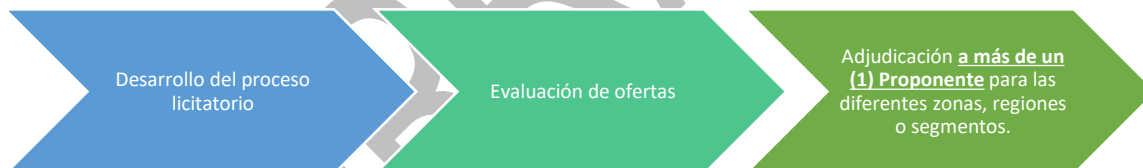
La selección de los proveedores que suministrarán los bienes y servicios relacionados al presente proceso de contratación, serán elegidos mediante un proceso de selección que se defina conforme las especificaciones propias del sector.

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:



Sin embargo, para los Acuerdos Marco se tiene:



1.7.1.3. ¿Cómo operan los acuerdos marco de precios una vez adjudicados?

Los Acuerdos Marco de Precios se dividen en dos etapas:

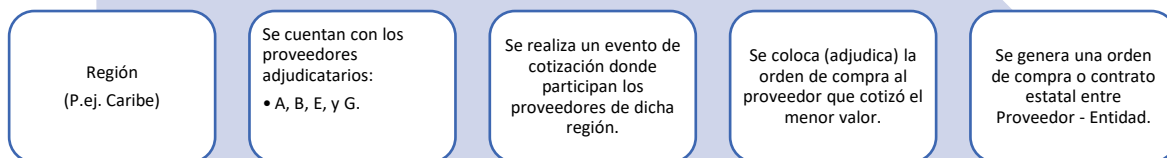
PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

Operación Principal	Operación Secundaria
<ul style="list-style-type: none"> • Corresponde al desarrollo de la Licitación Pública. • Adjudicación del Acuerdo Marco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del Acuerdo Marco • Colocación de las órdenes de compra. • Vinculación de las Entidades Estatales y establecimiento de sus necesidades puntuales.

Por lo tanto, 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:



1.8. Invitación a las Veedurías Ciudadanas

En cumplimiento de lo dispuesto en (i) el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y (ii) la Ley 850 de 2003 "*Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*", Colombia Compra Eficiente invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social al Acuerdo Marco, a que presenten las recomendaciones que consideren convenientes, intervengan en las audiencias y consulten los Documentos del Proceso en el SECOP II.

1.9. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

En el evento de conocerse casos de corrupción en las Entidades del Estado, se reportará el hecho a la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, creada mediante el Decreto 4637 de 2011 y el Decreto 672 de 2017 que reestructuró el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se consignaron diferentes funciones para la Secretaría de Transparencia, con la misión de asesorar y apoyar directamente al Presidente de la República en el diseño de una Política Integral de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y coordinar su implementación.

En todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones del presente Pliego de Condiciones y de los contratos que forman parte de este, el Proponente obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes exigen.

En el caso en que Colombia Compra Eficiente observe hechos constitutivos de corrupción por parte de un Proponente durante el proceso de contratación, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, podrá **RECHAZAR** la respectiva oferta ante la existencia de evidencia del acto de corrupción y dará traslado a la entidad competente para adelantar las actuaciones legales del caso.

Si los hechos constitutivos de corrupción tuvieron lugar dentro del plazo de ejecución del contrato, tales circunstancias podrán dar lugar a la declaratoria de caducidad, de conformidad con las reglas previstas para el efecto en la ley.

1.10. Compromiso anticorrupción – Formato 2

El Proponente deberá suscribir el compromiso anticorrupción contenido en el **Formato 2**, en el cual manifiesta su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción y anexarlo en el apartado –documentos del proceso- del Proceso de Contratación **CCENEG-079-01-2024** al presentar su Oferta.

Si el Proponente es plural, el compromiso anticorrupción debe estar suscrito por todos los representantes legales de cada integrante que conforman el Proponente plural.

Si hay incumplimiento comprobado del compromiso anticorrupción por parte del Proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, habrá causal suficiente para el rechazo de la Oferta o para la terminación anticipada del Acuerdo Marco si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la adjudicación

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

del Acuerdo Marco, sin perjuicio de las consecuencias adicionales que traiga tal incumplimiento. Si el Acuerdo Marco es terminado anticipadamente, el Proveedor deberá continuar con la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes y las mismas seguirán rigiéndose por el Acuerdo Marco, salvo que la normativa prevea un tratamiento distinto.

1.11. Costos derivados de participar en el proceso de contratación

Los costos y gastos en que los interesados incurran con ocasión del análisis de los Documentos del Proceso, la presentación de observaciones, la preparación y presentación de las Ofertas, la presentación de observaciones a la evaluación de las mismas, la asistencia a audiencias públicas y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el proceso de licitación del Acuerdo Marco, son a cargo de los interesados y Proponentes del mismo.

1.12. Comunicaciones

Las comunicaciones enviadas por los Proponentes relacionadas con el Proceso de Contratación deben hacerse únicamente a través de la plataforma del SECOP II. Los interesados en el Proceso de Contratación bien sean Entidades Estatales o Proponentes, deben relacionar sus observaciones a los Documentos del Proceso a través del **Formato 0** mediante la plataforma SECOP II.

Todas las comunicaciones entre la Entidad y los interesados en el proceso de contratación deben realizarse a través del SECOP II. Para la presentación de ofertas, presentación de observaciones y subsanaciones deberá seguir los instructivos en cada caso disponibles en el link <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/proveedores> y cargarlas en línea, es decir, directamente en la plataforma en línea de SECOP II, ingresando al proceso, con el lleno de los requisitos exigidos por Colombia Compra Eficiente con el fin de facilitar su estudio y con base en las especificaciones establecidas en los documentos del presente proceso.

Colombia Compra Eficiente por su parte enviará la correspondencia al correo registrado por el Interesado en la página del SECOP II, en caso de ser requerido, y a través de la opción de mensaje público en la plataforma.

En cuanto a las aclaraciones y envío de documentos requeridos con ocasión de la evaluación de las ofertas y la subsanación de requisitos, sólo serán tenidas en

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

cuenta aquellas que sean presentadas en el tiempo establecido, con la identificación del proceso de contratación al que se refieren, del nombre y firma de la persona natural y/o del representante legal de la persona jurídica individual o conjunta que la remite.

Los términos fijados en el presente Pliego de Condiciones se entenderán en días hábiles, salvo que se indique expresamente lo contrario, al tenor de lo dispuesto por el artículo 62 de la Ley 4 de 1913 - Código de Régimen Político y Municipal.

La correspondencia que Colombia Compra Eficiente requiera en físico, si es que así se solicita, debe ser entregada en la Carrera 7 No. 26 – 20 Piso 17, Edificio Tequendama, Bogotá D.C., entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m.

La comunicación debe contener:

1. El número del presente proceso de contratación.
2. Los datos del remitente que incluyen nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono.
3. Identificación de los anexos presentados con la comunicación debidamente foliados.
4. Dirigida a la Subdirección de Negocios.

Las reglas aplicables a la presentación de las Ofertas están detalladas en este documento.

Colombia Compra Eficiente responderá únicamente a través de la plataforma del SECOP II a las observaciones que sean presentadas, en caso tal que un interesado, Entidad o cualquier persona realice observaciones por fuera de la plataforma, se dará respuesta y trato como derecho de petición, bajo el principio de transparencia y publicidad.

1.13. Idioma

Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los proponentes o por terceros para efectos del proceso de contratación, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser allegados en español. Los documentos y comunicaciones en un idioma distinto deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción oficial al español.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

Para que la traducción oficial de los documentos en idioma extranjero sea válida, la traducción se realizará en los términos del Decreto 381 de 1951 y el artículo 33 de la Ley 962 de 2005, o la norma que la modifique, sustituya o complemente. Es decir, junto con la traducción oficial se presentará el documento que certifica la aprobación de la prueba por parte del Centro Universitario que cuente con la facultad de idiomas debidamente acreditadas y reconocidas por el ICFES.

1.14. Documentos otorgados en el exterior

Los documentos públicos expedidos en el exterior, por un país signatario de la Convención de La Haya de 1961, sobre la abolición del requisito de legalización, deben apostillarse; en cambio, los documentos públicos expedidos en el exterior, por un país signatario de la Convención de Viena de 1963, deben legalizarse. Los documentos privados otorgados en el extranjero no requieren ni apostilla ni legalización, salvo los que con posterioridad sean intervenidos por un funcionario público, en cuyo caso requieren apostille o legalización, en la forma indicada antes.

Para efectos del trámite de Apostilla o Legalización de documentos otorgados en el exterior y la acreditación de la formación académica obtenida en el exterior, las entidades deberán aplicar los parámetros establecidos en las normas que regulen la materia.

1.15. Definiciones – Anexo 1

Para los fines de este pliego de condiciones, 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. Los demás términos 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 en el 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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

1.16. Información inexacta

La entidad se reserva el derecho de verificar integralmente la información aportada por el proponente. Para esto, puede acudir a las autoridades, personas, empresas o entidades respectivas.

Cuando exista inconsistencia entre la información suministrada por el proponente y la verificada por la entidad para el otorgamiento de puntaje o la habilitación de la oferta, la información que pretende demostrar el proponente se tendrá por no acreditada.

La entidad enviará copias a las autoridades competentes en aquellos eventos en los cuales la información aportada tenga inconsistencias sobre las cuales pueda existir una posible falsedad, sin que el proponente haya demostrado lo contrario y rechazará la oferta.

1.17. Exclusión de responsabilidades por la información

La única información proveniente de Colombia Compra Eficiente que debe considerarse como base para la presentación de las Ofertas, es la contenida en los documentos del proceso que sean publicados en el portal de contratación <http://www.colombiacompra.gov.co/> dentro del Proceso de Contratación **CCENEG-079-01-2024** publicado en la plataforma del SECOP II.

Los Proponentes serán responsables por el manejo de la información que reciban de la Entidad Contratante y deberán respetar, con arreglo a la Constitución Política de Colombia y a la ley, las disposiciones sobre propiedad intelectual. El incumplimiento de lo anterior acarreará las sanciones contempladas en la ley.

Así mismo, los Proponentes serán responsables por la información que suministren a la entidad durante cualquier etapa del proceso.

Colombia Compra Eficiente se reserva el derecho de verificar la información presentada por los Proponentes. Si la información suministrada por los Proponentes no puede ser verificada, es inexacta o la(s) persona(s) de contacto ya no labora en el lugar o por cualquier motivo Colombia Compra Eficiente no puede verificar la información, podrá, si no ha podido verificar la misma por otros medios a su entera satisfacción, no tener en cuenta la información que el Proponente pretende acreditar.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

1.18. Información reservada o confidencial

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las ofertas y las recomendaciones para la adjudicación del contrato no podrá ser reveladas a los Proponentes ni a otra persona que no participe en dicho proceso, hasta tanto el informe de evaluación sea publicado.

Si en los documentos presentados se incorpora información confidencial del Proponente o sus Miembros, de acuerdo con la ley colombiana, debe indicarse claramente tal circunstancia en el texto de la Carta de Presentación de la Oferta, mencionando los archivos específicos considerados confidenciales y señalándose esta condición en el documento específico considerado confidencial.

En caso de calificar una información como confidencial, el Proponente debe señalar cuál es la norma legal que soporta tal calificación. En caso tal que la justificación normativa, o la calidad del documento no sea considerado como confidencial, será marcado en la plataforma del SECOP II como un documento público.

Colombia Compra Eficiente se reserva el derecho de revelar dicha información a sus funcionarios, asesores con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos. La Entidad Contratante, sus funcionarios y asesores están obligados a mantener la confidencialidad de dicha información.

El Proponente al momento de cargar los documentos en la plataforma del SECOP II como parte de su Oferta, deberá marcar como confidencial únicamente el documento que ostenta dicha condición y anexarlo con las justificaciones legales o normativas que lo hacen confidencial, tal como fue indicado en la carta de presentación de la Oferta.

1.19. Conversión a salarios

El Proponente deberá relacionar en el Formato de Experiencia el valor ejecutado (incluido IVA) de cada contrato, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) de acuerdo con la fecha de terminación, según lo solicitado en el mencionado Formato.

Cuando el valor de la experiencia válida, expresada en SMMLV, no se pueda establecer de la información del RUP, Colombia Compra Eficiente verificará aritméticamente el cálculo de este valor y corregirá los errores aritméticos que

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

presente dicho cálculo y el valor corregido será el que se utilizará para la evaluación de este requisito.

Cuando se relacionen contratos en moneda extranjera, el proponente deberá realizar las conversiones respectivas a pesos colombianos e indicar en el Formato de Experiencia el valor obtenido y su equivalencia a SMMLV a la fecha de terminación del contrato, de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Cuando el valor esté dado en Dólares de los Estados Unidos de América (USD\$) se convertirá a Pesos Colombianos utilizando para esta conversión la tabla serie de datos promedio anual de la serie empalmada de la tasa de cambio del Peso Colombiano frente al Dólar de los Estados Unidos de América (TRM) y el Certificado de Cambio correspondiente al año de terminación, para lo cual el proponente debe tomar la publicada por el Banco de la República y/o la Superintendencia Financiera para el año correspondiente en el siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/60819>

- Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente al dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses tomando como referencia el año de terminación del contrato, de acuerdo con la tasa de cambio estadística publicada por el Banco de la República u organismo oficial del país de origen correspondiente al último día de ese año, luego se realizará su conversión a pesos colombianos, de conformidad con lo indicado en la viñeta anterior.

Realizadas las conversiones correspondientes, se procederá a expresar los valores en SMMLV de acuerdo con el año de terminación.

En todo caso, la Entidad revisará las conversiones realizadas por el Proponente y en caso de encontrarse diferencias, errores aritméticos o inconsistencias con respecto a lo indicado en el Formato de Experiencia, se realizarán las correcciones de acuerdo con el procedimiento indicado en esta sección y el valor que se obtenga primará para todos los efectos.

Para el caso de valores de contratos terminados en el año en curso, se convertirá a pesos colombianos utilizando para esta conversión la TRM vigente a la fecha de apertura del presente proceso de contratación.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

1.20. Conflictos de Intereses

No podrán participar en el procedimiento de selección y por tanto no serán objeto de evaluación, ni podrán ser adjudicatarios, quienes bajo cualquier circunstancia se encuentren en situaciones de conflicto de interés que afecten o pongan en riesgo los principios de la contratación pública, de acuerdo con las causales o circunstancias previstas en la Constitución o la ley.

1.21. Aceptación de los Términos y Condiciones

La presentación de la Oferta comporta, para cada uno de los Proponentes y sus Miembros, en caso de Proponente Plural, la aceptación, sin condicionamientos, salvedades y modificaciones, las condiciones y requisitos establecidos tanto en el presente de Pliego de Condiciones como en las Adendas que se publiquen durante el desarrollo de la presente Licitación, y de los términos y condiciones del Acuerdo Marco que se suscribirá en caso de adjudicación.

Así mismo, implica para el Proponente y sus Miembros, en caso de Proponente Plural, el conocimiento de la legislación colombiana en materia de contratación estatal y el régimen jurídico aplicable y vigente de las actividades y servicios objeto de la presente Licitación. Por lo tanto, la decisión de presentar o no Oferta, es una decisión exclusiva de los interesados derivada de sus propios análisis, investigaciones, exámenes e inspecciones correspondientes.

Los Proponentes y sus Miembros, en caso de Proponente Plural, al elaborar su Oferta, deberán tener en cuenta que el cálculo de los costos y gastos, cualesquiera que ellos sean, se deberán basar estrictamente en sus propios estudios técnicos y en sus propias estimaciones.

En virtud de lo anterior, será responsabilidad de los Proponentes y de sus Miembros, en caso de Proponente Plural:

- Presentar su Oferta con estricta sujeción al Pliego de Condiciones, los Documentos del Proceso y la Ley, so pena de **RECHAZO** de esta.
- Presentar su Oferta basada en el previo examen cuidadoso de las características del objeto contractual y empleando los formatos vigentes para tal fin que ha establecido la entidad.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- Evaluar las implicaciones legales, técnicas, de mercado, fiscales, jurídicas, financieras, la distribución de riesgos y en general todos los aspectos que puedan incidir en la determinación de la Oferta.
- Determinar, evaluar y asumir los impuestos, tasas y contribuciones, así como los demás costos e implicaciones tributarias y de cualquier otra naturaleza que lleve consigo la celebración del Acuerdo Marco, según la asignación de costos prevista en el Pliego de Condiciones y en la Minuta del Acuerdo Marco, para lo cual se recomienda a los Proponentes obtener asesoría calificada e independiente en materia financiera, legal, fiscal, tributaria, técnica y de cualquier otra naturaleza que consideren necesaria para la presentación de la Oferta.
- Informarse sobre los requisitos legales aplicables al Acuerdo Marco.
- La exactitud, aplicabilidad, confiabilidad o integridad de la información que tenga a bien consultar cada Proponente se encuentra bajo su propia responsabilidad. La documentación que repose en Colombia Compra Eficiente no pretende incluir toda la información que un posible Proponente deba tener en consideración.

Sin perjuicio de la declaración expresa que los Proponentes deberán hacer en la Carta de Presentación de su respectiva Oferta, con la sola presentación de la Oferta se considerará que los Proponentes y cada uno de sus Miembros -en caso de Proponente Plural-

- i. Han realizado el examen completo de todos los aspectos que inciden y determinan la presentación de la Oferta.
- ii. Han investigado y asumen plenamente los riesgos y en general, todos los factores determinantes de los costos que incidan en su Oferta.

En consecuencia, el Proponente será responsable por (i) los datos, informes, documentos y resultados que se suministren durante el proceso de contratación, (ii) tramitar los permisos, autorizaciones y licencias ante personas públicas o privadas y (iii) los documentos que se entreguen durante la ejecución del Acuerdo Marco.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

1.22. Reglas de subsanabilidad, explicaciones y aclaraciones

El Proponente tiene la responsabilidad y carga de presentar su Oferta en forma completa e íntegra, esto es, respondiendo la totalidad de los puntos del pliego de condiciones y adjuntando todos los documentos de soporte o prueba de las condiciones que pretenda hacer valer en el proceso.

En caso de ser necesario, la entidad debe solicitar a los proponentes durante el proceso de evaluación, y a más tardar en el informe de evaluación, las aclaraciones, precisiones o solicitud de documentos que puedan ser subsanables. No obstante, los Proponentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus Ofertas en los aspectos que otorgan puntaje o son considerados factor de desempate, los cuales podrán ser objeto de aclaraciones y explicaciones. Los Proponentes deberán allegar las aclaraciones o documentos requeridos en el momento en el que fueron solicitados y a más tardar hasta el término de traslado del informe de evaluación, es decir, dentro de los **cinco (5) días hábiles** posteriores, contados a partir del día hábil siguiente a la expedición del informe de evaluación.

En el evento en que la entidad no advierta la ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las Ofertas y no los haya requerido durante el proceso de evaluación podrá requerir al Proponente, otorgándole un término igual al establecido para el traslado del informe de evaluación, con el fin de que los allegue. En caso de que sea necesario, la Entidad ajustará el cronograma.

Todos aquellos requisitos de la Oferta que afecten la asignación de puntaje, incluyendo los necesarios para acreditar requisitos de desempate, no son subsanables, por lo que los mismos deben ser aportados por los Proponentes desde la presentación de la Oferta. No obstante, pueden ser aclarados o ser objeto de explicación.

Sin embargo, no hay lugar para subsanar, aclarar, complementar o corregir la Oferta cuando:

- El Proponente pretenda demostrar circunstancias ocurridas con posterioridad a la fecha de presentación de las ofertas, para los fines del caso, la fecha de presentación de ofertas se tendrá en cuenta como el día hábil y la hora de cierre en la que fueron presentadas las ofertas.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- Cuando la aclaración, complemento o corrección no se refiera directamente al Proponente y busque mejorar o adicionar la oferta.
- Cuando pretenda acreditar requisitos puntuables. En el evento en que un mismo requisito se haya establecido con carácter habilitante y al mismo tiempo puntuable, el proponente solamente podrá subsanar lo referente al componente habilitante, sin que por ello se le otorguen puntos.

En virtud del principio de buena fe, los Proponentes que presenten observaciones al Proceso o a las Ofertas y conductas de los demás Proponentes deberán justificar y demostrar su procedencia y oportunidad.

1.23. Causales de rechazo

Colombia Compra Eficiente rechazará las Ofertas por las siguientes causas:

- A. En caso de que la Oferta no sea presentada a través del perfil de Unión Temporal o Consorcio en la plataforma, es decir, que sea presentada por alguno de sus integrantes.
- B. Cuando la Inscripción en el Registro Único de Proponentes de un proponente singular o de uno o varios de los miembros de un proponente plural no se encuentre vigente y en firme al momento del cierre.
- C. No cumplan con los requisitos habilitantes de que trata el numeral 4 del presente pliego de condiciones.
- D. Las Ofertas presentadas después del plazo establecido en el cronograma del proceso a través de la plataforma del SECOP II.
- E. Las Ofertas que no hayan cumplido durante el proceso de contratación con lo establecido en el compromiso anticorrupción.
- F. Presentación de Ofertas por un Proponente distinto al que aparece en los documentos soporte o anexos de la oferta.
- G. Cuando el Proponente o su representante legal se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar establecidas en la Constitución o en la ley, o incurra o se encuentre en un conflicto de intereses.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- H. Cuando la Oferta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o cuando no cumplan con las calidades y condiciones habilitantes para la participación, indicadas en este pliego de condiciones.
- I. Cuando un proponente individual o un miembro de un proponente plural con nacionalidad extranjera y con sucursal en Colombia, no concurre a este proceso de contratación a través de dicha sucursal.
- J. 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 a través de la plataforma del SECOP II.
- K. Cuando el representante legal del Proponente o de alguno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal no se encuentre debidamente autorizado para presentar la Oferta y firmar contrato de acuerdo con los estatutos sociales y una vez requerido no aporte el documento respectivo que lo faculte.
- L. Cuando la Oferta se presente extemporáneamente, o no se presente a través de la plataforma del SECOP II, o no se cumpla con el protocolo de indisponibilidad de SECOP II debidamente soportado, o se remita por correo, correo electrónico, fax o radicada físicamente.
- M. Cuando formule una oferta en la que se fijen condiciones económicas y de contrataciones artificiales, debidamente evidenciadas una vez surtido el debido proceso o ante la ausencia de respuesta del Proponente a las aclaraciones solicitadas, dentro del término dispuesto para ello o cuando las explicaciones rendidas no respondan a circunstancias objetivas del Proponente y de su Oferta.
- N. Cuando para un mismo Lote, una sociedad y su filial y/o subsidiaria, presenten Ofertas en forma separada, en este caso se rechazará la Oferta radicada en segundo lugar y siguientes de acuerdo al cierre en la plataforma del SECOP II.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- O. Cuando se evidencie que la información presentada por el Proponente contenga datos contradictorios, inconsistentes que induzcan a error a la Entidad, aporte información no veraz o altere algún documento.
- P. Estar incurso la persona jurídica proponente individual o integrante del proponente plural en causal de disolución o liquidación o liquidación judicial obligatoria.
- Q. Cuando la Oferta no cumpla con la integridad del objeto y/o alcance de la presente Licitación.
- R. Cuando la Oferta esté condicionada.
- S. La omisión de la Oferta económica o Factor Económico, la ausencia, omisión u ofrecimientos contradictorios, o no válidos económicamente de alguno de los elementos que hagan parte de la Oferta Económica.
- T. Cuando el objeto social de la persona jurídica, la actividad comercial de la persona natural, o el objeto social de alguno de los miembros que conforman la Estructura Plural proponente no permita ejecutar las actividades descritas en el objeto del presente proceso de contratación. Sin embargo, serán válidos los objetos sociales generales como ejecutar cualquier actividad lícita.
- U. Cuando el proponente no subsane, subsane en forma incorrecta o subsane fuera del término fijado en el pliego de condiciones, la información o documentación solicitada respecto de un requisito o documento habilitante.
- V. La no entrega de la garantía de seriedad de la oferta junto con la Oferta.
- W. En los demás casos expresamente establecidos en el presente pliego de condiciones y en la Ley.

1.24. Causales para declarar desierto el proceso de contratación

La entidad podrá declarar desierto el procedimiento de selección cuando:

- A. No se presenten ofertas.
- B. Ninguna oferta resulte hábil, por no cumplir con las exigencias del pliego de condiciones.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- C. Cuando un Lote se declare desierto por las reglas de adjudicación definidas en el numeral 8.1.
- D. Existan causas o motivos que impidan la escogencia objetiva del proponente.
- E. Lo contemple la ley.

1.25. Normas de interpretación del pliego de condiciones

Este pliego de condiciones debe interpretarse como un todo y sus disposiciones no deben entenderse de manera separada de lo que indica su contexto general. Por lo tanto, se considera integrada la información incluida en los documentos del proceso que lo acompañan y las adendas que se expidan.

Además, se seguirán los siguientes criterios para la interpretación y entendimiento del pliego de condiciones:

- A. El orden de los numerales, capítulos y cláusulas de este pliego de condiciones no deben interpretarse como un grado de prelación entre los mismos.
- B. Los títulos de los numerales y capítulos utilizados en este pliego solo sirven como referencia y no afectan la interpretación de su contenido.
- C. Las palabras en singular se entenderán también en plural y viceversa, cuando lo exija el contexto; y las palabras en femenino se entenderán en masculino y viceversa, cuando el contexto lo requiera.
- D. Los plazos en días establecidos en este pliego de condiciones se entienden como hábiles, salvo que de manera expresa la ley o la entidad indique que se trata de días. Cuando el vencimiento de un plazo corresponda a un día no hábil o no laboral para la entidad este se trasladará al día hábil siguiente.
- E. En caso de contradicción entre el contenido establecido en el pliego de condiciones y los anexos o documentos adicionados a este por Colombia Compra Eficiente, primará lo señalado en el pliego de condiciones.
- F. Las entidades estatales contratantes no podrán incluir o modificar dentro de los documentos del proceso, las condiciones habilitantes, factores técnicos y económicos de escogencia y sistemas de ponderación distintos a los señalados en el pliego de condiciones.
- G. Las palabras definidas en este pliego de condiciones deben entenderse en dicho sentido.
- H. Las referencias a normas jurídicas incluyen las disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

- I. Este pliego se interpretará, además, en lo pertinente, de conformidad con las reglas del Código Civil definidas en los artículos 1618 a 1624.

1.26. Retiro de la Oferta

Los Proponentes que entreguen su oferta antes de la fecha de cierre del proceso podrán retirarla. Para ello el proponente debe seguir el proceso indicado en la "Guía rápida para la presentación de ofertas en SECOP II". Cabe aclarar que una vez se cumpla la fecha de cierre del proceso, la plataforma del SECOP II bloquea a los proveedores la opción del retiro de ofertas.

Si la Oferta es retirada después del cierre del proceso de contratación, la entidad debe siniestrar la garantía de seriedad de la oferta.

1.27. Cronograma del Proceso

El cronograma para los fines del desarrollo del presente proceso de contratación será el indicado en la plataforma del SECOP II y sus adendas.

1.28. Código de Integridad de Colombia Compra Eficiente

El Proponente debe conocer, aceptar y cumplir con el código de integridad de Colombia Compra Eficiente que está a disposición en: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/codigo_integridad_2018.pdf

2. DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO MARCO

En el presente numeral se detallan las condiciones y descripción del acuerdo marco que se pretende celebrar producto del presente proceso de contratación.

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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN 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

Nº	Nombre de la Categoría	Descripción	Niveles de Servicio	Lote 1	Lote 2
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	Platino Oro Plata Bronce	Sí	Sí



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

		blending a través de líneas telefónica fijas, celular y 018000.		
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 específica.	Sí	Sí
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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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 contratación 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

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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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) Podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos y certificaciones necesarias para acreditar su idoneidad, y condiciones técnicas o de operación (por ejemplo, tiempos de implementación urgentes) que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, no contravengan disposiciones legales en materia de contratación y no limiten la participación de los proveedores en los catálogos donde exista pluralidad. En este caso, deberán suministrar en el RFI (*Request For Information*) a los Proveedores toda la información sobre estas exigencias técnicas adicionales y con base en las respuestas recibidas decidir si se incluyen en el evento de cotización.
- (v) 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;
- (vi) 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;
- (vii) 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;
- (viii) Coloca la Orden de Compra y aprueba las garantías indicadas en el Acuerdo Marco;
- (ix) 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;

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- (x) Liquidada la Orden de Compra dentro de los términos establecidos en la Ley.

2.6. Partes del Acuerdo Marco

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 plazo de 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, 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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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

Colombia Compra Eficiente está encargada de la administración del Acuerdo Marco de Precios y debe mantener en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, aplicativo a través del cual son adelantadas las transacciones derivadas de los acuerdos marco de precios.

3. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El Proponente debe presentar su Oferta y la carta de presentación de la Oferta en el SECOP II, de acuerdo con lo establecido en esta sección para lo cual deberá estar previamente registrado en esta plataforma.

Las instrucciones para el registro y la presentación de Ofertas en el SECOP II están en el manual de uso del SECOP II para Proveedores, disponible en http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual_proveedores_para_el_uso_de_secop_ii.pdf.

El Proponente debe presentar su Oferta en la fecha establecida en el Cronograma y en el apartado – Configuración – del enlace del Proceso de Contratación en el SECOP II.

El Proponente registrado debe ingresar con su usuario y contraseña al SECOP II y seleccionar el Proceso de Contratación respectivo para crear su Oferta.

Para presentar Ofertas en el SECOP II por parte de uniones temporales o consorcios, los integrantes del Proponente plural deben estar previamente registrados como proveedor individual en el SECOP II. Una vez hecho esto, uno de los integrantes del Proponente plural debe crear en el SECOP II el perfil del Proponente plural y emplear este usuario para el envío de su Oferta como. El usuario que creó el proveedor plural es el único habilitado en el SECOP II para presentar la Oferta sea en unión temporal o consorcio. Los pasos para inscribirse en esta modalidad se encuentran en la sección X.E del manual de proveedores para el uso del SECOP II http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual_proveedores_para_el_uso_de_secop_ii.pdf. En caso de que la Ofertab no sea presentada por el usuario plural a través de la plataforma, es decir, que sea

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

presentado por alguno de sus integrantes, será considerada como una causal de **RECHAZO**.

Para enviar una Oferta como Proponente Plural, el integrante que registró el proveedor plural debe ingresar al SECOP II con su usuario y contraseña, hacer clic en el botón de identificación de la parte superior derecha y luego seleccionar el nombre del proveedor plural al que pertenece. El SECOP II desplegará una ventana emergente para informar que va a cambiar de cuenta al proveedor plural, el usuario debe hacer clic en aceptar.

Para presentar la Oferta como Proponente plural debe seguir los pasos de la sección X.D. del manual de proveedores para el uso del SECOP II.

El uso de los mecanismos de autenticación del SECOP II definen la persona natural o jurídica que presenta la Oferta y desarrolla las actividades relacionadas en el Proceso de Contratación, de acuerdo con lo previsto en los artículos 7, 10 y 11 de la Ley 527 de 1999. En consecuencia, la Oferta será rechazada cuando el usuario mediante el cual es presentada la Oferta en el SECOP II, sea distinto del Proponente que aparece en los documentos soporte o anexos de la Oferta.

El SECOP II despliega el apartado – Cuestionario – y el apartado – Documentos de la Oferta – del enlace del Proceso de Contratación en el SECOP II para que el Proponente cargue su Oferta y presente en PDF los documentos solicitados en dichos apartados y en la sección 4 del pliego de condiciones.

El Proponente debe tener en cuenta que debe diligenciar en el apartado – Cuestionario – la Oferta económica, completando la totalidad de la lista de precios (nombre en el SECOP II).

Las Ofertas deben estar vigentes por el término de 60 días calendario contados a partir de la fecha de cierre, establecida en el Cronograma de la plataforma del SECOP II.

El SECOP II arroja un informe con la lista de los Proponentes que enviaron Oferta indicando la hora y fecha de presentación de las mismas.

El pliego de condiciones del Proceso de Contratación está conformado por los requerimientos contenidos en el presente documento y la información solicitada en los formularios incluidos en SECOP II. Los interesados deben aportar la

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

información requerida en las dos fuentes para presentar sus Ofertas en el Proceso de Contratación.

3.1. Audiencia de Adjudicación

En la fecha establecida en el Cronograma del SECOP II, la entidad procederá a la instalación y desarrollo de la audiencia efectiva de adjudicación, sin perjuicio de la utilización de los medios virtuales que garanticen la participación y la interacción de los interesados.

Al inicio de la audiencia, la entidad otorgará la palabra a los Proponentes por un término de **cinco (5) minutos** para presentar las observaciones al informe final de evaluación. Esta no podrá entenderse como una oportunidad adicional para aportar documentos o elementos que no hayan sido incorporados en el plazo definido en el numeral 1.22. Lo anterior, sin perjuicio de la potestad de la entidad de realizar las verificaciones que considere pertinentes para la adecuada selección de los proveedores.

La audiencia de adjudicación se desarrollará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.1.2 del Decreto 1082 de 2015.

3.2. 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 secundaria 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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 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.”

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

3.2.3.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.

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 Proponentes 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.

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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.

3.3. Ofertas parciales

No se admitirá la presentación de Ofertas parciales, esto es, las presentadas para una parte del objeto o del alcance del contrato, a menos que se establezca esta posibilidad en el pliego de condiciones.

3.4. Indisponibilidad en la plataforma del SECOP II

En el escenario en el cual se presente una indisponibilidad en la plataforma del SECOP II, se deberá dar cumplimiento al *Protocolo de indisponibilidad del SECOP II*, el cual puede ser consultado en el siguiente link: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/protocolo_de_indisponibilidad_secop_ii.pdf

Por tal motivo, la Colombia Compra Eficiente pone a disposición el siguiente correo exclusivamente para los casos en que se presente y demuestre efectivamente la indisponibilidad de la plataforma del SECOP II: agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co

En los casos en los cuales se corrobore que no existió indisponibilidad de la plataforma del SECOP II, no será tenida en cuenta la oferta recibida a través de dicho canal.

4. REQUISITOS HABILITANTES Y SU VERIFICACIÓN

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 Proponente 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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

para renovar el registro en el término anteriormente establecido. Para verificar que los efectos del RUP no han cesado, es necesario que el certificado contenga la anotación de que el inscrito ya radicó los documentos 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 momento en que adquiere firmeza la información renovada, es válido el RUP del año anterior, cuyos efectos no han cesado y se encuentra vigente y en firme. e

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

4.1. 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
- 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 conexas.

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)

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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.

4.1.1. Carta de Presentación de la Oferta – Formato 1

Allegar la Carta de Presentación de la Oferta en el **Formato 1** debidamente diligenciada y suscrita por el representante legal del Proponente, indicando su nombre, documento de identidad y demás información solicitada en dicho formato.

Con la carta de presentación de la Oferta se entiende presentada la declaración juramentada por parte del Proponente de no encontrarse en alguna de las inhabilidades previstas en la Ley, ni en conflicto de intereses que pueda afectar el normal desarrollo del Acuerdo, así como el origen lícito de los documentos y recursos para ejecución del Acuerdo y Órdenes de Compra en caso de resultar adjudicatario del mismo.

En caso de existir información confidencial o reservada, el Proponente deberá señalarlo en la carta de presentación, según los términos del numeral 1.18 del presente documento

En el caso en el cual se establezca en la plataforma del SECOP II información como confidencial que carezca del sustento normativo respectivo, se marcará como pública.

Apoderados:

Los Proponentes podrán presentar Ofertas directamente o por intermedio de apoderado, evento en el cual deberán anexar con la Oferta el poder otorgado en legal forma, en el que se confiere al Apoderado, de manera clara y expresa, facultades amplias y suficientes para actuar, obligar y responsabilizar a todos

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

los integrantes en el trámite del presente proceso y en la suscripción del Acuerdo.

El apoderado podrá ser una persona natural o jurídica, pero en todo caso deberá tener domicilio permanente, para efectos de este proceso, en la República de Colombia, y deberá estar facultado para representar al Proponente y a todos los integrantes del Proponente Plural, si es el caso.

4.1.2. Compromiso Anticorrupción – Formato 2

Como parte de los requisitos de Capacidad Jurídica, será verificado el correcto diligenciamiento del Compromiso Anticorrupción en los términos establecidos en el numeral 1.10 de este documento.

4.1.3. Certificado de Existencia y Representación Legal

Cuando el Proponente sea una persona jurídica (colombiana o extranjera), deberá anexar el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la autoridad competente. Para el caso de proponentes extranjeros se debe dar aplicación a lo establecido en el presente proceso:

Este certificado debe cumplir con lo siguiente:

A. Fecha de expedición: Deberá haber sido expedido con fecha no mayor a **treinta (30) días calendario** anteriores a la fecha de cierre del proceso. En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá cumplir esta condición. Cuando se prorrogue dicha fecha, esta certificación tendrá validez con la primera fecha de cierre.

B. Vigencia: El término de duración de la persona jurídica no debe ser inferior a la del plazo de ejecución y liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más. En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes que sea persona jurídica deberá cumplir individualmente con esta regla.

En los casos en que el vencimiento del período de duración de la persona jurídica sea inferior al plazo exigido, se admitirá un acto proveniente del órgano social con capacidad jurídica para tomar esa clase de determinaciones, en la cual se exprese el compromiso de prorrogar la

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

duración de la persona jurídica para alcanzar los plazos aquí previstos, en caso de resultar adjudicatario y antes de la suscripción del Acuerdo Marco.

C. Objeto Social: El Objeto social de la persona jurídica y/o actividad comercial de la persona natural proponente, y de cada uno de los miembros que conforman el Consorcio o Unión Temporal, deben permitir ejecutar las actividades descritas en el objeto del presente proceso de contratación, y cumplir con lo descrito en la Capacidad Jurídica.

D. Representante Legal y Facultades para Contratar: Debe permitir al representante legal la facultad para contratar **sin límite de cuantía**. En el caso que aparezcan restricciones al representante legal de la persona jurídica proponente (colombiana o extranjera), para contraer obligaciones en nombre de la misma, se deberá adjuntar a la Oferta el documento de autorización del órgano social competente, en el cual conste que está debidamente facultado para presentar la Oferta y para firmar el Acuerdo Marco sin límite de cuantía en caso de quedar adjudicado. Este documento deberá ser presentado, sin excepción, por todos los Proponentes, nacionales y extranjeros, individuales, Consorcios o Uniones Temporales y los integrantes de los mismos, que de acuerdo con sus estatutos lo requieran.

Para los fines del caso, el acta de autorización al representante legal por parte del órgano social debe tener una fecha anterior a la de presentación de la Oferta.

E. En caso de Consorcios o Uniones Temporales, el representante legal de cada una de las personas jurídicas que los integren deberá contar con dicha autorización por el valor estimado del Acuerdo (y no sólo por el monto de su participación).

4.1.4. Cédula de Ciudadanía

Si el Proponente es una persona natural nacional deberá acreditar su existencia mediante la presentación de copia simple de su cédula de ciudadanía válida, y si es persona natural extranjera residente en Colombia, mediante la copia de la Cédula de Extranjería expedida por la autoridad competente. No obstante, todos los Proponentes deberán enviar la cédula de ciudadanía de su representante legal.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

4.1.5. Certificado de Inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP)

Los Proponentes colombianos o extranjeros obligados a inscribirse en el RUP deberán adjuntar como parte de su Oferta su 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 del RUP deberá haber sido expedido **máximo treinta (30) días calendario** anteriores a la fecha de cierre del proceso de contratación. Si se prorroga dicha fecha, esta certificación valdrá con la fecha inicial de cierre.

Respecto a las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia y las personas jurídicas sin sucursal en Colombia, deberá acreditar el cumplimiento de la capacidad jurídica, capacidad financiera, las condiciones de experiencia y demás requisitos habilitantes, con base en los documentos respectivos establecidos en el presente pliego de condiciones, los cuales serán verificados directamente por Colombia Compra Eficiente a través del **Formato 3**.

Nota: De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto – Ley 019 de 2012 y lo impuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, es un deber del inscrito mantener actualizada la información que obra en el Registro Único de Proponentes del Registro Único Empresarial de la Cámara de Comercio.

4.1.6. Consorcios o Uniones Temporales – Formato 4 y Formato 5

El Proponente Plural deberá diligenciar el **Formato 4** o el **Formato 5**, según corresponda, donde conste la voluntad de conformar un Consorcio o una Unión Temporal, respectivamente, para presentar Oferta, donde conste:

- A. Acuerdo Consorcial o de Unión Temporal donde se evidencie la voluntad de los integrantes, indicando claramente que forma de asociación es la seleccionada.
- B. Identificación de los integrantes.
- C. La regulación de su participación, con los requerimientos específicos de la Ley y el pliego de condiciones.
- D. El documento deberá ser suscrito por los integrantes o los representantes de los integrantes.
- E. Los porcentajes de participación de sus integrantes.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- F. Si se trata de una Unión Temporal, sus miembros deberán señalar los términos y extensión (actividades) de su participación en la Oferta y en su ejecución.
- G. La duración de la forma asociativa no deberá ser inferior a la del plazo de ejecución y la liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más.

4.1.7. 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 4 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 4 – 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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

**4.1.8. Certificado de Pagos de Seguridad Social y Aportes Parafiscales
(Personas Jurídicas) – Formato 6**

Cuando el Proponente sea una persona jurídica, deberá diligenciar el Formato 6, firmado por el revisor fiscal, o por el representante legal de acuerdo con los requerimientos de Ley cuando no se requiera revisor fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, en los términos que trata el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Cuando el certificado sea suscrito por el revisor fiscal, de tenerlo, deberá acompañarlo con copia de la cédula de ciudadanía, de la tarjeta profesional y el certificado de antecedentes de la Junta Central de Contadores.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes que sea persona jurídica deberá aportar el respectivo Formato requerido.

En caso de que el Proponente no tenga personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes parafiscales y seguridad social, debe también bajo la gravedad del juramento indicar esta circunstancia en el mencionado Formato. La misma regla se aplica a los extranjeros que no estén obligados a dichos pagos.

**4.1.9. Declaración Juramentada de Pagos Correspondientes a los
Sistemas de Seguridad Social y Aportes Parafiscales (Personas
Naturales) – Formato 7**

La Persona Natural Proponente deberá diligenciar el Formato 7, donde se certifique el pago de sus aportes y el de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, en los términos que trata el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el respectivo Formato.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

En caso de que el Proponente no tenga personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes parafiscales y seguridad social por personal, debe también bajo la gravedad del juramento indicar esta circunstancia en el mencionado Formato. La misma regla aplica a los extranjeros que no estén obligados a dichos pagos.

4.1.10. Verificación de la Condición de Mipyme (Aplica para la verificación de criterios de desempeño)

En caso de desempate, se tendrá en cuenta la clasificación de Mipyme acreditada en el Registro Único de Proponentes (RUP).

Igualmente, para los Proponentes que no estén en la obligación de inscribirse en el RUP o que en el mismo no se encuentre la clasificación de tamaño empresarial, el proponente individual y todos los integrantes de los Consorcios o de las Uniones Temporales, deberán anexar certificación debidamente suscrita por la persona natural o contador para las personas naturales, y por el representante legal y revisor fiscal si la persona jurídica está obligada a tenerlo, o el auditor o contador público, en la cual acredite el tamaño empresarial de acuerdo con la definición legal y reglamentaria.

4.1.11. Verificación Inexistencia Antecedentes Fiscales, Penales y Disciplinarios

Ni el Proponente, ni ninguno de sus integrantes en caso de ser plural, podrán estar reportados, para el momento del cierre del proceso y para la suscripción del Acuerdo Marco, en el boletín de responsables fiscales, antecedentes disciplinarios de la Procuraduría y antecedentes de policía nacional, el Proponente podrá aportar los respectivos certificados con su Oferta, con fecha de expedición y/o consulta no mayor a **treinta (30) días calendario**, no obstante, Colombia Compra Eficiente verificará lo pertinente en las páginas web respectivas.

4.1.12. Verificación del Pago de Multas por Infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia

Para el momento del cierre del proceso y para la suscripción del Acuerdo Marco, el Proponente y sus integrantes, en caso de ser Proponente Plural, deberán

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

encontrarse al día en el pago de multas por infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia, en el Registro Nacional de Medidas Correctivas – RNMC de la Policía Nacional de Colombia. El Proponente podrá aportar el respectivo certificado con su Oferta, no obstante Colombia Compra Eficiente verificará lo pertinente en el portal de servicios de la Policía Nacional https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx

4.1.13. Verificación del Pago de Multas por Infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia

Anexar el Certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM, del Oferente persona natural o del representante legal cuando se trate de persona jurídica. Si se trata de consorcio o unión temporal, se debe anexar el documento de cada uno de los integrantes de la figura asociativa. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 2097 de 2021 el cual establece: "(...) ARTÍCULO 6°. Consecuencias de la inscripción en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos. La inscripción en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos generara las siguientes consecuencias: "...El deudor alimentario moroso solo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado (...)".

4.1.14. Personas Jurídicas Privadas Extranjeras y Personas Naturales Extranjeras

- En el caso de las personas **jurídicas privadas extranjeras sin sucursal en Colombia**, deben tener en cuenta que, de resultar adjudicatarias del presente proceso, deberán proceder de conformidad con lo establecido en el Título VIII del Libro Segundo del Código de Comercio, artículos 469 y ss. Dicha sucursal deberá constituirse, a más tardar, dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la notificación de la adjudicación. Las mismas reglas aplican para la persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia que fuere integrante de un Proponente Plural. En todo caso, el Proponente al momento de establecer la sucursal en Colombia deberá registrar como actividad(es) comercial(es), ante las entidades respectivas, la(s) actividad(es) descritas en el proceso de contratación.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- Las **personas jurídicas privadas extranjeras que ya tengan establecida sucursal en Colombia** deberán concurrir al presente proceso a través de dicha sucursal y en todo caso, el proponente será siempre la persona jurídica extranjera.

Las personas naturales extranjeras sin residencia en el país y las personas jurídicas privadas extranjeras sin sucursal en Colombia, que no desarrollen actividades permanentes en el país, deberán, en todos los casos, acreditar un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la Oferta, para la celebración del Acuerdo Marco y para representarla judicial y extrajudicialmente. Dichas personas deberán adjuntar a la Oferta los documentos con los cuales acreditan la constitución del apoderado.

Dicho apoderado podrá ser el mismo para el caso de personas extranjeras que participen en Consorcio o en Uniones Temporales y en tal caso bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado en el acto de constitución de la figura asociativa por todos los integrantes de esta, el cual debe cumplir con los requisitos de consularización y apostille, si aplica.

Así mismo deberán declarar bajo la gravedad del juramento en el **Formato 1 – Carta de Presentación**, que actualmente no se encuentran obligados a constituir sucursal en Colombia por no desarrollar actividades permanentes en el país, de conformidad con los artículos 471 y 474 del Código de Comercio.

4.2. Capacidad Financiera y Organizacional

4.2.1. 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:

Tabla 5 – 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:

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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 Eficiente².

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:

$$\text{Indicador} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i}{\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i}$$

Donde:

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

4.2.2. 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:

Tabla 6 – 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:

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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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:

$$\text{Indicador} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i}{\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i}$$

Donde:

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

4.3. 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.

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 7 – Experiencia requerida por cada Lote

Segmento	Código UNSPSC	Experiencia en SMMLV
Lote 1	83111500	27.630

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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.

4.3.1. 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.

- 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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.

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.

4.3.2. Acreditación de la Experiencia mediante el Registro Único de Proponentes -RUP-

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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) calendarios** anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección. Si se prorroga dicha fecha, esta certificación valdrá con la fecha inicial del cierre.

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.

4.4. 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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

Los Proponentes de los Servicios BPO que pretendan presentar Oferta sin importar el Lote, deberán allegar la información solicitada en la Tabla 8 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 9 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 8 – 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 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:

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- 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.

4.4.1. 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.

Para el caso de los Proponentes plurales, cada integrante que presente una sede, deberá acreditar el cumplimiento de este requisito.

4.4.2. 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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

verificar idoneidad y certificado de antecedentes del ingeniero no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.

Para el caso de los Proponentes plurales, cada integrante que presente una sede, deberá acreditar el cumplimiento de este requisito.

4.4.3.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.

Para el caso de los Proponentes plurales, cada integrante que presente una sede, deberá acreditar el cumplimiento de este requisito.

4.4.4.Requisitos Técnicos del Proponente

4.4.5. 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- 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

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

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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.

4.5. Requisitos Mínimos Técnicos por Lote

En la Tabla 9 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.

Tabla 9 – 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

4.5.1. 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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

Para el caso de los Proponentes plurales, cada integrante que presente una sede, deberá acreditar el cumplimiento de este requisito.

4.5.2. 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.

Para el caso de los Proponentes plurales, cada integrante que presente una sede, deberá acreditar el cumplimiento de este requisito. Adicionalmente, debe presentar el esquema de conectividad entre sedes de los integrantes del Proponente plural.

4.5.3. 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.

4.5.4. 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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

- Posibilidad de crear grupos organizados 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.

4.5.5. 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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

Compra Eficiente, durante la etapa de evaluación, podrá corroborar la información suministrada con los clientes acreditados.

4.5.6. 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.

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.

4.6. 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 10 – 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

4.6.1. 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 11 – 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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.
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.

4.6.2. 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 12 – 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 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.**

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.

5. 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.

6. 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 13 – 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.

6.1. 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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

los Lotes que conforman el proceso de selección, ya que esto obedece a una 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.

6.1.1.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:

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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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,

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

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

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:

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

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

6.1.2.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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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,

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

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

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

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:

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

Donde:

P_{SOi} = Puntaje del servicio ofrecido del proponente habilitado i

V_{maxSO} = Valor máximo del servicios ofrecido por los Proponentes habilitados

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

V_{Soi} = Valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado i

M_{SO} = Mediana de los valores del servicio ofrecidos por los Proponentes habilitados

6.2. 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 14 – 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

6.2.1. 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 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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Tabla 15 – Auditorías Externas

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.2.2.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.

Tabla 16 – 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

6.2.3.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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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 17 – Auditorías Internas

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.2.4. Factor Técnico No. 4 Plan de Continuidad de Negocio

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.

6.2.5. Factor Técnico No. 5 Plan de Gestión de Residuos

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

Colombia Compra Eficiente otorga 5 puntos al Proponente que adjunte con su Oferta 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.

6.3. Puntaje para Estimular la Industria Nacional – Formato 9

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:

- 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 18 – 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

**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.

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



The screenshot shows the VUCE website interface. At the top, there are logos for 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA' and 'Ministerio de Comercio, Industria y Turismo'. The main heading is 'PRODUCTORES DE BIENES NACIONALES'. Below this, there are tabs for 'Razón Social', 'NIT y Subpartida Arancelaria', 'Subpartida Arancelaria', 'Registros PN Históricos', 'Descripción del Producto', and 'Registros PN Vigentes'. The 'Descripción del Producto' tab is selected. In the search area, 'Nombre Técnico' is 'COMPUTADOR' and 'Nombre Comercial' is 'COMPUTADOR'. Below the search area, there is a table with columns: 'NIT', 'Radicado', 'Razón Social', 'Partida Arancelaria', 'Código Numérico Único (CNU)', 'Programa', 'Nombre Técnico', and 'Fecha de Vencimiento'. The table is empty, and a message 'No hay datos disponibles en la tabla' is displayed. At the bottom, it says 'Mostrando 0 a 0 de un total de 0 entradas'.

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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.

6.3.1. Forma de asignación del puntaje de Apoyo a la Industria Nacional

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

6.3.1.1. 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Registro de Productores de Bienes Nacionales RPN 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.

6.3.1.2. Trato Nacional o Acuerdo Comercial – 20 puntos

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

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

6.4. 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 discapacidad, de acuerdo con el número total de trabajadores de la planta de su personal en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015 (adicionado por el Decreto 392 de 2018).

Para esto debe presentar 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 contratación 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 contratación.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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:

"Parágrafo. 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 acrediten más del 40%, bastará con que uno de ellos acredite el personal en condición de discapacidad.

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 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.

6.5. Puntaje diferencial para Emprendimientos o empresas de mujeres – Formato 13

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 complementa.

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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.

6.6. 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 cláusulas penales durante el último año**, contado a partir de la fecha prevista para la presentación de las ofertas, sin importar la cuantía y sin perjuicio de las demás consecuencias derivadas del incumplimiento.

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

La reducción del puntaje **NO se aplicará** en caso de que los actos administrativos que hayan impuesto las multas sean objeto de medios de control jurisdiccional a través de las acciones previstas en la Ley 1437 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. 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.

7. ACUERDOS COMERCIALES Y TRATO NACIONAL

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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

Tabla 19 – 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

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.

8. ADJUDICACIÓN

8.1. 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:

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Tabla 20 – 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.

NOTA: En el caso de los Proponentes habilitados y no rechazados que no queden adjudicados según lo establecido en la Tabla 20, 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.

8.2. 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

4. Preferir la Oferta presentada por el Proponente 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 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 Proponente que acredite un porcentaje mayor.

5. Preferir la Oferta presentada por el Proponente 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 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 complementa.

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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 **«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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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.

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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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 Proponente 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 por concepto de proveeduría del Proponente, 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 mutua 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 mutua en los términos del numeral 8; (b) la Mipyme, cooperativa o asociación mutua 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 mutua 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.

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

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.

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)

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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 Proponentes o de sus trabajadores o socios o accionistas.

9. 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 quién se le asigna, cual es el tratamiento en caso de ocurrencia y quien es el responsable del tratamiento entre otros aspectos.

9.1. 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 riesgos previsible, 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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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 reembolso de costos ni a reclamaciones o reconocimientos adicionales de ninguna naturaleza.

10. GARANTÍAS

10.1. 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 21** 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:

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Tabla 21 – 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.

10.2. 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.

10.2.1. 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 22 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 1.

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

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Tabla 23 – Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 2.

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

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

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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 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**.

10.2.2. 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 24 – 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.

PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

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.

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.

11. MINUTA

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 Segmentos en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

Una vez suscrito el contrato, Colombia Compra Eficiente asignará la supervisión del mismo de acuerdo con el Artículo 2.2.1.1.2.1.3. del Decreto 1082 de 2015.

12. LISTADO DE ANEXOS, FORMATOS, MATRICES Y FORMULARIOS

12.1. Anexos

1. Anexo 1 – Definiciones
2. Anexo 2 – Fichas Técnicas

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN DE UN AMP DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO**

3. Anexo 3 - Visita y Prueba Técnica

12.2. Formatos

1. Formato 0 – Presentación de observaciones
2. Formato 1 – Carta de presentación de la oferta
3. Formato 2 – Compromiso anticorrupción
4. Formato 3 – Acreditación de requisitos habilitantes cuando no están obligados a tener RUP
5. Formato 4 – Conformación de Consorcio
6. Formato 5 – Conformación de Unión Temporal
7. Formato 6 – Parafiscales personas jurídicas
8. Formato 7 – Parafiscales personas naturales
9. Formato 8 – Experiencia
10. Formato 9 – Factores Ponderables
11. Formato 10 – Oferta Económica
12. Formato 11 – Factores de desempate
13. Formato 12 – Autorización para el tratamiento de datos personales.
14. Formato 13 – Acreditación de emprendimiento y empresas de mujeres.

12.3. Matrices

1. Matriz 1 – Matriz de Riesgos

[Firma del subdirector]

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	



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES
DE UN 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.	