Capítulo I: DEPENDENCIA GESTORA				
1. Datos de la dependencia Gestora:	**Dependencia solicitante:**	SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	En caso de fallas o indisponibilidades en el sistema de información NEÓN se debe imprimir, firmar e incluir registro de radicado del SGD	
	Nombre de quién lo elabora:	Andrés Serrano		
2. Datos proyecto:	**Programa presupuestal al cual corresponde:**		Funcionamiento	
	Nombre del proyecto		Funcionamiento	
	Producto correspondiente en la Cadena de Valor		Funcionamiento	
	Código BPIN (Banco de Programas y Proyectos de Inversión)			
	El proyecto es financiado con recursos del postconflicto		Si ☐	No ☒
3. Nº de proceso en el plan de compras de NEÓN:	**2024-0912.**			
4. Nº del estudio previo en NEÓN:	**2024-1738.**			
5. Objeto:	**PRESTAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE OFRECE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.**			
6. Justificación de la necesidad a satisfacer:	La Constitución Política de Colombia, contempló en sus artículos 2, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. En esas condiciones, el ciudadano debe tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer sus derechos en un Estado Social de Derecho. Las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005 respectivamente, crearon los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y la política de racionalización de trámites, como instrumentos de fortalecimiento de la capacidad de gestión y respuesta de la Administración Pública a través de un conjunto de políticas y estrategias formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional. Adicionalmente, el Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta se oriente hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano. La operación, del modelo se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, en torno a las cuales se articulan políticas, prácticas e			

instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este sentido, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de "Gestión con valores para resultados", como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

El Ministerio de Educación Nacional, (en adelante MEN), a través del Decreto 2269 de 2023, por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus Dependencias, define en su Artículo 37 las funciones de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, a saber:

"Artículo 37. Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. Son funciones de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía las siguientes:

1. *Formular, implementar y evaluar, con la participación de todas las dependencias de la entidad, la estrategia integral de servicio, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia y el direccionamiento estratégico institucional.*
2. *Diseñar el modelo de servicio basado en la gestión de la experiencia del servicio, de conformidad con la caracterización del sector y el cumplimiento de la normatividad vigente.*
3. *Liderar y coordinar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado-Ciudadano, de conformidad con la normatividad vigente.*
4. *Estructurar y gestionar los canales para la recepción, registro, gestión, trazabilidad y conservación de la respuesta dada a las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que presentan los ciudadanos, de manera que se garantice una respuesta efectiva, oportuna y completa, de acuerdo con los estándares definidos en la estrategia integral de servicio.*
5. *Diseñar y evaluar de manera sistemática los indicadores de servicio con los que se mide el desempeño de los canales de atención, para determinar e intervenir frente a los estándares definidos en la estrategia integral del servicio.*
6. *Gestionar de manera integral la experiencia de servicio en la atención de los trámites institucionales, con la participación y orientación de los equipos técnicos de las dependencias competentes.*
7. *Diseñar e implementar las estrategias para fortalecer la cultura de servicio, en articulación con las dependencias que se encuentran inmersas en la Estrategia Integral del Servicio.*
8. *Medir la percepción y la satisfacción del sector frente a su experiencia durante la prestación de servicios y trámites, con el fin de contar con información de valor que permita fortalecer y mejorar el modelo de experiencia.*
9. *Retroalimentar de manera sistemática a la alta dirección sobre las*

oportunidades de mejora identificadas a partir del análisis de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se reciben en la entidad.

10. *Definir los lineamientos y controlar la adecuada numeración de los actos administrativos expedidos por el Ministerio, su notificación, comunicación o publicación, de conformidad con los términos de la normatividad vigente, según corresponda.*

(…)

17. *Gestionar los trámites de legalización de documentos de educación superior expedidos para adelantar estudios o trabajar en el exterior y gestionar el trámite de reconocimiento de intérpretes oficiales de la Lengua de Señas Colombiana (español)".*

1. ATENCIÓN PERSONALIZADA

De acuerdo con las funciones conferidas en el artículo 37 del Decreto 2269 de 2023 el Ministerio de Educación Nacional presta el servicio de atención personalizada de la siguiente manera:

Tramites:

- Certificados
  - Expedición de Certificaciones de existencia y representación legal de Instituciones de Educación Superior
  - Expedición de certificación de programa académico de Instituciones de Educación Superior
  - Expedición Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón
- Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior
- Radicación de Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior.

Servicios:

- Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS
- Atención personalizada a la ciudadanía
- Notificaciones

2. ATENCIÓN POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO

A partir del mes de julio del año 2015 se implementó la atención a través del Call Center, el cual surgió como resultado de un estudio de rediseño realizado por medio del contrato 1341 de 2014, con el fin de optimizar la respuesta de los trámites y servicios prestados por esta Entidad. Este servicio tiene como finalidad dar respuesta oportuna a todas las solicitudes y requerimientos presentados por parte de la ciudadanía y clientes internos, a través de los diferentes canales de comunicación e incrementar el nivel de satisfacción presentado por los clientes y ciudadanos.

El centro de contacto permite enviar comunicaciones masivas de las diferentes campañas que el Ministerio de Educación Nacional lanza, a fin de beneficiar de manera eficiente a la población y realizar las encuestas de satisfacción, las cuales están orientadas a los clientes directos del MEN (Entidades Territoriales, Instituciones de Educación Superior, etc.) y al ciudadano usuario de los servicios de la entidad, con respecto a la forma en que el Ministerio satisface sus necesidades a través de las características de los servicios prestados. Con el fin de brindar respuesta de manera inmediata a la ciudadanía que se comunica con el PBX del Ministerio de Educación Nacional se requiere personal disponible en las instalaciones del Ministerio de Educación Nacional.

Adicionalmente existen inquietudes por parte de la ciudadanía que requieren de un nivel mayor de conocimiento técnico, como lo son las relacionadas con los procesos de legalizaciones y convalidaciones. Es así, como de esta manera se hace necesario crear la mesa de escalamiento para la solución de consultas de segundo y tercer nivel con el fin de poder brindar respuesta oportuna a las consultas con este grado de dificultad.

Actualmente el Call Center del Ministerio presta sus servicios por los diferentes canales de comunicación, los cuales son: (i) Atención personalizada; (ii) Canal telefónico Línea 018000 y fijo Bogotá; (iii) Agente virtual ChatBot; (iv) Chat; (v) Click to call, (vi) Webcallback; (vii) llamadas out bound; (vii) mensajes de texto; (ix) correos electrónicos y, de acuerdo con las necesidades de las diferentes dependencias y proyectos del Ministerio, con el fin de velar por los derechos de la ciudadanía.

En vigencias anteriores el Ministerio de Educación Nacional había contratado estos servicios de la siguiente manera:

Orden de Compra	Fecha de la orden	Total	Proveedor
112503	30/06/2023	$ 690.999.999,97	BPM Consulting
111225	13/06/2023	$1,170,000,000	BPM Consulting
101208	2/12/2022	$3,888,382,460	BPM Consulting
101069	1/12/2022	$2,687,133,795	BPM Consulting
95277	29/08/2022	$390,777,778	BPM Consulting
68622	5/05/2021	$3,486,004,945	BPM Consulting
68621	5/05/2021	$1,986,601,405	BPM Consulting
66464	30/03/2021	$137,776,296	BPM Consulting
59836	27/11/2020	$860,928,927	Américas Business Process Services S.A.
58956	19/11/2020	$670,352,985	Américas Business Process Services S.A.
51243	30/06/2020	$418,890,621	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
32726	1/11/2018	$3,628,381,511	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
32520	26/10/2018	$2,661,723,121	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
22273	21/11/2017	$1,657,159,453	BPM Consulting

22200	20/11/2017	$1,062,981,917	BPM Consulting
19696	24/08/2017	$699,292,600	Américas Business Process Services S.A.
11689	8/11/2016	$1,058,058,648	BPM Consulting
11492	31/10/2016	$1,574,682,692	BPM Consulting
5721	15/12/2015	$1,314,247,774	BPM Consulting
4819	3/11/2015	$1,022,367,522	Outsourcing S.A.
3213	2/07/2015	$483,535,026	BPM Consulting

A continuación, se presentan los datos históricos y la proyección que se realiza de las cantidades a gestionar para cada uno de los servicios (se resalta en amarillo la cantidad proyectada):

HISTÓRICOS Y PROYECCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

A partir de las cifras históricas obtenidas desde enero de 2023, se calculó la proyección de las cantidades a gestionar para cada uno de los servicios prestados por parte del Ministerio de Educación Nacional en materia de atención al ciudadano para el período que comprende la ejecución del presente contrato, es decir, desde el 09 de diciembre de 2024 (fecha en que termina la ejecución de las órdenes de compra 101069 y 101208, por medio de las cuales el Ministerio de Educación Nacional está prestando el servicio de atención al ciudadano actualmente) hasta el 30 de abril de 2025. Esta proyección se realizó con el método de mínimos cuadrados el cual consiste en:

Mínimos Cuadrados

El método de mínimos cuadrados es una técnica estadística utilizada para encontrar la mejor aproximación lineal a un conjunto de datos. Consiste en minimizar la suma de los cuadrados de las diferencias (residuos) entre los valores observados y los valores predichos por el modelo. En otras palabras, busca la línea que pase lo más cerca posible de todos los puntos del conjunto de datos.

Este método es útil cuando se quiere un análisis descriptivo y predictivo rápido, permitiendo identificar tendencias generales en el consumo.

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de este método:

- **Atención personalizada**

Fecha	Cantidad
ene-23	454
feb-23	531
mar-23	592

abr-23	446
may-23	561
jun-23	635
jul-23	545
ago-23	479
sep-23	355
oct-23	587
nov-23	587
dic-23	492
ene-24	547
feb-24	755
mar-24	441
abr-24	485
may-24	583
jun-24	547
jul-24	608
ago-24	500
sep-24	501
oct-24	627
nov-24	614
dic-24	509
ene-25	510
feb-25	636
mar-25	623
abr-25	518

- **Certificados de existencia**

Fecha	Cantidad
ene-23	401
feb-23	389
mar-23	484
abr-23	297
may-23	412
jun-23	448
jul-23	444
ago-23	413
sep-23	372
oct-23	383

nov-23	345
dic-23	302
ene-24	359
feb-24	357
mar-24	87
abr-24	368
may-24	336
jun-24	359
jul-24	126
ago-24	238
sep-24	228
oct-24	217
nov-24	207
dic-24	197
ene-25	187
feb-25	177
mar-25	167
abr-25	157

- **Certificados de idoneidad**

Fecha	Cantidad
ene-23	76
feb-23	64
mar-23	55
abr-23	56
may-23	72
jun-23	66
jul-23	87
ago-23	87
sep-23	72
oct-23	60
nov-23	29
dic-23	58
ene-24	100
feb-24	87
mar-24	18
abr-24	55
may-24	90

jun-24	100
jul-24	40
ago-24	67
sep-24	77
oct-24	68
nov-24	60
dic-24	67
ene-25	77
feb-25	68
mar-25	60
abr-25	68

- **Certificados de programa**

Fecha	Cantidad
ene-23	339
feb-23	320
mar-23	318
abr-23	246
may-23	258
jun-23	334
jul-23	355
ago-23	355
sep-23	371
oct-23	302
nov-23	239
dic-23	306
ene-24	387
feb-24	410
mar-24	88
abr-24	312
may-24	272
jun-24	387
jul-24	143
ago-24	253
sep-24	274
oct-24	272
nov-24	251
dic-24	241

ene-25	262
feb-25	259
mar-25	238
abr-25	228

- **Convalidaciones de Básica**

Fecha	Cantidad
ene-23	450
feb-23	477
mar-23	464
abr-23	382
may-23	319
jun-23	452
jul-23	465
ago-23	469
sep-23	381
oct-23	447
nov-23	607
dic-23	279
ene-24	478
feb-24	573
mar-24	422
abr-24	536
may-24	480
jun-24	564
jul-24	456
ago-24	508
sep-24	513
oct-24	517
nov-24	522
dic-24	526
ene-25	530
feb-25	535
mar-25	539
abr-25	544

- **Legalizaciones**

Fecha	Cantidad
ene-23	18739
feb-23	20137
mar-23	20429
abr-23	16000
may-23	19241
jun-23	19269
jul-23	19211
ago-23	18623
sep-23	18075
oct-23	18534
nov-23	16256
dic-23	11776
ene-24	19278
feb-24	19041
mar-24	15588
abr-24	18572
may-24	18431
jun-24	16789
jul-24	18537
ago-24	16740
sep-24	16636
oct-24	16532
nov-24	16429
dic-24	16325
ene-25	16221
feb-25	16118
mar-25	16014
abr-25	15910

- **Notificaciones**

Fecha	Cantidad
ene-23	656
feb-23	4050
mar-23	1917
abr-23	1598
may-23	1701
jun-23	1376

jul-23	2586
ago-23	2605
sep-23	1813
oct-23	2102
nov-23	2874
dic-23	2194
ene-24	638
feb-24	1328
mar-24	1438
abr-24	1198
may-24	3104
jun-24	1813
jul-24	2161
ago-24	1941
sep-24	1936
oct-24	1932
nov-24	1928
dic-24	1924
ene-25	1920
feb-25	1915
mar-25	1911
abr-25	1907

- **Numeración de resoluciones**

Fecha	Cantidad
ene-23	987
feb-23	2667
mar-23	1781
abr-23	2113
may-23	1813
jun-23	1760
jul-23	2522
ago-23	2951
sep-23	1897
oct-23	2259
nov-23	3196
dic-23	2412
ene-24	736

feb-24	1433
mar-24	1579
abr-24	2410
may-24	3756
jun-24	1947
jul-24	2332
ago-24	2408
sep-24	2437
oct-24	2465
nov-24	2494
dic-24	2523
ene-25	2552
feb-25	2580
mar-25	2609
abr-25	2638

- **PQRSD**

Fecha	Cantidad
ene-23	3024
feb-23	3593
mar-23	3351
abr-23	2183
may-23	2730
jun-23	2647
jul-23	2724
ago-23	3080
sep-23	3599
oct-23	2950
nov-23	3054
dic-23	2765
ene-24	3083
feb-24	5191
mar-24	3414
abr-24	3658
may-24	3702
jun-24	3405
jul-24	3528
ago-24	3757

sep-24	3804
oct-24	3851
nov-24	3899
dic-24	3946
ene-25	3993
feb-25	4040
mar-25	4087
abr-25	4134

HISTÓRICOS Y PROYECCIONES DEL CENTRO DE CONTACTO

- **Canal telefónico**

Mes	Cantidad
ene-23	12.269
feb-23	10.278
mar-23	9.854
abr-23	7.033
may-23	8.723
jun-23	8.362
jul-23	8.791
ago-23	7.911
sep-23	7.263
oct-23	7.227
nov-23	7.581
dic-23	5.873
ene-24	10.717
feb-24	11.987
mar-24	6.676
abr-24	7.799
may-24	7.794
jun-24	7671
jul-24	7549
ago-24	7426
sep-24	7303
oct-24	7181
nov-24	7058
dic-24	6935
ene-25	6813

feb-25	6690
mar-25	6567
abr-25	6445

- **Chat**

Mes	Cantidades
feb-23	1.114
mar-23	1.197
abr-23	839
may-23	922
jun-23	759
jul-23	912
ago-23	851
sep-23	731
oct-23	798
nov-23	1.573
dic-23	1.506
ene-24	3.568
feb-24	6.691
mar-24	3.601
abr-24	4.078
may-24	4.033
jun-24	4310
jul-24	4587
ago-24	4864
sep-24	5141
oct-24	5418
nov-24	5695
dic-24	5972
ene-25	6250
feb-25	6527
mar-25	6804
abr-25	7081

- **ChatBot**

Fecha	Cantidad
ene-23	2.500

feb-23	2.208
mar-23	2.077
abr-23	1.385
may-23	1.626
jun-23	1.553
jul-23	2.135
ago-23	2.067
sep-23	1.852
oct-23	1.924
nov-23	4.772
dic-23	5.064
ene-24	11.405
feb-24	21.199
mar-24	12.043
abr-24	13.433
may-24	13.884
jun-24	14823
jul-24	15763
ago-24	16702
sep-24	17642
oct-24	18581
nov-24	19521
dic-24	20460
ene-25	21400
feb-25	22339
mar-25	23278
abr-25	24218

- **ClicToCall**

Escala de tiempo	Valores
feb-23	178
mar-23	206
abr-23	144
may-23	170
jun-23	196
jul-23	207
ago-23	201
sep-23	187

oct-23	192
nov-23	157
dic-23	143
ene-24	259
feb-24	297
mar-24	165
abr-24	247
may-24	185
jun-24	225
jul-24	227
ago-24	230
sep-24	233
oct-24	236
nov-24	239
dic-24	242
ene-25	245
feb-25	248
mar-25	250
abr-25	253

- **WellCallBack**

Mes	Cantidad
ene-23	152
feb-23	97
mar-23	87
abr-23	58
may-23	59
jun-23	82
jul-23	84
ago-23	76
sep-23	67
oct-23	61
nov-23	53
dic-23	48
ene-24	86
feb-24	138
mar-24	58
abr-24	88

may-24	87
jun-24	86
jul-24	85
ago-24	83
sep-24	82
oct-24	81
nov-24	80
dic-24	79
ene-25	78
feb-25	77
mar-25	76
abr-25	75

Videollamadas: por medio de este canal se atienden un promedio de 81 llamadas al mes.

Debido a que es un servicio que se presta desde época reciente, no se tiene un historial sólido para hacer una proyección como la de los demás servicios, por este motivo, se proyecta de acuerdo con el promedio, es decir, 81 llamadas mensuales hasta el 30 de abril de 2025.

Es de resaltar que la razón para contratar estos servicios hasta el 30 de abril de 2025 es porque el Ministerio de Educación Nacional dentro de su planeación en el corto plazo tiene previsto contratar los servicios BPO por Acuerdo Marco de Precios, el cual solo estará vigente a finales de la vigencia 2024. Además, la Entidad busca contratar los servicios BPO con vigencias futuras, por esto se considera el plazo de 4 meses en la vigencia 2025, toda vez que, la solicitud de vigencias futuras solo se podrá hacer una vez inicie el 2025. Por estos motivos se tienen contemplados 4 meses en 2025, para contar con la aprobación de las vigencias futuras y para adelantar el proceso de contratación por acuerdo marco de precios. En caso tal que no se apruebe el Acuerdo Marco de Precios como se tiene previsto, se realizará un proceso de contratación – selección abreviada de menor cuantía, bajo la modalidad de subasta inversa electrónica con solicitud de vigencias futuras, situación que también se tuvo en cuenta al momento de establecer que el proceso tuviera una duración de 4 meses (posteriores a la fecha prevista para la aprobación del Acuerdo Marco de Precios) en la vigencia 2025.

Normatividad vigente

- Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

- Resolución 3066 de 2011: Régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones
- Resolución CRC 3067 de 2011. "Por la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones"
- Ley 50 de 1990. "Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 4369 de 2006. Por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- Ley Estatutaria 1266 de 2008 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1221 de 2008 "Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1232 de 2008 "Por la cual se modifica la Ley 82 de 1993 Ley mujer cabeza de familia y se dictan otras disposiciones"
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- Decreto 1008 de 2018 - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC
- El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- Ley 2040 de 2020 "Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones"

De conformidad con el artículo **2.2.1.2.1.2.9 Utilización del Acuerdo Marco de Precios del Decreto 1082 de 2015**, ¿el objeto de la presente contratación está cobijada bajo Acuerdo Marco de Precios vigente suscrito por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente?

SI	NO X	NO APLICA

Justificación: Se revisó la página de Colombia Compra Eficiente el 05 de septiembre de 2024, y se evidenció que no se cuenta con un Acuerdo Marco de Precios para contratar los servicios BPO.

Además, se presentó la siguiente Petición con Número de Radicado: P20240822008549 ante la Agencia Nacional de Contratación Pública:

PETICIÓN REALIZADA: *"(…) de manera atenta nos permitimos solicitar información sobre el estado en el que se encuentra el proceso de contratación de dicho acuerdo, ya que desde el Ministerio de Educación Nacional requiere esta información con el fin de realizar la planeación para la contratación de los Servicios BPO en las siguientes vigencias. (…)".*

LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – COLOMBIA

	COMPRA EFICIENTE- ANCP-CCE RESPONDE: *"(…) Conforme lo anterior, la ANCP-CCE le agradece haberse puesto en contacto con nosotros y le informa que el 29 de agosto de 2024 fueron publicados los documentos borrador de la tercera generación del Acuerdo Marco de Servicios BPO a través de la plataforma SECOP II (…)".* De acuerdo con lo anterior, la modalidad por la cual adelantará el presente proceso es Selección Abreviada por Subasta Inversa.
7. Alcance del objeto a contratar (Si aplica)	**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** **Objetivo:** Brindar atención a las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional, mediante respuestas de calidad, pertinentes y oportunas de las PQRSDF, trámites y servicios, a través de canales de comunicación institucional, con el fin de favorecer la satisfacción de las partes interesadas. **Alcance:** Inicia con el establecimiento de los lineamientos para el servicio al ciudadano, continua con la gestión de las PQRSDF, la atención de los canales, el análisis de las estadísticas y finaliza con el ajuste a los lineamientos establecidos. A continuación, se detallan las actividades que se deben realizar: **1.1. Procedimiento de gestión PQRDFS** **1.1.1.** Objetivo: Establecer las actividades para el tratamiento y la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes o felicitaciones presentadas por las partes interesadas ante el Ministerio de Educación Nacional - MEN. **1.1.2.** Alcance: Inicia con la recepción y verificación de las comunicaciones oficiales recibidas por los diferentes medios dispuestos para tal fin, hasta la entrega de las comunicaciones oficiales al administrador que corresponda en cada una de las dependencias. **1.2. Procedimiento de atención al ciudadano** **1.2.1.** Objetivo: Dar respuesta a las solicitudes realizadas por el ciudadano y partes interesadas de manera oportuna y pertinente a través de los canales de comunicación establecidos por el MEN. **1.2.2.** Alcance: Inicia cuando el ciudadano formula una solicitud a través de los canales de atención con que cuenta el Grupo de Atención al Ciudadano del MEN ya sea presencial, telefónico o virtual; continúa con el desarrollo de la atención; y finaliza cuando se atiende o se da respuesta a la solicitud o consulta formulada. **1.3. Procedimiento de gestión de actos administrativos** **1.3.1.** Objetivo: Generar los lineamentos para garantizar que las partes interesadas conozcan oportunamente el contenido de los actos administrativos que genera el Ministerio de Educación Nacional, mediante la adecuada y oportuna difusión (notificación, comunicación y/o publicación), de acuerdo con los términos

establecidos por ley.

1.3.2. Alcance: Se inicia con la recepción de los actos administrativos remitidos al Grupo de Servicio al Ciudadano, expedidos por las diferentes dependencias del MEN para ser numerados, notificados, comunicados y/o publicados. Continua con la expedición de la constancia ejecutoria en los casos que la Ley lo requiera y finaliza con la entrega del expediente a gestión documental para su archivo.

1.4. Servicio al ciudadano

1.4.1. Objetivo: La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 2, como uno de los fines esenciales del Estado, el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, el Ministerio de Educación Nacional establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme a los lineamientos y políticas institucionales, asegurando una adecuada atención de manera eficiente, eficaz y efectiva bajo los principios de la transparencia.

1.4.2. Alcance: En este sentido, el Ministerio de Educación Nacional implementó la estrategia integral de servicio denominada *Trabajamos por Ti*, en la que se ubica al ciudadano como el centro de toda la gestión de la Entidad, orientada a escuchar, entender y dar una respuesta cercana, ágil y clara a las necesidades y expectativas de todos los grupos de valor, mejorando los procesos y trámites, los canales de atención, el lenguaje con el que se comunica y el cuidado de los detalles que ayudan a generar experiencias de bienestar para la ciudadanía.

La estrategia comprende los componentes de transformación del espacio físico de Atención al Ciudadano para convertirlo en un centro de experiencia, el fortalecimiento de los canales virtuales de atención para que los interesados autogestionen sus citas, sus consultas y trámites desde la comodidad de su hogar, al tiempo que acceden a información sobre los requisitos de los servicios y procedimientos, traducidos a lenguaje claro y a lenguas nativas y finalmente la promoción de la cultura del Servicio al Ciudadano para que sus necesidades y expectativas sean incorporadas de manera permanente a la oferta de trámites y servicios de todas las entidades del sector.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

De acuerdo con la información presentada, a continuación, se detalla la distribución del personal para cada uno de los procesos cuyas condiciones de perfil y de funciones se encuentran descritas en el Anexo Técnico:

Atención personalizada

Proceso	Personas en el proceso

	<table><tr><td>Certificaciones</td><td>4 técnicos</td></tr><tr><td>Legalizaciones</td><td>5 técnicos y 1 profesional bilingüe</td></tr><tr><td>Notificaciones</td><td>6 técnicos y 1 profesional</td></tr><tr><td>Atención PQRSD</td><td>5 técnicos y 1 profesional</td></tr><tr><td>Atención Personalizada</td><td>2 técnicos y 1 profesional</td></tr><tr><td>Convalidaciones Básica</td><td>2 técnicos</td></tr><tr><td>Supervisor</td><td>1 supervisor</td></tr><tr><td>Líder de calidad</td><td>1 líder de calidad</td></tr><tr><td>Atención de videollamada</td><td>1 técnico</td></tr><tr><td>Análisis de datos</td><td>1 profesional</td></tr><tr><td>**TOTAL**</td><td>25 técnicos, 4 profesionales, 1 profesional bilingüe, 1 supervisor, 1 líder de calidad.</td></tr></table> - **Atención por el Centro de Contacto** <table><tr><th>CANAL</th><th>CANTIDAD DE PERSONAL</th></tr><tr><td>LÍNEA TELEFÓNICA</td><td>11 técnicos y 1 profesional</td></tr><tr><td>CHAT</td><td>4 técnicos</td></tr><tr><td>CLIC TO CALL</td><td>3 técnicos</td></tr><tr><td>SUPERVISOR</td><td>1 supervisor</td></tr><tr><td>LÍDER DE CALIDAD</td><td>1 líder de calidad</td></tr><tr><td>**TOTAL**</td><td>18 técnicos, 1 profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad</td></tr></table> **Nota:** esta distribución puede ser modificada por el supervisor con el fin de atender eventuales incrementos imprevistos en alguno de los canales de atención.
8. Plazo de Ejecución:	De acuerdo con las actividades a desarrollar el plazo del contrato **será hasta el 30 de abril de 2025,** contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
9. Lugar de Ejecución contractual:	En la ciudad de Bogotá D.C.
10. Codificación clasificador bienes y servicios:	El objeto del contrato está clasificado en el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (The United Nations Standard Products and Services Code) — UNSPSC, con alguno de los productos o servicios como se indica a continuación: <table><tr><th>SEGMENTO</th><th>FAMILIA</th><th>CLASE</th><th>PRODUCTO</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr><tr><td>80</td><td>11</td><td>16</td><td>00</td><td>Servicios de personal temporal</td></tr><tr><td>83</td><td>11</td><td>15</td><td>00</td><td>Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia</td></tr></table>
11. Tipo de Contrato:	**Prestación de Servicios.**
12. Modalidad de Selección:	**Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Electrónica.** La escogencia del contratista se hará de acuerdo con la modalidad de selección establecida en la Ley 1150 de 2007, de conformidad con su

	Artículo 2do, numeral 2do, en su literal a), que señala como causal del proceso de selección abreviada la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos. Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos. Es de anotar que estos bienes y servicios a adquirir por parte del Ministerio de Educación Nacional, se consideran de características técnicas uniformes y de común utilización, los cuales son ofrecidos de manera masiva en el mercado y sus especificaciones son equivalentes para las diferentes entidades que los requieren, tal como se demuestra en la ficha técnica. El procedimiento de la Selección Abreviada a través de subasta inversa se realizará de forma electrónica de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.2 y siguientes del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, (Modificado por el artículo 6 del Decreto 1860 de 2021). Por otro lado, es necesario mencionar la aplicación o no del artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, que señala: "*Utilización del Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada*". El MEN verificó previamente en la página de la Agencia Nacional de Contratación Pública, Tienda Virtual si existía o no acuerdo marco de precios para prestar servicios BPO, sin que figure la existencia de acuerdo marco vigente para tal fin, por lo tanto, la modalidad por la cual se debe adelantar el presente proceso es selección abreviada por subasta inversa. Los productos por adquirir son bienes y servicios de común utilización (servicios BPO) con especificaciones técnicas, patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia para el presente proceso pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su adquisición pudiéndose definir, así como bienes y servicios de características técnicas uniformes, tal como se evidencia en el anexo y ficha técnica que hacen parte del proceso. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 del Decreto 310 de 2021 que modifica el artículo 2.2.1.2.1.2.12 del Decreto 1082 de 2015., que establece: *"Planeación de una adquisición en la bolsa de productos. Cuando no exista un Acuerdo Marco de Precios para el bien o servicio requerido, las entidades estatales deben estudiar, comparar e identificar las ventajas de utilizar la bolsa de productos para la adquisición respectiva frente a la subasta inversa o a la promoción de un nuevo Acuerdo Marco de Precios con la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- para tales bienes o servicios, incluyendo el análisis del Proceso de Selección del comisionista, los costos asociados a la selección, el valor de la*

	comisión y de las garantías", la entidad realizó una comparación de los procesos de Subasta y Bolsa de Productos dentro del análisis del sector, describiendo sus principales características y ventajas, con lo cual se concluye que la modalidad pertinente para satisfacer la presente necesidad es la Selección Abreviada por Subasta Inversa.
13. Valor Estimado del contrato	El presupuesto total para el presente proceso de selección es por la suma de **$ 1.391.955.777,** incluido IVA, impuestos de ley y demás costos directos e indirectos inmersos en la prestación de los servicios, discriminados de la siguiente manera: - **$ 247.894.057 (incluido IVA)** para la vigencia 2024 y; - **$ 1.144.061.720 (incluido IVA)** para la vigencia 2025. 1. **METODOLOGÍA PARA LA ESTIMACIÓN DEL VALOR DEL PRESUPUESTO:** El Ministerio de Educación Nacional adelantó invitaciones a empresas del mercado del 15 de agosto al 29 de agosto de 2024 a través de solicitud de información "ESTUDIO DE MERCADO" (COTIZACIÓN-MEN-SRC-008-2024) por la plataforma SECOP II. La invitación se realizó en igualdad de condiciones a todos los interesados en participar del proceso abiertamente, obteniendo como respuesta siete cotizaciones por parte de BPM Consulting SAS Business (Process Management Consulting SAS), Sinergy & Lowells SAS, SERVICIO INTEGRAL DE CARTERA Y CREDITO REUPERA S.A.S, ALMACONTAC .A.S, Andes BPO GRUPO ASD S.A.A, Canalcreditos – Conalcenter BPO, precios basados en el costo del personal y los servicios cotizados, cuyo valor incluye todos los costos y gastos directos e indirectos, gastos de administración, utilidad y demás costos inmersos para la prestación del servicio. Dentro del análisis de las cotizaciones recibidas, se evidenció un alto nivel de dispersión entre los valores cotizados para cada uno de los servicios, lo cual se vio reflejado en la desviación estándar del conjunto de precios. Por esto, se realizó un estudio de diferentes escenarios que permitieran reducir dicha variación. El escenario que permitió una mayor reducción en la desviación fue aquel en el cual se eliminaron los dos precios más bajos para cada uno de los servicios. Una vez eliminados los dos precios más bajos del conjunto de datos, se estableció el valor promedio unitario para cada uno de los servicios requeridos (IVA incluido). Con base en estos precios medios, las cantidades mínimas requeridas para cada uno de los servicios y la cantidad de meses por los cuales se van a contratar, se estableció el valor del presupuesto para cada vigencia. Es importante resaltar que dentro de la solicitud de cotización que se hizo pública, en el formato de cotización "Estructura Cotización serv. CALL y FRONT" se determinó que el valor de los servicios cotizados fueran para las vigencias 2024 y 2025 de forma separada, los interesados incluyeron una proyección del incremento, por este motivo no se contempla un incremento adicional, ya que le estudio de mercado fue claro sobre este aspecto.

Para este ejercicio se estimó un plazo de ejecución de 4,76 meses (143 días), este lapso se cuenta a partir del 09 de diciembre de 2024, fecha en que dará inicio la ejecución del contrato, ya que las órdenes de compra vigentes (101069 y 101208), por medio de las cuales se ejecuta el objeto contractual, tienen fecha de terminación el 08 de diciembre de 2024.

Los precios unitarios establecidos para cada uno de los servicios serán los precios techo a partir de los cuales se llevará a cabo la subasta; y el resultado de multiplicar los precios techo por las cantidades mínimas establecidas para cada servicio y a su vez por la cantidad de meses en los cuales se ejecutará el contrato, ser ale valor total del presupuesto para cada vigencia.

El análisis de los precios unitarios cotizados por vigencia a partir de los cuales se establece el valor del presupuesto se muestra a continuación:

VALOR UNITARIO DE LOS SERVICIOS

Se hizo el análisis para establecer el valor unitario de cada uno de los servicios con el promedio de los precios cotizados por el mercado, se eliminaron los dos precios más bajos del conjunto de las cotizaciones con el fin de disminuir el promedio del coeficiente de variación que inicialmente era del 78% al 58%.

Dentro del análisis, para la vigencia 2024 y 2025, se tuvo en cuenta la totalidad de los valores cotizados para cada servicio; al respecto es importante resaltar que el cotizante "Almacontact S.A.S" solo cotizó el valor de 15 de los 19 servicios a contratar, los ítems no cotizados fueron: Transferencia de chat; WhatsApp for Business API_setup; WhatsApp for Business API; WhatsApp for Business API_usuario activo, por este motivo el valor promedio para estos servicios solo se realizó sobre 6 cotizaciones. Asimismo, el cotizante "Servicio integral de cartera y crédito Recupera S.A.S." no cotizó el valor del servicio "Transferencia de chat", por esta razón para este cálculo solo te tuvieron en cuenta 5 cotizaciones. Esto se puede evidenciar en el anexo "Análisis del presupuesto".

Asimismo, se aclara que los siguientes servicios, dada su naturaleza, se requieren por la totalidad de las cantidades previstas y su pago se hará por la totalidad del mes, estos servicios son:

- Troncal SIP.
- Clic to call (3 Licencias).
- Web Callback (2 Licencias).
- Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal.
- Enlace Dedicado a Internet 15Mbps.
- WhatsApp for Business API setup.
- Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales (incluido

para la vigencia 2025).

- WhatsApp for Business API.

A continuación, se definen los PRECIOS TECHO para cada ítem en la vigencia 2024.

Vigencia 2024

Servicios - Costos Indirectos	Cantidades mínimas	N° de meses 2024	PRECIOS TECHO	VALOR MENSUAL (TECHO)	VALOR VIGENCIA 2024
Troncal SIP	40	1	$ 119.331	$ 4.773.233	$ 4.773.233
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40000	0,76	$ 121	$ 4.859.960	$ 3.693.570
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	6000	0,76	$ 164	$ 983.178	$ 747.215
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional	3	0,76	$ 847.173	$ 2.541.519	$ 1.931.555
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	1000	0,76	$ 157	$ 157.021	$ 119.336
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	2500	0,76	$ 174	$ 436.135	$ 331.463
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	2000	0,76	$ 258	$ 515.270	$ 391.605
Minuto Virtual Hold	2000	0,76	$ 207	$ 413.168	$ 314.008
Clic to call (3 Licencias)	3	1	$ 487.852	$ 1.463.557	$ 1.463.557
Web Callback (2 Licencias)	2	1	$ 654.776	$ 1.309.552	$ 1.309.552
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una sola vía	20000	0,76	$ 20	$ 400.316	$ 304.240
Chatbot Smart	20000	0,76	$ 756	$ 15.128.708	$ 11.497.818
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	18	1	$ 752.975	$ 13.553.556	$ 13.553.556
Enlace Dedicado a Internet 15Mbps	1	1	$ 4.403.268	$ 4.403.268	$ 4.403.268
Transferencia de chat	1500	0,76	$ 11.388	$ 17.081.855	$ 12.982.210
WhatsApp for Business API_setup	1	1	$ 3.351.640	$ 3.351.640	$ 3.351.640

WhatsApp for Business API	1	1	$ 1.604.692	$ 1.604.692	$ 1.604.692
WhatsApp for Business API_usuario activo	1000	0,76	$ 336	$ 335.580	$ 255.041
TOTAL SERVICIOS VIGENCIA 2024			**$ 12.235.288**	**$ 73.312.207**	**$ 63.027.557**

La asignación salarial para el personal se establece de la siguiente manera:

PERSONAL	Cantidad	N° de meses 2024	Valor SMLMV 2024	Asignación salarial mínima	Valor Mensual - PRECIO TECHO Sin IVA	Valor Mensual - PRECIO TECHO Con IVA	Total Vigencia CON IVA
Supervisor Servicios BPO	2	1	$ 1.300.000,00	4	$ 10.400.000,00	$ 12.376.000,00	$ 12.376.000,00
Líder de calidad	2	1	$ 1.300.000,00	3,5	$ 9.100.000,00	$ 10.829.000,00	$ 10.829.000,00
Agente Técnico en el Centro de contacto	18	1	$ 1.300.000,00	2	$ 46.800.000,00	$ 55.692.000,00	$ 55.692.000,00
Agente Técnico en la Entidad	24	1	$ 1.300.000,00	2	$ 62.400.000,00	$ 74.256.000,00	$ 74.256.000,00
Agente Técnico para atención con Videollamada	1	1	$ 1.300.000,00	2	$ 2.600.000,00	$ 3.094.000,00	$ 3.094.000,00
Agente en la Entidad, profesional en Ciencias Sociales, Humanas y afines; Economía, Administración, Contaduría y afines; Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines; Matemáticas, ciencias naturales y afines	5	1	$ 1.300.000,00	3	$ 19.500.000,00	$ 23.205.000,00	$ 23.205.000,00
Agente Bilingüe, Profesional Ciencias sociales, humanas y afines en las instalaciones de la Entidad	1	1	$ 1.300.000,00	3,5	$ 4.550.000,00	$ 5.414.500,00	$ 5.414.500,00
TOTAL							**$ 184.866.500**

De acuerdo con esta información, el valor total de la vigencia 2024 incluyendo valor total de los servicios requeridos y el valor del personal, será de **$ 247.894.057.**

A continuación, se definen los PRECIOS TECHO para cada ítem para la vigencia 2025.

Vigencia 2025

Es importante destacar que, para la vigencia 2025 con los precios techo establecidos a partir del promedio de las cotizaciones (podando los dos valores más bajos) se logró reducir el coeficiente de variación del 78% al 56%, como se demuestra a continuación:

Servicios – Costos Indirectos	Cantidades mínimas	N° de meses 2025	PRECIOS TECHO	VALOR MENSUAL	VALOR VIGENCIA 2024
Troncal SIP	40	4	$ 132.204	$ 5.288.172	$ 21.152.686
Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	40000	4	$ 135	$ 5.413.072	$ 21.652.288
Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto	6000	4	$ 182	$ 1.091.849	$ 4.367.395
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional	3	4	$ 958.441	$ 2.875.324	$ 11.501.296
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	1000	4	$ 173	$ 173.221	$ 692.885
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	2500	4	$ 193	$ 482.152	$ 1.928.609
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	2000	4	$ 287	$ 573.554	$ 2.294.215
Minuto Virtual Hold	2000	4	$ 229	$ 458.198	$ 1.832.790
Clic to call (3 Licencias)	3	4	$ 559.894	$ 1.679.682	$ 6.718.729
Web Callback (2 Licencias)	2	4	$ 715.682	$ 1.431.365	$ 5.725.459
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una sola vía	20000	4	$ 22	$ 447.959	$ 1.791.835
Chatbot Smart	20000	4	$ 827	$ 16.533.989	$ 66.135.954
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	58	1	$ 364.176	$ 21.122.218	$ 21.122.218

Centro de Contacto para Agente Omnicanal			823.150	14.816.697	59.266.788
Enlace Dedicado a Internet 15Mbps	1	4	$ 4.833.857	$ 4.833.857	$ 19.335.428
Transferencia de chat	1500	4	$ 12.717	$ 19.075.629	$ 76.302.514
WhatsApp for Business API_setup	1	1	$ 3.694.488	$ 3.694.488	$ 3.694.488
WhatsApp for Business API	1	4	$ 1.777.288	$ 1.777.288	$ 7.109.150
WhatsApp for Business API_usuario activo	1000	4	$ 375	$ 374.969	$ 1.499.876
TOTAL			**$ 13.874.321**	**$ 102.143.681**	**$ 334.124.604**

Para establecer el valor del incremento en la remuneración del personal en la vigencia 2025, se revisaron los incrementos realizados durante los últimos 5 años, y a partir del promedio porcentual, se prevé que el incremento para los salarios mínimos legales mensuales vigentes en la vigencia 2025 será el siguiente:

VIGENCIA	INCREMENTO % SMLMV
2024	12,07
2023	16
2022	10,07
2021	3,5
2020	6
Promedio	**9,53**

Incremento salarial 2024 - 9,53%, es decir, $ 1.423.890. Este porcentaje de crecimiento se encuentra dentro del promedio propuesto por algunos analistas que oscila entre 8% y 10%, establecido a partir del índice de precios al consumidor publicado en el boletín técnico del DANE correspondiente al mes de septiembre de 2024, en donde se presentó un IPC del 5,81%[1].

El valor del personal requerido incluyendo el incremento proyectado se establece a continuación:

PERSONAL	Cantidad	N° de meses 2025	Valor SMLMV 2025	Asignación salarial mínima	Valor Mensual - PRECIO TECHO Sin IVA	Valor Mensual - PRECIO TECHO Con IVA	Total Vigencia CON IVA
Supervisor Servicios BPO	2	4	$ 1.423.890,00	4	$ 11.391.120,00	$ 13.555.433	$ 54.221.732
Líder de calidad	2	4	$ 1.423.890,00	3,5	$ 9.967.230,00	$ 11.861.004	$ 47.444.016
Agente Técnico en	18	4	$ 1.423.890,	2	$ 51.260.040	$	$ 243.997.79

contacto							
Agente Técnico en la Entidad	24	4	$ 1.423.890,00	2	$ 68.346.720,00	$ 81.332.597	$ 325.330.388
Agente Técnico para atención con Videollamada	1	4	$ 1.423.890,00	2	$ 2.847.780,00	$ 3.388.858	$ 13.555.432
Agente en la Entidad, profesional en Ciencias Sociales, Humanas y afines; Economía, Administración, Contaduría y afines; Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines; Matemáticas, ciencias naturales y afines	5	4	$ 1.423.890,00	3	$ 21.358.350,00	$ 25.416.437	$ 101.665.748
Agente Bilingüe, Profesional Ciencias sociales, humanas y afines en las instalaciones de la Entidad	1	4	$ 1.423.890,00	3,5	$ 4.983.615,00	$ 5.930.502	$ 23.722.008
TOTAL							**$ 809.937.116**

De acuerdo con esta información, el valor total de la vigencia 2025 incluyendo valor total de los servicios requeridos y el valor del personal, será de **$ 1.144.061.720;** y teniendo en cuenta que el valor de la vigencia 2024 es de **$ 247.894.057, el valor total del presupuesto corresponde a $ 1.391.955.777 IVA incluido.**

Nota: ***La remuneración del personal no se incluye como factor económico de puja y comparación en el evento de subasta.***

Por lo tanto, los proveedores deberán diligenciar su propuesta en la LISTA DE PRECIOS del SECOP II en la sección determinada para el equipo de trabajo. En la cual deberá detallar en salarios mínimos legales mensuales vigentes la asignación salarial mensual para cada uno de los perfiles requeridos, teniendo en cuenta los mínimos definidos por la Entidad cuyo

[1] Fuente: DANE, IPC. https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica

<table>
<tr><td></td><td colspan="4">análisis se encuentra detallado en el documento “Análisis del sector”.</td></tr>
<tr><td>14. Fuente (Origen de los recursos con el cual se va a contratar):
Corresponde al origen de los recursos utilizados para la contratación Seleccione la fuente de recursos con la que se va a contratar</td><td>Presupuesto Nación ☒</td><td>BID ☐</td><td>BM ☐</td><td>Otro. ☐ ¿Cuál?:
Recursos Propios:
Recursos:
Nombre de la entidad externa: (ente externo que aporta los recursos
Tipo de recursos
Recursos Propios:
Recursos:
Ej.:
Recursos en especie $xx;
Recursos en dinero $xxx</td></tr>
<tr><td>15. Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y Rubro Presupuestal:</td><td>No.</td><td>1103 24</td><td>Fecha: (dd/mm/aaaa)</td><td>24/07/2024</td></tr>
<tr><td rowspan="4">16. Vigencias futuras:
Indicar el desglose de vigencias futuras si aplica, si el proceso no contempla Vigencias futuras, colocar en las casillas N.A.</td><td rowspan="2">No. Oficio</td><td rowspan="2"></td><td>Año</td><td>Cuantía por año</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">No. Aprobación</td><td rowspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">17. Centros de costo(s) afectado(s) CDP y vigencia futura
Indicar la relación de los valores por centro de costos</td><td colspan="3">Identificación centro de costos</td><td>Valor por centro de costos</td></tr>
<tr><td colspan="3">Posición catalogo: A-02-02-02-008-003</td><td>$ 247.894.057</td></tr>
<tr><td colspan="3">Fuente: Nación</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Recurso: 10
Unidad ejecutora: 22-01-01</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Con _X_ Sin__
Situación de fondos</td><td></td></tr>
<tr><td>18. Justificación de los factores de selección: (Cada factor debe contar con su justificación respectiva)</td><td colspan="4">1. REQUISITOS HABILITANTES

1.1. Requisitos Mínimos Habilitantes

Se considerarán como requisitos habilitantes los señalados en el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 88 de la Ley 1474 de 2011 correspondientes a la capacidad jurídica, capacidad financiera y condiciones de experiencia del proponente, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.3., del Decreto 1082 de 2015 y el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018. Estos requisitos no otorgan puntaje y la entidad los verificará como CUMPLE o NO CUMPLE.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 1° del artículo 5° de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.1.1.5.3, 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto 1082 de 2015, la Entidad procederá a verificar y evaluar las condiciones jurídicas, financieras, organizacional y técnicas de los interesados en participar, con el propósito de habilitar las propuestas presentadas.

El MEN para el presente proceso de selección no acepta propuestas bajo la modalidad de promesa sociedad futura ni de promesa de conformación de consorcios o uniones temporales.</td></tr>
</table>

En el momento señalado en el pliego de condiciones los proponentes presentarán una propuesta completa, que incluya la información sobre la capacidad jurídica y técnica, capacidad financiera y la propuesta económica.

El MEN verificará con el Registro Único de Proponentes el cumplimiento de los requisitos habilitantes; además se verificará con los documentos que se solicitan para aquella información que no reposa en el RUP. Esta verificación se hará de acuerdo con los artículos 2.2.1.1.1.5.2. y 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, los artículos 4. 5, 6 del Decreto 399 de 2021 y el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en Procesos de Contratación expedido por Colombia Compra Eficiente.

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, los requisitos habilitantes son: La capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, la capacidad financiera y de organización. Los proponentes serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección, así:

No.	FACTORES DE VERIFICACIÓN	
1.1.1	CAPACIDAD JURÍDICA	CUMPLE / NO CUMPLE
1.1.2	CAPACIDAD FINANCIERA	CUMPLE / NO CUMPLE
1.1.3	CAPACIDAD TÉCNICA	CUMPLE / NO CUMPLE
RESULTADO		**HABILITADO / NO HABILITADO**

De conformidad con el numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, solo en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del Proponente adicionales a los contenidos en el RUP, la Entidad Estatal puede hacer tal verificación en forma directa.

NOTA 1: La información deberá estar vigente y en firme al momento de la presentación de la oferta para que ésta sea considerada en la verificación como habilitada o no habilitada.

NOTA 2: De conformidad con el Artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, las personas jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio en Colombia, interesadas en participar en el presente proceso de selección deben estar inscritas en el RUP al cierre del proceso, previo cumplimiento de las normas y directivas establecidas por CCE sobre ello.

NOTA 3: El requisito señalado en la nota anterior debe ser cumplido por el proponente y en caso de tratarse de figuras asociativas (consorcios y uniones temporales), el requisito debe ser cumplido por cada uno de los integrantes que la conforman.

VERIFICACION DE LOS REQUISITOS HABILITANTES:

1.1.1. CAPACIDAD JURÍDICA HABILITANTE (CUMPLE/NO CUMPLE)

En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas jurídicas, nacionales o extranjeras; consorcios, uniones temporales, cuyo objeto social permita la realización del objeto del contrato a celebrarse.

La duración de las personas jurídicas, asociaciones en consorcio o unión temporal debe ser por lo menos por el plazo del contrato y tres (3) años más.

El MEN revisará que los proponentes no se encuentren incursos en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales, el Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC, Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) cuando entre en operación y el RUP para verificar que no haya sanciones, multas o contravenciones inscritas.

El análisis de los documentos solicitados no da derecho a asignación de puntaje, pero conducirá a determinar si el proponente CUMPLE o NO CUMPLE con las condiciones para participar, lo cual HABILITA, NO HABILITA o RECHAZA las propuestas para su evaluación técnica y económica. Se estudiarán y analizarán los requisitos esenciales de orden legal, verificando su estricto cumplimiento.

Para el efecto se verificarán los requisitos de capacidad jurídica habilitante establecidos en los pliegos de condiciones del proceso de selección.

1.1.2. CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL - CUMPLE/NO CUMPLE.

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.4 del Decreto 1082 de 2015, las Cámaras de Comercio tienen la función de verificación documental (Estados Financieros, Tarjeta profesional del Contador y del Revisor Fiscal, Certificados de Vigencia e inscripción, entre otros); en este marco, el certificado expedido por la Cámara de Comercio es plena prueba de los indicadores de capacidad financiera y organizacional, clasificación y calificación del proponente; así las cosas, para verificar la capacidad financiera y organizacional del oferente se requiere la siguiente información:

A. CERTIFICADO DE CLASIFICACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO (REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES – RUP)

"El certificado de Registro Único de Proponentes será plena prueba de las circunstancias que en ella se hagan constar y que hayan sido verificadas por las Cámaras de Comercio (…)". Por lo tanto, la verificación de las condiciones establecidas en el Numeral 1 del Artículo 5, de la Ley 1150 de 2007, se demostrarán exclusivamente con el respectivo certificado del RUP.

La capacidad financiera y organizacional del proponente será determinada con base en los indicadores requeridos por el Ministerio de Educación Nacional, calculados según los datos financieros y operacionales actualizada al último día del año anterior de aquel en el cual se adelanta el proceso de contratación, esto es 2023. **Es decir, estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2023, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015.**

En todo caso, la información del RUP objeto de evaluación ***debe estar vigente y en firme a la fecha de presentación de la propuesta.***

En el evento que el oferente no tenga antigüedad suficiente (cuando el año fiscal es menor a un año), "(…) debe inscribirse con estados financieros de corte trimestral, suscritos por el representante legal y el auditor o contador o estados financieros de apertura." conforme a lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.1.1.5.2.

NOTA 1: 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 presente proceso de contratación, es decir, hasta el plazo para presentar ofertas, **la inscripción del RUP debe encontrarse vigente y en firme.**

NOTA 2: El Ministerio de Educación Nacional se reserva el derecho de solicitar al proponente la documentación financiera que no se encuentre en el RUP y que sea requerida para acreditar la capacidad del oferente.

INDICADORES HABILITANTES

Con base en análisis del sector realizado es posible concluir que exista pluralidad de oferentes frente al cumplimiento de los indicadores entorno al valor promedio de ellos. No obstante, teniendo en cuenta los criterios para la fijación de los límites de los indicadores el Ministerio establece los siguientes para el presente proceso.

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA		
Indicador	**Limite**	**Condición**
Índice de liquidez (L)	Mayor o igual a 1,2	Sí; L ≥ 1,2 Cumple Sí; L < 1,2 No cumple *Sí el resultado es indeterminado se calificarácomo Habilitado
Nivel de Endeudamiento (NE)	Menor o igual 74%Equivalente a 0,74	Sí; NE ≤ 74% Cumple Sí; NE > 74% No cumple
Índice de Cobertura (IC)	Mayor o igual a 1	Sí; IC ≥ 1 Cumple Sí; IC < 1 No cumple *Sí el resultado es indeterminado se calificarácomo Habilitado

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL		
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	Mayor o igual a 0%Equivalente a 0,00	Sí; ROE ≥ 0% Cumple Sí; ROE < 0% No cumple
Rentabilidad	Mayor o igual a 0%Equivalente a 0,00	Sí; ROA ≥ 0% Cumple Sí; ROA < 0% No cumple

INDICADORES ADICIONALES		
Capital de trabajo (CT) =	Mayor o igual a 30% del	Sí; CT ≥ 30% del PO Cumple

Activo corriente – Pasivo corriente	PO	Sí; CT < 30% del PO No Cumple
Patrimonio (PT) = cuenta de patrimonio total	Mayor o igual a 10% del PO	Sí; PT≥ 10% del PO Cumple Sí; PT < 10% del PO No Cumple *PO=Presupuesto Oficial del proceso

NOTA 1: Dichos indicadores se requieren con base al respectivo análisis del sector y las características propias del proceso para garantizar la pluralidad de oferentes y una evaluación objetiva de los proponentes.

Adicionalmente, a los indicadores estipulados en el Decreto 1082 de 2015, el MEN, de acuerdo con las características del proceso contractual que se adelanta, requiere verificar la liquidez operacional, por lo que se incluye el capital de trabajo y patrimonio dentro de la verificación de requisitos habilitantes financieros.

NOTA 2: La Entidad no permitirá la participación de proponentes o integrantes de consorcios o uniones temporales con valores de capital de trabajo y patrimonio negativos, so pena de rechazo.

NOTA 3: En el caso que la Utilidad Operacional sea negativa para oferente individual, o que el resultado del indicador sea negativo para oferentes plurales, se calificará como NO CUMPLE.

PROPONENTES PLURALES

En caso de que la oferta sea presentada por la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, cada uno de los proponentes y de los integrantes que los conforman, deben entregar la información financiera de manera independiente, junto con una copia del *Documento de Conformación del Consorcio o Unión Temporal.*

Las condiciones habilitantes de capacidad financiera y organizacional de los oferentes plurales se calcularán con base en la suma aritmética de las partidas de cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal, de acuerdo con su participación, como se muestra en la formula N°1; excepto para aquellos indicadores que son valores absolutos, en cuyo caso se aplicará la formula N°2.

Formula N°1:

$$(ii)\boldsymbol{Indicador} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i \times porcentaje\ de\ participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i \times porcentaje\ de\ participación_i}$$

Donde *n* es el número de integrantes del oferente plural (Unión Temporal o Consorcio).

Formula N°2:

$$(i)\boldsymbol{Indicador\ en\ valor\ absoluto} = \sum_{i=1}^{n} \boldsymbol{Indicador}_i$$

Donde *n* es el número de integrantes del oferente plural (Unión Temporal o

Consorcio).

NOTA: Los indicadores que provienen de la división de cuentas de los estados financieros serán calculados con la formula N°1 (a saber, liquidez, endeudamiento, índice de cobertura de intereses, rentabilidad sobre el patrimonio y rentabilidad del activo); mientras que para el caso de los indicadores que son valores absolutos se calculará con la formula N°2 (capital de trabajo y patrimonio).

PROPONENTES EXTRANJEROS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

Los Proponentes extranjeros no obligados para estar registrados en el RUP, deben presentar sus estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2023, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015. El proponente debe cumplir con la totalidad de los indicadores en la vigencia fiscal 2023, so pena de no habilitación de su oferta.

Los Estados Financieros deben presentarse en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. Para el efecto, el Proponente presentará dicha y deberá utilizar la tasa representativa del mercado vigente, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos. Para el efecto, el proponente y el MEN tendrán en cuenta las tasas de cambio certificadas por la Superintendencia Financiera.

Cuando se encuentren en un idioma distinto del español, se aceptarán las traducciones simples al idioma español, adjuntando los documentos en el idioma de origen. La clasificación de cuentas y la conversión de los Estados Financieros a la moneda funcional colombiana deben ser avaladas en documento debidamente suscrito por un Contador Público Colombiano y el Representante Legal o Apoderado del oferente en Colombia.

El contador público colombiano que avala la conversión de los Estados Financieros a la moneda funcional colombiana deberá allegar copia de la tarjeta profesional y de la certificación antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores, certificación que deberá encontrarse vigente a la fecha de presentación de la oferta, con vigencia no mayor a 90 días de expedición.

En el evento que, por las prácticas contables del país de origen, los rubros que correspondan a las cuentas requeridas para el cálculo de los indicadores financieros y organizacionales, estipulados en el pliego de condiciones, difieran de las establecidas en el Artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, se deberá aportar, junto con la información financiera, certificación suscrita por la persona natural o por el representante legal (persona jurídica) y avalada por un contador público inscrito en la Junta Central de Contadores Colombiana, en la que conste tal circunstancia y en la que se indiquen con claridad los rubros que corresponden a las cuentas señaladas. Se debe adjuntar tarjeta profesional del contador público y certificación de antecedentes disciplinarios expedida por la junta Central de Contadores con vigencia no mayor a 90 días.

En caso de que cualquiera de los requerimientos anteriormente mencionados

no sea aplicable en el país del domicilio de la empresa extranjera, tanto el Representante Legal de esta última, como el apoderado en Colombia, deberán hacerlo constar así bajo la gravedad de juramento. *

*NOTA: El no cumplimiento de estos factores dará lugar a que la propuesta sea evaluada como NO HABILITADA.

1.1.3. CAPACIDAD TÉCNICA MÍNIMA HABILITANTE (CUMPLE / NO CUMPLE)

La capacidad técnica del proponente será determinada con base en lo requerido en el presente estudio previo, conforme se describe a continuación. La verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta cumple o no con lo requerido para efectos de habilitación al evento de subasta.

1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA PROPONENTE SINGULAR (PERSONA NATURAL O JURÍDICA).

Para efectos de la acreditación de la experiencia el proponente (Singular - persona natural o jurídica**)** deberán acreditar la experiencia requerida en el Registro Único de Proponentes en al menos uno de los códigos, hasta el tercer nivel conforme a la tabla siguiente de Clasificación UNSPSC para ser habilitada:

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
80111600	Servicios de personal temporal
83111500	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia

El proponente deberá acreditar la experiencia específica evidenciando que ha ejecutado **máximo dos (2)** contratos con entidades públicas o privadas, terminados y ejecutados hasta antes de la fecha de cierre del presente proceso.

La sumatoria de valores de los contratos presentados debe ser **igual o superior al 100% del presupuesto oficial establecido del proceso (1.071 SMMLV)**. Para la sumatoria se tendrá en cuenta el valor de cada uno de los contratos en salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de terminación de cada uno de los contratos registrados en el RUP y que, en el objeto del contrato, o alcance del objeto y/o contrato u obligaciones o actividades del contrato o anexos técnicos del contrato haya involucrado lo siguiente:

- ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCIÓN PERSONALIZADA.

O

- SERVICIOS DE BPO PARA ATENCION AL CIUDADANO POR LOS CANALAES DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCION PERSONALIZADA.

1.1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA PROPONENTE PLURAL (CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL)

En el caso de propuestas que se presenten bajo alguna de estas modalidades, **cada integrante deberá acreditar la experiencia de manera proporcional a su participación en el mismo**, hasta el número de certificaciones de contratos requeridos y en las condiciones solicitadas al proponente singular, por ello deberá estar clasificado en el RUP hasta el tercer nivel **en al menos uno** de los códigos relacionados en el cuadro anteriormente señalado.

Igualmente, los contratos deben acreditarse en la vigencia requerida, deben estar ejecutados y terminados al 100%, y la sumatoria de sus valores debe ser igual o superior al presupuesto establecido para el presente proceso expresado en SMLMV, esto es **1.071 SMMLV,** en las condiciones dadas para los oferentes, personas singulares.

A continuación, se presentan los siguientes ejemplos:

- Ejemplo para acreditar participación en otros contratos

Presupuesto Oficial: 100% del Presupuesto Oficial: $ 1.391.955.777 = SMMLV de 2024 = 1.071 SMMLV

CONSORCIO O UT	INTEGRANTE 1	INTEGRANTE 2	TOTAL
% DE PARTICIPACIÓN	40%	60%	100%
PRESUPUESTO SEGÚN PARTICIPACIÓN	$ 556.782.308	$ 835.173.463	$ 1.391.955.777
SMMLV DE 2024 QUE DEBE ACREDITAR	428 SMMLV	642 SMMLV	1.071 SMMLV

Para la sumatoria de la experiencia se tendrá en cuenta el valor de cada uno de los contratos en salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de terminación de cada uno de los contratos registrados en el RUP, y cuyo objeto del contrato, o alcance, actividades u obligaciones o anexos técnicos del contrato haya involucrado lo siguiente:

- ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCIÓN PERSONALIZADA.

O

- SERVICIOS DE BPO PARA ATENCION AL CIUDADANO POR LOS CANALAES DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCION PERSONALIZADA.

2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA DEL PROPONENTE DIFERENCIAL HABILITANTE PARA MIPYMES:

En aras de promover el acceso de las Mipymes al mercado de compras públicas (Art. 33 de la Ley 2069 de 2020), si el proponente es Mipyme, podrá acreditar la experiencia específica presentando **un contrato**

	adicional al máximo exigido, ejecutados y terminados con entidades públicas y/o privadas con anterioridad al cierre del presente proceso, cuya sumatoria de los valores de los contratos acreditados, tomados en SMMLV de acuerdo con el RUP sea **igual o superior al 100% del presupuesto oficial establecido para el proceso (1.071 SMMLV)**. Lo anterior, teniendo en cuenta las mismas reglas que fueron enumeradas y mencionadas en relación con la experiencia de los proponentes singulares. En el caso de proponentes plurales, para poder aplicar este criterio diferencial, por lo menos uno de los integrantes debe tener la calidad de Mipyme y debe tener una participación en la figura asociativa igual o superior al 10%. **NOTAS COMUNES A LA EXPERIENCIA:** **1.** El cumplimiento del requisito habilitante de ***Experiencia se logra a través del RUP y con la certificación física o digital*** que permita evidenciar las otras condiciones y exigencias solicitadas **2.** Todos y cada una de las certificaciones de contratos presentados para acreditar la experiencia habilitante de los proponentes deben estar registrados en el RUP conforme al Decreto 1082 de 2015. **3.** Para la verificación de este requisito, el proponente deberá indicar por cada contrato presentado para acreditar la experiencia el número del consecutivo con el que el contrato se encuentra registrado en el Registro Único de Proponentes (RUP), según el FORMATO definido para registrar la experiencia del proponente, con las siguientes consideraciones: - Solo se verificará la cantidad máxima requerida de contratos y en el orden relacionado por el oferente en el FORMATO definido para registrar la experiencia del proponente. - En caso de presentarse más de los **dos (2)** contratos para acreditar la experiencia, solo serán validados los **dos (2)** primeros contratos de acuerdo con el orden en que fueron relacionados en el FORMATO correspondiente. Para Mypimes se tendrán en cuenta hasta **tres (3) contratos**. - Si alguno de los contratos relacionados no cumple con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, se continuará la revisión del contrato siguiente en el listado y así sucesivamente, si el proponente relacionó más contratos. - En caso de que los SMMLV no coincidan entre la información consignada en el FORMATO definido para registrar la experiencia del proponente y el RUP, se tomará el valor registrado en el RUP. - En caso de que el consecutivo del RUP registrado en el FORMATO definido para registrar la experiencia del proponente no coincida con el RUP se solicitará aclaración al proponente sobre el número correcto de consecutivo, sin que esto se considere una subsanación. **4.** En caso de consorcio o unión temporal, se deberá diligenciar el formato con la relación de hasta **dos (2)** contratos que acrediten la experiencia de la totalidad de los integrantes del consorcio o unión temporal. Se aceptará solo un formato por cada proponente.

Para Mypimes se tendrán en cuenta hasta **tres (3) contratos**.

5. El MEN se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren los proponentes sobre su experiencia, así como de solicitar durante la evaluación y hasta la adjudicación, la información y soportes que considere convenientes tales como certificaciones, copias de los contratos, actas de liquidación y demás documentos necesarios para verificar la información presentada.

6. Teniendo en cuenta que en el RUP no se indica la totalidad de la información requerida para acreditar los requisitos de la experiencia, ***el proponente deberá allegar la documentación soporte a efectos de acreditar los datos que no están soportados en dicho registro.***

Para poder cumplir el requisito habilitante de Experiencia, como soporte de la información inscrita en el RUP y teniendo en cuenta que se requiere verificar información adicional, ***se deberán anexar las certificaciones respectivas, expedidas por la entidad contratante, y/o actas de liquidación que deberán contener como mínimo, la siguiente información:***

- Nombre de la empresa o entidad Contratante.
- Nombre del Contratista.
- Si se trata de una estructura plural se debe señalar el nombre de quienes la conforman. Adicionalmente, se debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros.
- Número del contrato (si aplica o en caso de que no aplique dicho número, será suficiente señalar dicha situación).
- Objeto del contrato.
- Fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de terminación (día, mes y año).
- Fecha de expedición de la certificación (día, mes y año) o fecha de suscripción del acta de liquidación (día, mes y año).
- Valor del contrato y de las adiciones, si las hubo.
- Cargo y firma de quien expide la certificación o firma de quien(es) suscribe(n) el acta de liquidación.
- Indicación de las actividades realizadas por el oferente, o por cada uno de los miembros de la unión temporal o el consorcio que se presente como oferente.

Igualmente, en caso de que la certificación no contenga toda la información deberá anexar copia del contrato o el acta de liquidación o de los documentos soporte que sean del caso, que permita tomar claramente la información que falte en la certificación.

7. Para la verificación de este requisito, el proponente deberá indicar claramente en la propuesta, cuál de los contratos certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP) deben ser tenidos en cuenta por la entidad con el fin de ser habilitado, el valor registrado allí y su número consecutivo. En caso de discrepancias entre las certificaciones presentadas y lo registrado en el RUP, teniendo en cuenta que este último es plena prueba de las condiciones del proponente, se tendrá en cuenta con preferencia la información de este último.

8. Cada contrato acreditado se analizará por separado, en caso de presentar certificaciones que incluyan contratos adicionales al principal. Sólo se tendrá en cuenta el valor en SMMLV registrado en el RUP.

9. Experiencia de los socios: En el evento que el proponente o integrante del consorcio o unión temporal pretenda acreditar la experiencia de algún de sus socios, accionistas o constituyentes deberá tenerla inscrita en el RUP en los términos del numeral 2.5 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo modifique, complemente o derogue.

10. No se aceptarán auto certificaciones. Las certificaciones sobre la experiencia del proponente deben ser suscritas por el representante legal o la persona autorizada para el efecto, de la empresa o entidad contratante.

11. En el evento en que el proponente acredite experiencia en contratos en los cuales haya participado bajo una estructura plural, para efectos de la evaluación de este factor, se tomará el valor equivalente al porcentaje de participación del proponente en dicha estructura de la cual acredite la experiencia.

12. No serán válidas las certificaciones expedidas por grupos empresariales o empresas en situación de control, expedidas desde casa matriz o empresa controlante a sucursal, filial, subsidiaria, asociada o controlada, salvo que aparezca registrada como experiencia en el RUP del proponente, como creador, socio o accionista.

13. Cuando los contratos para acreditar experiencia hayan sido celebrados con el MEN, en aplicación del artículo 9 del decreto ley 19 de 2012, no será necesaria la presentación de certificaciones en la propuesta, caso en el cual será verificada internamente por el Comité Evaluador. Sin embargo, deberán relacionarse en el respectivo FORMATO y encontrase registrados en el RUP.

14. No serán objeto de verificación los contratos ejecutados en la modalidad de subcontratación. Se requiere que la actividad y/u obligación sea ejecutada directamente por el Contratista para demostrar la experiencia del proponente. Cabe señalar que cuando se subcontrata, la entidad subcontratada es quien realiza directamente las actividades. Por consiguiente, la experiencia e idoneidad es propia de este y no del proponente interesado en participar.

15. No se aceptarán como acreditación de experiencia, contratos que no se encuentren debidamente inscritos en el RUP.

Notas adicionales:

Nota 1: Respecto a la experiencia acreditada en el RUP: El proponente nacional, o extranjero con domicilio o sucursal en Colombia, o los integrantes de una estructura plural, respecto a la experiencia que acredite debe estar inscrita en el Registro Único de Proponentes como mínimo **en una de las clasificaciones relacionadas en este acápite** para ser

considerada en la verificación de requisitos habilitantes.

Nota 2: Si se trata de un proponente extranjero, deberá relacionar y certificar la experiencia exigida en el proceso de selección. En el evento en que dicha experiencia se haya obtenido en un país distinto a Colombia, para efectos de demostrarla deberá adjuntar la certificación respectiva que deberá cumplir con los requisitos establecidos en este documento. Adicionalmente, si la certificación se encuentra en un idioma diferente al castellano, deberá adjuntar al documento en idioma extranjero la traducción oficial del documento, tal y como lo establece el Artículo 260 del Código de Procedimiento Civil Colombiano.

En el evento de resultar favorecido con la adjudicación un proponente extranjero sin domicilio ni sucursal en Colombia, para efectos de poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia en los términos del Código de Comercio, de acuerdo con lo señalado en los artículos 471 y 474 del citado Código.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 874 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 28 de la Ley 9 de 1991, el Artículo 3 del Decreto 1735 de 1993 y la Resolución N° 8 de 2000, modificada por la Resolución 6 de 2006, emanadas ambas por el Banco de la República, el valor en pesos colombianos del contrato o contratos celebrados en moneda distinta será el de la fecha de su suscripción o firma de acuerdo con la tasa de cambio oficial que indique la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS.

El proponente para el cumplimiento del presente requisito deberá manifestar a través de la carta de presentación de la oferta y del FORMATO CARTA DE COMPROMISO PROPONENTE BIENES Y SERVICIOS OFERTADOS, su aceptación y cumplimiento de las condiciones técnicas definidas para el suministro los servicios y productos a contratar y adquirir según corresponda, de acuerdo con la ficha técnica definida por el MEN del presente proceso de selección. (Ver Formatos).

2. CRITERIOS DE VERIFICACION

Conforme al numeral 3º del artículo 5º de la Ley 1150 de 2007, para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido. Teniendo en cuenta que los servicios que se pretenden adquirir son de características técnicas uniformes y de común utilización y conforme con lo expresado en citado artículo, el ofrecimiento más favorable corresponde a aquel que dé el menor precio a la Entidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

FACTORES DE ESCOGENCIA	
Propuesta Económica – Precio más bajo.	Según puja, se adjudicará al que oferte el menor precio previo cumplimiento de las características mínimas técnicas exigidas.

Así pues, los proponentes HABILITADOS en los criterios jurídicos, financieros y técnicos; así como, en el cumplimiento de las condiciones de la oferta

económica podrán participar en la Subasta Inversa Electrónica, para hacer mejoras de precio en busca de ofrecer el menor precio a la entidad. El procedimiento para la realización de la subasta será conforme lo establece el artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 6 del Decreto 1860 de 2021, y los manuales e instructivos que para el efecto ha emitido Colombia Compra Eficiente.

Margen Mínimo de Mejora para cada lance: El margen mínimo de mejora de la oferta será del 2% aplicado a los precios unitarios de cada uno de los servicios establecidos por el Ministerio – (precios de arranque) ofertados por los proponentes en cada lance, cuya cifra será admitida en números enteros, sin decimales. Este margen se establece a partir del análisis realizado sobre el valor del presupuesto.

El proponente favorecido con la adjudicación, en el término que indique EL MINISTERIO deberá presentar la propuesta debidamente diligenciada y ajustada en forma completa, aplicando el margen de mejora de acuerdo con los resultados de la subasta según el valor de cada servicio (en los ítems en que esto aplique).

NOTA 1: La subasta se realizará sobre los precios TECHO unitarios establecidos como referencia, los cuales se calcularon con base en los precios unitarios promedios cotizados por el mercado, tal como se explicó en el análisis del presupuesto.

Es importante aclarar que el valor por el cual se adjudicarán los servicios subastados será el resultante de aplicar el descuento obtenido del evento de subasta.

Este valor se multiplicará por las cantidades mínimas establecidas para cada servicio y por el número de meses requeridos en cada vigencia.

Los servicios que serán subastados por vigencia son los siguientes:

Vigencia 2024.

Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio total estimado
Troncal SIP- **cantidades mínimas 40 und**	1	Mes	$ 4.773.232,80	$ 4.773.232,80
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador **cantidades mínimas 40000 und**	0,76	Mes	$ 4.859.960,00	$ 3.693.569,60
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto **cantidades mínimas 6000 und**	0,76	Mes	$ 983.178,00	$ 747.215,28
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional **cantidades mínimas 3 und**	0,76	Mes	$ 2.541.519,24	$ 1.931.554,62
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales **cantidades mínimas 1000 und**	0,76	Mes	$ 157.020,50	$ 119.335,58
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a	0,76	Mes	$ 436.135,00	$ 331.462,60

Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular **cantidades mínimas 2000 und**	0,76	Mes	$ 515.270,00	$ 391.605,20
Minuto Virtual Hold **cantidades mínimas 2000 und**	0,76	Mes	$ 413.168,00	$ 314.007,68
Clic to call (3 Licencias) **cantidades mínimas 3 und**	1	Mes	$ 1.463.557,20	$ 1.463.557,20
Web Callback (2 Licencias) **cantidades mínimas 2 und**	1	Mes	$ 1.309.551,68	$ 1.309.551,68
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una sola vía cantidades mínimas 20000 und	0,76	Mes	$ 400.316,00	$ 304.240,16
Chatbot Smart cantidades mínimas 20000 und	0,76	Mes	$ 15.128.708,00	$ 11.497.818,08
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal **cantidades mínimas 18 und**	1	Mes	$ 13.553.556,41	$ 13.553.556,41
Enlace Dedicado a Internet 15Mbps **cantidades mínimas 1 und**	1	Mes	$ 4.403.267,99	$ 4.403.267,99
Transferencia de chat **cantidades mínimas 1500 und**	0,76	Mes	$ 17.081.855,00	$ 12.982.209,80
WhatsApp for Business API_setup **cantidades mínimas 1 und**	1	Mes	$ 3.351.639,76	$ 3.351.639,76
WhatsApp for Business API **cantidades mínimas 1 und**	1	Mes	$ 1.604.691,80	$ 1.604.691,80
WhatsApp for Business API_usuario activo **cantidades mínimas 1000 und**	0,76	Mes	$ 335.580,00	$ 255.040,80
TOTAL				**$ 63.027.557**

Vigencia 2025

Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio total estimado
Troncal SIP- **cantidades mínimas 40 und**	4	Mes	$ 5.288.171,50	$ 21.152.686,02

Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador **cantidades mínimas 40000 und**	4	Mes	$ 5.413.072,00	$ 21.652.288,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto **cantidades mínimas 6000 und**	4	Mes	$ 1.091.848,80	$ 4.367.395,20
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional **cantidades mínimas 3 und**	4	Mes	$ 2.875.323,98	$ 11.501.295,93
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales **cantidades mínimas 1000 und**	4	Mes	$ 173.221,16	$ 692.884,64
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional **cantidades mínimas 2500 und**	4	Mes	$ 482.152,30	$ 1.928.609,20
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular **cantidades mínimas 2000 und**	4	Mes	$ 573.553,82	$ 2.294.215,28
Minuto Virtual Hold **cantidades mínimas 2000 und**	4	Mes	$ 458.197,60	$ 1.832.790,40
Clic to call (3 Licencias) **cantidades mínimas 3 und**	4	Mes	$ 1.679.682,14	$ 6.718.728,58
Web Callback (2 Licencias) **cantidades mínimas 2 und**	4	Mes	$ 1.431.364,71	$ 5.725.458,84
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una sola vía **cantidades mínimas 20000 und**	4	Mes	$ 447.958,84	$ 1.791.835,36
Chatbot Smart **cantidades mínimas 20000 und**	4	Mes	$ 16.533.988,52	$ 66.135.954,08
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales **cantidades mínimas 58 und**	1	Global	$ 21.122.218,21	$ 21.122.218,21
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal **cantidades mínimas 18 und**	4	Mes	$ 14.816.696,89	$ 59.266.787,57
Enlace Dedicado a Internet 15Mbps **cantidades mínimas 1 und**	4	Mes	$ 4.833.856,97	$ 19.335.427,88
Transferencia de chat **cantidades mínimas 1500 und**	4	Mes	$ 19.075.628,60	$ 76.302.514,40
WhatsApp for Business API_setup **cantidades mínimas 1 und**	1	Global	$ 3.694.488,28	$ 3.694.488,28
WhatsApp for Business API **cantidades mínimas 1 und**	4	Mes	$ 1.777.287,61	$ 7.109.150,44
WhatsApp for Business API_usuario activo **cantidades mínimas 1000 und**	4	Mes	$ 374.969,00	$ 1.499.876,00
TOTAL				**$ 334.124.604**

NOTA 2: El valor de la oferta inicial de cada proponente NO podrá superar el valor del presupuesto oficial establecido para el proceso de selección ni los valores techo definidos para cada ítems, so pena de rechazo de la oferta

económica.

NOTA 3: La Oferta económica la debe diligenciar el oferente en el sobre económico creado para el proceso en la plataforma SECOP II, conforme a los ítems definidos en el proceso. El oferente deberá diligenciar los valores unitarios de cada ítem IVA incluido **sin decimales**.

NOTA 4: El valor de la oferta inicial de cada proponente **NO** podrá superar los valores TECHO unitarios (IVA incluido), establecidos por la Entidad para cada uno de los servicios. Los precios unitarios de los servicios con base en los cuales se hará la subasta deberán estar señalados igualmente en el sobre económico del proceso contenido en la plataforma SECOP II, so pena de rechazo de la oferta económica respectiva conforme a la causal de rechazo establecida para ello. Los valores techo serán registrados por la entidad en la plataforma SECOP II en la sección de **sobre económico.**

NOTA 5: Respecto al equipo de trabajo requerido: El proponente deberá diligenciar en la sección correspondiente de la lista de precios del SECOP II la remuneración del personal requerido en pesos colombianos, teniendo en cuenta los mínimos definidos por la Entidad cuyo análisis se encuentra detallado en el documento "Análisis del sector"; es decir, no podrá ofertar por debajo de los mínimos establecidos por la Entidad para cada vigencia. so pena de rechazo de la oferta económica.

La remuneración del personal no será objeto de subasta, pero hará parte de la oferta económica.

A continuación, se detalla el valor de la asignación salarial mínima mensual permitida para el personal en SMLMV:

ASIGNACIÓN SALARIAL MENSUAL MÍNIMA PERMITIDA EN SMMLV PARA CADA VIGENCIA	
PERFIL	**VALOR EN SMLMV**
Supervisor Servicios BPO	4
Líder de calidad	3,5
Agente Técnico en el Centro de contacto	2
Agente Técnico en la Entidad Compradora	2
Agente Técnico para atención con Videollamada	2
Agente Profesional en la Entidad, profesional en Ciencias Sociales, Humanas y afines; Economía, Administración, Contaduría y afines; Bellas artes; Ciencias de la Educación; Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines; Matemáticas, ciencias naturales y afines	3

Agente Bilingüe Profesional Ciencias sociales, humanas y afines en las instalaciones de la Entidad Compradora	3,5

La propuesta salarial para el equipo de trabajo en la vigencia 2024 y 2025 deberá presentarse en pesos colombianos, teniendo en cuenta los precios de referencia descritos en el análisis del sector y en la lista de precios.

NOTA 6: El valor por el cual se adjudicará el contrato corresponderá a la **sumatoria** de:

1. El valor resultante de aplicar el mejor lance de descuento a los ítems de los servicios ofertados para cada vigencia, multiplicado por las cantidades mínimas establecidas para cada servicio y por el número de meses requeridos en cada vigencia. **(Evento de Subasta).**
2. La sumatoria de la remuneración ofertada para el personal requerido para cada vigencia, respetando la asignación salarial mínima estimada por la Entidad.

NOTA 7: Si al terminar la subasta inversa hay empate, la Entidad Estatal debe aplicar los criterios señalados en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 conforme con los medios de acreditación del artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1860 de 2021.

NOTA 8: El porcentaje obtenido como descuento al finalizar el evento de subasta, se aplicará de manera uniforme a todos los ítems de servicios que conforman la oferta, sobre la base de la oferta inicial de precio que se tuvo en cuenta para el inicio del evento de subasta.

NOTA 9: En caso de presentarse adiciones contractuales, durante la ejecución del contrato adjudicado, el valor será calculado con base en los precios unitarios de la propuesta final adjudicada, luego de aplicado el margen de mejora correspondiente en los términos del presente pliego de condiciones.

NOTA 10: En cumplimiento del artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015, en el evento que la entidad estime que el valor de una oferta resulta artificialmente bajo, se dará aplicación a la metodología definida por Colombia Compra Eficiente en la guía correspondiente, sin perjuicio de que la entidad pueda solicitar aclaraciones de sus propuestas económicas a otros proponentes para que explique a la entidad las razones que sustenten el valor por él ofertado. Oídas las explicaciones, el MEN procederá al rechazo o a permitir la continuidad de la oferta presentada en el proceso, cuando el valor de esta responda a circunstancias objetivas del proponente y su oferta, no pone en riesgo la ejecución del contrato, ni el cumplimiento de las obligaciones contractuales en caso de que se adjudique el contrato a dicho proponente.

SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA

Teniendo en cuenta que los bienes y/o servicios que se pretenden adquirir cuentan con características técnicas uniformes y de común utilización y

	conforme con lo expresado en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, concordante con el artículo 2.2.1.2.1.2.1 (modificado por el artículo 6 del Decreto 1860 de 2021) y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable corresponde a aquel que ofrezca el menor precio a la Entidad, es decir, que en este tipo de procesos de contratación se tendrá como único factor de selección el menor precio. Así pues, los proponentes que se califiquen como HABILITADOS en los criterios de verificación, incluida la oferta económica, podrán participar en la Subasta Inversa Electrónica, para hacer mejoras de precio ofreciendo un menor precio a la entidad. La celebración de la Subasta Inversa Electrónica será a través del SECOP II, en el día y hora definido en el cronograma del proceso, a través de la plataforma dispuesta para Subastas Inversas Electrónicas por Colombia Compra Eficiente. Los proponentes deberán estar inscritos como proveedores en la plataforma y son de su exclusiva responsabilidad capacitarse en el uso de la herramienta a través de los diferentes medios que ofrece CCE, así como leer cuidadosamente las guías correspondientes, en especial la de presentación de ofertas como proponente plural y las relativas a la subasta inversa. Los proponentes deberán tener en cuenta las guías establecidas por Colombia Compra Eficiente en especial la de conformación de un proponente plural en el evento que la propuesta sea presentada por esta modalidad, y deberá por su cuenta capacitarse en el uso de la herramienta a través de los diferentes medios que ofrece CCE. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, solamente podrá efectuarse la subasta inversa para mejorar OFERTAS económicas iniciales, cuando existan por lo menos dos (2) proponentes habilitados. La subasta debe iniciar con el valor más bajo (precio de arranque) presentado por los oferentes, y, en consecuencia, solamente serán válidos los lances efectuados durante la subasta inversa, en los cuales la oferta sea mejorada en por lo menos el margen mínimo valido establecido **respecto al lance más bajo que hagan los oferentes**, expresados en números enteros. En el evento que un proponente habilitado no participe en la subasta inversa, la Entidad tomará como su oferta económica definitiva la oferta económica inicial. Si los oferentes no presentan lances durante la subasta, la Entidad Estatal debe adjudicar el contrato al oferente que haya presentado el precio inicial más bajo. Al terminar la presentación de cada lance, la Entidad Estatal debe informar el valor del lance más bajo. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, numeral 3, el cual establece que "*Sin perjuicio de lo previsto en el numeral 1 del presente artículo, en los pliegos de condiciones para las contrataciones cuyo objeto*

	sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido", el presente proceso se adjudicará a quien conforme a lo ya enunciado, cumpla con los requisitos habilitantes, la validación de la oferta económica como cumple, y presente el último mejor lance en el evento de subasta, conforme al informe de subasta electrónica que reporta la plataforma SECOP II. **APERTURA DEL SOBRE ECONOMICO** Llegada la fecha y hora, el MEN procederá a abrir los sobres económicos cargados en la plataforma SECOP II que contienen la propuesta inicial de precio de los oferentes habilitados antes de la diligencia de subasta, para que los evaluadores del comité verifiquen dichas propuestas y determinen el precio de arranque de la subasta. Solo podrán participar en la subasta inversa las propuestas que resulten HABILITADAS en las condiciones jurídicas, financieras, técnicas y que hayan cumplidos los requisitos establecidos para la oferta económica, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones técnicas para su participación: 1) Tener conexión a internet estable. 2) Estar registrado, tener usuario y clave de acceso a SECOP II. Con la presentación de la propuesta el proponente acepta las condiciones establecidas en el proceso y por lo tanto es su responsabilidad estar enterado y capacitarse adecuadamente en la subasta. **DESARROLLO DE LA SUBASTA:** Los oferentes habilitados podrán acceder a la subasta desde su cuenta de proveedor de SECOP II, además cuentan con el soporte técnico a través de la mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente. Si el proveedor tiene problemas de conexión al momento del evento de subasta, se aplicará lo definido en el artículo 2.2.1.2.1.2.6. del Decreto 1082 de 2015 que señala:… "*sí por causas imputables al oferente o a su proveedor de soluciones de tecnología de la información y telecomunicaciones, durante la subasta electrónica la conexión con el sistema se pierde, la subasta continuará y la entidad estatal entiende que el proveedor que pierde su conexión ha desistido de participar en la misma*"…, salvo que logre volver a conectarse antes de la terminación del evento, entendiendo que su propuesta está constituida por la presentación de oferta inicial de precio dentro del proceso de selección de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015, o por el último lance mientras estuviera conectado a la plataforma tecnológica de subasta. (leer guía protocolo de indisponibilidad). La entidad iniciará la subasta en la fecha y hora establecida en el cronograma del proceso. ***La subasta tendrá una duración de veinte (20) minutos, con auto extensión.***

	Si se realiza una postura por cualquiera de los oferentes habilitados en el **último minuto del evento**, y esta postura mejora la oferta que al momento se encuentra en la posición número uno (1), la subasta se extenderá dos (2) minutos más. Lo anterior se ejecutará de forma sucesiva y automática hasta que no se presenten posturas o lances en el último minuto. Será importante establecer que, por restricciones técnicas de los sistemas electrónicos, la auto extensión se realiza de manera automática siempre y cuando medien diez (10) segundos entre el momento del lance que da origen a la autoextensión y el momento en que culmina dicha autoextensión o el término establecido para la finalización del evento. Los oferentes habilitados que participen en la subasta electrónica deberán acceder a la misma a través de sus propios recursos, el MEN no provee conexiones desde sus instalaciones para este evento. El precio de arranque de la subasta inversa electrónica será el menor precio total de los bienes y/o servicios ofrecidos por los oferentes que resulten habilitados para participar en el evento. La subasta debe iniciar con el precio más bajo indicado por los oferentes y, en consecuencia, solamente serán válidos los Lances efectuados durante la subasta inversa en los cuales la oferta sea mejorada en por lo menos el Margen Mínimo establecido. Los oferentes habilitados para participar en la subasta presentarán sus posturas de precio electrónicamente, usando su usuario y contraseña para ingresar en el SECOP II. Para que sea válido un lance, cada lance deberá reflejar el margen mínimo de mejora de oferta del dos por ciento (2,00%). Es importante tener en cuenta que el proponente deberá realizar sus lances estimando para ello dicho margen mínimo **respecto al valor del Lance más bajo que se encuentre señalado en la plataforma, en el momento de realizar dicho lance**. Lo anterior sin perjuicio de que el proponente establezca realizar un lance por un margen mayor. **Serán lances no válidos:** • Si el lance está por debajo del margen mínimo de mejora, es decir del 2.00%. • Si el proponente realiza lances por fuera del tiempo establecido. En el caso que un proponente no haga lances de precio, durante el tiempo que se ha establecido para la subasta, se entenderá que su propuesta económica inicial es su propuesta económica definitiva. El evento de subasta permite a los participantes conocer el menor entre los lances realizados por los oferentes. Al terminar la presentación de cada Lance, la Entidad Estatal debe informar el valor del Lance más bajo, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015. Modificado por el artículo 6 del Decreto 1860 de 2021, por lo anterior, conforme avanza la

subasta electrónica, al llevar a cabo un lance, los oferentes podrán observar en la plataforma SECOP II el lance más bajo entre los participantes.

Se determinará el valor a adjudicar, tomando el menor valor válido una vez terminada la subasta. Por lo que se ajustará dicho valor aplicando el descuento que corresponda a cada uno de los ítems.

Para la determinación del valor final de cada uno de los ítems, se calculará el porcentaje de descuento entre el valor inicialmente ofrecido por el proponente adjudicatario y el menor valor total una vez finalizado el evento de la subasta y se aplicará dicho porcentaje de descuento a cada uno de los ítems.

Nota: El valor por el cual se adjudicará el contrato corresponderá a la **sumatoria** de:

1. El valor resultante de aplicar el mejor lance de descuento a los ítems de los servicios ofertados para cada vigencia, multiplicado por las cantidades mínimas establecidas para cada servicio y por el número de meses requeridos en cada vigencia. **(Evento de Subasta).**
2. La sumatoria de la remuneración ofertada para el personal requerido para cada vigencia, respetando la asignación salarial mínima estimada por la Entidad.

CRITERIOS DE DESEMPATE

Si al terminar la subasta inversa hay empate, el MEN se dará aplicación de conformidad con lo estipulado en el Artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, utilizando las siguientes reglas allí consignadas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes.

Para lo anterior, el proponente deberá tener presente la siguiente información y aportar junto con la propuesta, en el cuestionario creado en la plataforma del SECOP para el efecto, los documentos o soportes de acreditación que correspondan para cada criterio de desempate al cual disponga, para tal efecto, se entenderá que hay empate entre dos (2) o más propuestas, cuando presenten el mismo puntaje. En el caso en que dos (2) o más propuestas, bajo el anterior criterio, hubieran arrojado un mismo resultado, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

REGLAS DE DESEMPATE (SUCESIVAS Y EXCLUYENTES)	ACREDITACIÓN - OBSERVACIONES
1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.	a) Para acreditar este factor de desempate se tendrán en cuenta las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.1.1.3.1., en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, que trata del puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. Para estos efectos, incluso se aplicará el inciso tercero de la definición de Servicios Nacionales

		establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1., citado anteriormente. En cualquier caso, este factor de desempate se aplicará de conformidad con el parágrafo 1 del artículo 1 de la Ley 816 de 2003. Al efecto, los bienes y servicios originarios de países con los cuales Colombia tenga compromisos comerciales internacionales vigentes en materia de trato nacional para compras estatales, o 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; deberán ser tratados en el marco de los criterios de desempate como si fueren bienes o servicios nacionales colombianos. En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje. En caso de consorcio o unión temporal, cada uno de los integrantes deberá cumplir con este factor de desempate. Por lo anterior se acreditará con: Certificado de existencia y representación legal, cédula de ciudadanía o visa de residencia. Se reconocerá como oferta de bienes o servicios nacionales, a: - Servicios de otros estados con los cuales exista un acuerdo comercial aplicable al proceso de contratación, (tabla de acuerdos comerciales) - Servicios frente a los cuales exista trato nacional por reciprocidad. Para tal efecto el proponente deberá mencionar e identificar esta situación la cual será verificada en la página web de Colombia Compra Eficiente. - A los servicios de la Comunidad Andina de naciones. Cuando se trate de adquisición de bienes se

		deberá: Bienes frente a los cuales exista trato nacional por reciprocidad. Para tal efecto el proponente debe adjuntar el Registro de Productor Nacional, de la totalidad de los bienes ofrecidos.
	2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente. **Diligenciar FORMATOS:** **- CERTIFICACIÓN MADRE CABEZA DE FAMILIA (NO SE REQUIERE FORMATO No. 07 PARA ESTE CRITERIO)** **- CERTIFICACIÓN MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR CON SU RESPECTIVO FORMATO No. 07. Y MARCARLO EN LA PLATAFORMA SECOP II COMO DOCUMENTO CONFIDENCIAL.**	Mujer cabeza de familia: De conformidad con el 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, la condición de mujer cabeza de familia, será acreditada mediante declaración ante notario, expresando las circunstancias básicas del respectivo caso. 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. En la declaración que se presente para acreditar la calidad de mujer cabeza de familia deberá verificarse que la misma dé cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008. Mujer víctima de la violencia intrafamiliar: Según lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, se acreditará con la medida de protección emitida por un comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y a falta de este, el juez civil municipal o promiscuo municipal o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades indígenas. 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, presentará un certificado, mediante el cual acredita, 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 lo definido en el decreto 1860 de 2021. 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. El titular de la información en el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar,

		deberá ́autorizar de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate. -Formato(s): suscrito por el representante legal y/o el revisor fiscal de la persona jurídica según corresponda, o la persona natural que acredite la relación de personas que se encuentran en su empresa en condición de madres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar.
	3. Preferir la propuesta presentada por el oferente 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 a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.	Para efectos de este criterio, tanto para personas naturales como jurídicas deberán presentar la certificación expedida por la oficina de trabajo de la respectiva zona, en la que conste que cumplen con los requisitos, es decir, tener contratado el personal en situación de discapacidad con por lo menos un año de anterioridad y que de acuerdo con el compromiso establecido en la carta de presentación de la oferta mantendrá dicho personal por un lapso igual al de la contratación. Los documentos para acreditar el criterio de desempate como incentivo a la población con discapacidad deberán presentarse con la propuesta y estar vigente al momento de aplicación de dicho criterio. La experiencia acreditada en la oferta se entenderá como la totalidad de la experiencia acreditada habilitante y la experiencia acreditada ponderable. El proponente plural debe anexar el documento de constitución para acreditar su figura jurídica y el porcentaje de participación de sus integrantes. Para este criterio se debe verificar dicho porcentaje. 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 del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador
	4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley. **DILIGENCIAR FORMATO**	**Personas mayores:** Para la aplicación de este criterio, la expresión "**personas mayores"** se debe entender que la norma hace referencia al <<adulto mayor>>, de acuerdo con la definición que señala el artículo 3 de la Ley 1251 de 2008, como "(…) aquella persona que cuenta con **sesenta (60) años o más,** lo cual se puede acreditar con el documento de identidad correspondiente". La persona natural, el representante legal de la

	No 08 - CERTIFICACIÓN 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.	persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, entregará un certificado, en el que se acredite, bajo la gravedad de juramento, las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores **que no son beneficiarios 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 que se encuentren en las condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igualo mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso, es decir; Para los casos de constitución inferior a un (1) 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 o del tiempo de constitución de la persona jurídica, cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador. **No se aceptará documento diferente al aquí señalado, es decir, no se tendrán en cuenta declaraciones extrajuicio o similares ni planillas.** En el caso de los proponentes plurales, su representante legal acreditará 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 proponente. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes. 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, allegará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia, y cumple la edad de pensión; además, se deberá´ allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma. La mayor proporción se definirá´en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá´al oferente que acredite un porcentaje mayor. En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá´con la sumatoria de

		trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes. A continuación, se establece la fórmula mediante la cual se determinará el referido porcentaje: N° total de empleados vinculados = 100% N° de Personas Mayores = (%) a establecer Porcentaje de vinculación = (%) $\left(\frac{\text{N° DE PERSONAS MAYORES}}{\text{N° TOTAL DE EMPLEADOS VINCULADOS}}\right)$ *100
	5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas. **DILIGENCIAR FORMATO No 9 - CERTIFICACIÓN VINCULACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) DE SU NÓMINA PERTENECE A POBLACIÓN INDÍGENA, NEGRA, AFROCOLOMBIANA, RAIZAL, PALANQUERA, RROM O GITANAS. Y FORMATO 12. ADICIONALMENTE, MARCAR EN LA PLATAFORMA SECOP II COMO DOCUMENTO CONFIDENCIAL.**	**<u>Persona Natural</u>**: La persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará´las personas vinculadas a su nómina y el número de identificación y 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 igualo mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá´en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de 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 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. 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, palanquera, ROM o gitana, en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente. **Proponente plural:** En el caso de los proponentes plurales, su representante legal presentará un certificado, mediante el cual acredita 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.

		El anterior 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 integrantes. 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, palanquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente. 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, palanquera, Rrom o gitana autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de la información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.
	6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente. **Diligenciar FORMATO No 10-CERTIFICACIÓN VINCULACIÓN PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN O DE LA PERSONA JURÍDICA EN LA CUAL PARTICIPE O PARTICIPEN MAYORITARIAMENTE; O, LA DE UN PROPONENTE PLURAL CONSTITUIDO POR PERSONAS EN PROCESO DE REINCORPORACIÓN, Y/O PERSONAS JURÍDICAS EN LAS CUALES PARTICIPE O PARTICIPEN MAYORITARIAMENTE. Y FORMATO 12. ADICIONALMENTE, MARCAR EN LA PLATAFORMA SECOP II COMO DOCUMENTO CONFIDENCIAL.**	**Personas Naturales:** 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, **iii)** El certificado que emita la Agencia para la Reincorporación y la Normalización que acredite que la persona se encuentra en proceso de reincorporación o reintegración o **iv)** Cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Se deberá entregar copia del documento de identificación **de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.** **Personas jurídicas:** El representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, entregará un certificado, mediante el cual acredite 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 párrafo anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración. **Proponente plural:** Se preferirá´ la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados enunciados, y/o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50%) de la composición accionaria o cuotas parte esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, acreditará tal situación aportando los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación**.** Se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, autoricen a la entidad de manera previa y expresa el manejo de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.
	7. Preferir la oferta presentada **por** un proponente plural siempre que: Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente	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: De acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6 del artículo **2.2.1.2.4.2.17, del Decreto 1860 de 2021**; 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, si están obligados a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, 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 o reintegración. Además, deberá´acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. 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 de que

	plural.	trata lo anterior debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta. c) En relación con el integrante del numeral a) de este criterio de desempate, 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 otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el literal a) de este criterio lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica. Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.
	8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme o cooperativas o asociaciones mutuales, o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales. (Siempre y cuando aplique para el proceso conforme al resultado del análisis del sector).	Se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015. Para la cooperativa o asociaciones mutuales, deberán aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presente entre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, 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. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación

		mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
	9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales. (Siempre y cuando aplique para el proceso conforme al resultado del análisis del sector).	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 artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015. La condición de cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutua/es que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá´ la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
	10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus	para lo cual el proponente persona natural y contador público; o el representante legal de la persona jurídica y revisor fiscal para las personas obligadas por ley; o del representante legal de la persona jurídica y contador público, según corresponda, **entregará un certificado expedido bajo la gravedad de juramento, en el que conste que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales.** Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá´ a este siempre que: - Esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural, para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de MiPyme, cooperativa o asociación mutual en los términos del numeral 8 del presente artículo; - La Mipyme, cooperativa o asociación mutual

	accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural. (Siempre y cuando aplique para el proceso conforme al resultado del análisis del sector) **FORMATO - CERTIFICACIÓN PAGO REALIZADO A MIPYMES**	aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia acreditada en la oferta; y - Ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los otros integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante respectivo lo manifestará mediante un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá´ la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
	11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES. (Siempre y cuando aplique para el proceso conforme al resultado del análisis del sector).	Deberá presentar el certificado de existencia y representación legal en el que conste el cumplimiento a 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 Mipyme. Tratándose de proponentes plurales, se preferirá´ la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.
	12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente.	El método aleatorio para la aplicación del criterio de desempate No. 12, será el siguiente: Si en el trámite del presente proceso de contratación se puede realizar de manera presencial, se realizará por el siguiente procedimiento: - Previa verificación del nombre de los proponentes cuyas propuestas estén empatadas se incorporarán las papeletas de igual tamaño, en una bolsa oscura. - En el acto de desempate se realizará un sorteo previo entre los participantes para determinar quién saca la paleta, salvo que entre los proponentes participantes se decida que la papeleta sea sacada por una persona ajena al proceso. - El nombre del proponente que figure en la papeleta que se saque de la bolsa será el que gane el sorteo y por consiguiente se le adjudicará el proceso de selección. En este entendido solo se sacará una

	papeleta, salvo que se trate de adjudicaciones por grupos y en ellos se llegue a este sorteo. - En el caso de que no se presenten representantes de los proponentes en la fecha y hora para realizar el sorteo, este se realizará en presencia de representantes de la oficina de control interno y será grabada en su totalidad. Si por las condiciones presentadas al momento establecido en el cronograma del proceso para adelantar el sorteo, no se puede realizar de manera presencial, se informará previa y oportunamente a los interesados a través de la plataforma del SECOP II, la realización del sorteo a través de medios electrónicos, a saber: - *Uso de la herramienta LISTA ALEATORIA de la página web www.random.org (link https://www.random.org/lists/) listando los nombres de cada uno de los proponentes empatados y aplicando tres (3) veces la opción ALEATORIZAR y quien resulte seleccionado en la tercera oportunidad, será el ganador. Para efectos de garantizar la transparencia en la aplicación de este criterio de desempate, este sorteo se realizará a través de la herramienta Microsoft Teams y a los proponentes empatados se les compartirá la diligencia para que puedan seguir la aplicación en la página con la cual se realiza el sorteo, previa convocatoria a través del SECOP II. Así mismo se vinculará a un funcionario de la Oficina de Control Interno de la Entidad para que verifique la realización del mismo. Si todos los proponentes empatados, por razones ajenas a la Entidad, no pueden conectarse a la herramienta Microsoft Teams, se verificará el sorteo con los que se conecten que, en todo caso, serán mínimo dos. Esta diligencia se grabará y publicada en la plataforma del SECOP II en el link del proceso.*

Nota 1. Para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar una antigüedad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de esta.

Nota 2. Para efectos de los factores de desempate únicamente serán tenidos en cuenta los formatos y certificaciones o documentos para acreditarla, presentados hasta la fecha de cierre del proceso, entendido este como la fecha máxima para presentar la propuesta, por lo cual no serán recibidos y no se tendrán en cuenta de manera posterior.

Nota 3. La omisión de la información requerida en este literal no será subsanable por ser criterio de desempate. En todo caso, su no presentación no restringe la participación del proponente, ni es causal de rechazo de la

<table>
<tr><td></td><td>propuesta.
Los documentos para acreditar cualquier criterio de desempate, si bien no dan puntajes si se configuran en criterios de selección por lo cual deberá presentarse con la propuesta y estar vigente al momento de aplicación de dicho criterio.

Nota 4: La condición de Mipyme se acreditará con un certificado expedido por el representante legal y el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, o el contador, en el cual conste que la Mipyme tiene el tamaño empresarial establecido de conformidad con la ley. (Siempre y cuando aplique para el proceso conforme al resultado del análisis del sector).

Nota 5: Para los efectos previstos el presente acápite, se entiende que la experiencia acreditada en la oferta corresponde al cómputo total de la experiencia mínima habilitante y la experiencia adicional aportada objeto de ponderación, en los casos en que aplique.

Nota 6. Las ESALES no son MIPYME salvo aquellas que son asimiladas de acuerdo con lo señalado em el artículo 23 de la ley 2069 de 2022, para lo cual deberán acreditar dicha condición.

Los documentos o soportes para la acreditación y aplicación de los criterios de desempate se deben presentar junto con la propuesta y estos no son objetos de subsanación.

PROCEDIMIENTO APLICABLE CUANDO SOLO UN PROPONENTE RESULTA HABILITADO PARA PARTICIPAR EN LA SUBASTA

Si se presenta un único oferente cuyos bienes o servicios cumplen con la ficha técnica y está habilitado, la Entidad Estatal puede adjudicarle el contrato al único oferente, si el valor de esta es igual o inferior al presupuesto oficial destinado establecido, caso en el cual no habrá lugar a subasta inversa.</td></tr>
<tr><td>19. Indicación respecto a la que si la contratación respectiva esta cobijada por un acuerdo comercial</td><td>De acuerdo a lo estipulado en el Manual para el Manejo de los acuerdos Comerciales en procesos de contratación CCE-EICP-MA-03 expedido por Colombia Compra, se procede a establecer si el objeto contractual se encuentra cobijado por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio (TLC), vigente para el Estado Colombiano de acuerdo con los montos mínimos (umbrales) determinados en ellos para su aplicación y la ADR está dentro de la lista de entidades cubiertas por los mismos como se indica a continuación:

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">Acuerdo</th><th>Entidad Estatal cubierta</th><th>Valor del Proceso de Contratación superior al umbral del Acuerdo Comercial</th><th>Excepción Aplicable al Proceso de Contratación</th><th>Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial</th></tr>
<tr><th>SI/NO</th><th>SI/NO</th><th>SI/NO</th><th>SI/NO</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Alianza Pacífico</td><td>Chile</td><td>SI</td><td>SI</td><td>NO</td><td rowspan="3">SI
Ley 1746 de 2014</td></tr>
<tr><td>México</td><td>SI</td><td>SI</td><td>NO</td></tr>
<tr><td>Perú</td><td>SI</td><td>SI</td><td>NO</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Canadá		SI	SI	NO	SI
Chile		SI	SI	NO	SI
Corea		SI	SI	NO	SI
Costa Rica		SI	SI	NO	SI
Estados Unidos		SI	SI	NO	SI
Estados AELC		SI	SI	NO	SI
México		SI	SI	NO	SI
Triángulo Norte	**El Salvador**	SI	N/A	NO	SI Ley 1241 de 2008
	Guatemala	SI	N/A	NO	
	Honduras	SI	N/A	NO	
Unión Europea		SI	SI	NO	SI
Comunidad Andina		SI	N/A	NO	SI Decisión 439 de 1998
Israel (*)		SI	SI	NO	SI
Gran Bretaña e Irlanda del Norte		SI	SI	NO	SI

Estados AELC (1. Los Estados de la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA por sus siglas en inglés) son: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza)

(*) Para el Acuerdo de Libre Comercio entre Israel y Colombia el umbral para el nivel central está establecido en 130.000 DEG. En consulta del 05 de septiembre de 2024, un (1,00) DEG-Derechos especiales de giro del FMI (XDR) equivale a 5,623.22 pesos colombianos, es decir $ 731.018.600.

De lo anterior se establece que el MEN como entidad estatal del Nivel Nacional se encuentra cubierta por los acuerdos comerciales señalados con la palabra SI en el cuadro anterior.

En consecuencia, el MEN 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.

En lo que concierne al plazo mínimo para la presentación de ofertas, en virtud de lo establecido en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, debe tenerse en cuenta que, como quiera que en este proceso son aplicables más de un acuerdo comercial, el plazo mínimo que debe establecer en el cronograma del proceso para la preparación y presentación de las ofertas debe ser mayor o igual que el plazo más largo establecido en los Acuerdos Comerciales aplicables al Proceso, contados a partir de la fecha de publicación del aviso de convocatoria.

La siguiente tabla muestra los plazos previstos en los Acuerdos Comerciales, incluyendo los plazos para los Procesos de Contratación de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de los Procesos de Contratación cuya información ha sido publicada en el Plan Anual de Adquisiciones.

Plazos mínimos para presentar las propuestas

Acuerdo Comercial	Plazo General	Plazo Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes	Plazo cuando hay publicidad en el Plan Anual de Adquisiciones
Alianza Pacífico	30 días	10 días	10 días
Canadá	30 días	10 días	10 días
Chile	10 días	10 días	10 días
Corea	30 días	13 días	10 días
Costa Rica	30 días	10 días	10 días
Estados AELC	10 días	10 días	10 días
Estados Unidos	30 días	10 días	10 días
Unión Europea	30 días	10 días	10 días
Israel	40 días	10 días	10 días
México	40 días	N/A	25 días

Fuente: Colombia Compra Eficiente con base en los Acuerdos Comerciales

En tanto que los acuerdos comerciales de Triángulo Norte (El Salvador, Guatemala y Honduras) y la CAN no establecen plazos mínimos o generales para preparar y presentar propuestas, la Entidad no está sujeta a considerar este aspecto en la elaboración del cronograma del proceso.

Ahora bien, en cuanto a los acuerdos con México cobija a: Rama Ejecutiva: Ministerios, Departamentos Administrativos, Superintendencias y a las Unidades Administrativas Especiales, Agencias, Institutos Científicos y Tecnológicos y Establecimientos Públicos.

No obstante, teniendo en cuenta que el presente proceso corresponde a la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes, aplicaría el término máximo establecido para el acuerdo comercial suscrito con Corea, esto es, mínimo diez (10) días calendario (Por haber publicidad en el PAA) contados a partir de la publicación del aviso de convocatoria.

20. Obligaciones de las partes

A) <u>EL CONTRATISTA, desarrollará las siguientes obligaciones:</u>

ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ATECIÓN PERSONALIZADA:

1. Prestar los servicios especializados de atención al ciudadano por el canal de atención personalizada que ofrece EL MINISTERIO en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de conformidad con los procesos establecidos en la ley y en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), y las obligaciones establecidas en el presente contrato.

2. Dar cumplimiento al objeto contractual, a su oferta, y ejecutar las siguientes actividades:

a) <u>Atender y tramitar las PQRSD allegadas a EL MINISTERIO:</u>

i. Recibir Peticiones, Quejas o Reclamos de los ciudadanos que ingresan al Ministerio por los diferentes canales.

ii. Radicar y escanear la Petición, Queja o Reclamo en el

Sistema de Gestión Documental.

iii. Analizar el contenido de la queja o reclamo en la que queden identificadas la(s) causa(s) que generaron la(s) queja(s) de acuerdo con la política de operación.

iv. Remitir la Petición, Queja o Reclamo a través del sistema a la dependencia correspondiente del MEN.

v. Asignar la Queja o Reclamo de acuerdo con el eje temático a la dependencia responsable de dar la respuesta teniendo en cuenta que las quejas contra servidores se remiten a la Secretaría General; si el reclamo es contra proceso se radica ante el Director o Jefe según la dependencia generadora del reclamo.

vi. Analizar las quejas asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano para la toma de decisiones y documentar las acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

vii. Preparar la respuesta al quejoso considerando que ésta sea pertinente con lo referido en la queja e informando las acciones correctivas o correcciones que se realizaron para solucionar su Queja o Reclamo.

viii. Generar la respuesta en el sistema de gestión documental y preparar la documentación que hace parte del documento con el propósito de garantizar que la respuesta dada tenga todos los soportes requeridos para su conformidad.

ix. Generar planilla de correspondencia y entregar al patinador la respuesta.

x. Generar el reporte mensual de Quejas y Reclamos del Sistema de Información.

xi. Clasificar una a una las quejas del reporte de Quejas y Reclamos, y enviar al área correspondiente para quienes darán respuesta.

b) <u>Atender Consultas o Peticiones de manera personalizada</u>

i. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.

ii. Recibir solicitudes respecto de consultas, requerimientos o trámites, realizados por ciudadanos y demás partes interesadas, ante EL MINISTERIO.

iii. Registrar en el Sistema de Gestión Documental los datos del solicitante: Nombre, correo electrónico y tipo de consulta, requerimiento o trámite.

iv. Analizar, si es competencia de EL MINISTERIO atender o dar respuesta a la solicitud de consulta, requerimiento o trámite formulado por el ciudadano o parte interesada.

v. Dar respuesta a la solicitud del ciudadano o parte interesada, con la información suministrada para tal fin

vi. Contactar vía telefónica o electrónica a la dependencia de EL MINISTERIO, responsable de dar respuesta en caso de ser necesario.

vii. Identificar al funcionario de la dependencia que tiene conocimiento sobre el tema objeto de la solicitud y establecer el tipo de respuesta que debe darse al ciudadano.

viii. Trasladar la petición a la entidad competente y remitir copia de dicho traslado al ciudadano.

ix. Consultar con el ciudadano o parte interesada si desea, que, dada la complejidad de la solicitud, se le responda por escrito o se le conceda una entrevista personal con el funcionario de la dependencia competente para solucionar su requerimiento.

x. Gestionar el ingreso del Ciudadano solicitante a la dependencia del funcionario competente de EL MINISTERIO, para atender su solicitud en caso de ser necesario.

c) <u>Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior</u>

i. Revisar las solicitudes ingresadas al sistema y asignar rangos a los agentes verificadores.

ii. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este.

iii. Recibir la solicitud entregada por el ciudadano revisando la documentación requerida para el trámite.

iv. Gestionar, dentro de los términos establecidos en la ficha técnica del proceso el trámite en la plataforma de legalizaciones y generar la legalización.

v. Preparar solicitudes a las IES en el SGDEA, dentro de los términos establecidos en la ficha técnica del proceso, sobre la información adicional que demuestre la legalidad de la IES y la autenticidad de los documentos a legalizar por e-mail o telefónicamente, en caso de ser necesario y copia de esta al ciudadano.

vi. Determinar si la información adicional demostró la legalidad de la IES, del programa, de los certificados o constancia de notas y realizar las validaciones de los documentos en la plataforma y efectuar las legalizaciones.

vii. Supervisar la correcta gestión de todas y cada una de las solicitudes que se reciban a través de la plataforma.

viii. Administrar la distribución entre los gestores de las solicitudes que se reciben a través de la plataforma diariamente.

ix. Verificar que se cumplan los términos establecidos para cada una de las solicitudes que allegan a la plataforma.

x. Hacer retroalimentación y capacitación a los gestores de manera continua sobre las actualizaciones propias del sistema y de la debida aplicabilidad del procedimiento.

xi. Generar reportes requeridos por la supervisión del contrato.

xii. Apoyar los procesos de mejora continua y la documentación que se requiera con relación a la plataforma de legalizaciones.

d) <u>Comunicar y/o Notificar los actos administrativos</u>

i. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.

ii. Recibir la comunicación interna con la relación de los proyectos de actos administrativos debidamente firmados y la matriz de notificación, contrastarlos con la documentación registrada y entregada por la dependencia responsable;

asignar en el SGDEA y asignar al técnico operativo para su trámite.

iii. Recibir documentos y verificar que estén completos para descargarlos en el SGDEA y subirlos a SIGAA.

iv. Numerar los proyectos de actos administrativos de manera consecutiva colocando la fecha y número con los sellos suministrados en SIGAA.

v. Ingresar los datos requeridos en la base de datos (No de resolución, fecha, anexos, nombre del solicitante, autorización, asunto, comuníquese, publíquese, cúmplase y notifíquese) y demás información requerida relacionados en el acto administrativo y el poder, en caso de existir.

vi. Escanear las resoluciones generadas y guardarlas por temas.

vii. Generar proyecto de citación para el interesado ya sea en físico o electrónicamente.

viii. Radicar en el Sistema de Gestión Documental el proyecto de citación.

ix. Pasar para revisión el contenido de la comunicación.

x. Notificar los actos administrativos a los interesados personalmente, solicitando identificación y el poder en caso de ser necesario, imponer el sello de notificación en el original del acto administrativo donde se registran los datos de la notificación, requerir firma del ciudadano e informar el contenido del acto administrativo, así como los recursos que legalmente proceden y los plazos establecidos para interponerlos.

xi. Imprimir, sellar copiar, firmar copia auténtica y entregar copia del acto administrativo correspondiente al ciudadano.

xii. Ingresar la información de la notificación en la base de datos.

xiii. Elaborar acta de fijación de la citación en la cual debe estar la fecha en la que se publica y la fecha en la que se despublicará.

xiv. Publicar la citación para destinatario desconocido en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

xv. Notificar por aviso los actos administrativos en cumplimiento del artículo 69 de la CPACA, para destinatario desconocido en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

xvi. Firmar el acta de fijación de la notificación por aviso.

xvii. Retirar del sitio donde se publicó la notificación por aviso y firmar el acta de publicación y despublicación de acuerdo con la fecha en la que se despublicó.

xviii. Recepcionar la prueba de publicación en el diario oficial donde fue publicado el acto administrativo y lo adjunta al original del acto.

e) <u>Gestión de Certificados (Personalmente o en Línea)</u>

i. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.

ii. Registrar en el VUMEN (Ventanilla Única de Trámites Ministerio de Educación Nacional) la información del ciudadano (nombre, número de identificación), escanear y

subir los archivos correspondientes al portal para la creación del usuario.

iii. Verificar la conformidad de los documentos presentados: Nombre del título, documento de identificación, consignación, IES, denominación del programa.

iv. Determinar si se presentó alguna inconsistencia en la documentación.

v. Solicitar al ciudadano la aclaración relacionada con los documentos presentados para que realice las correcciones pertinentes y se vuelvan a presentar para iniciar el trámite una vez cumplidos los requisitos establecidos.

vi. Determinar si se aportaron las evidencias suficientes para la aclaración.

vii. Generar, imprimir y entrega el certificado solicitado al cliente.

viii. Remitir las consignaciones por derechos de trámite al área financiera mensualmente mediante comunicación interna del SGDEA.

ix. Atender la generación de certificados solicitados en línea.

f) <u>Convalidar títulos de educación Básica media (En Línea)</u>

i. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.

ii. Revisar los documentos a convalidar.

iii. Solicitar a los ciudadanos la complementación de documentación en caso de que se requiera.

iv. Asesorar a los ciudadanos acerca del trámite de convalidaciones.

v. Revisar los requisitos a los tramites de convalidación de preescolar básica y media en el aplicativo de convalidaciones de BPM.

OBLIGACIONES DE ADMINISTRACIÓN Y OPERATIVAS

1. Analizar los indicadores que resulten del servicio prestado por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía y generar los respectivos informes, los cuales son:

Informe de gestión: este informe debe estar compuesto por los siguientes ítems:

a) Tablero de indicadores
b) Análisis de los indicadores
c) Datos generales del servicio
d) Presentación de aspectos relevantes
e) Acciones de mejoramiento realizadas
f) Acciones de mejoramiento recomendadas
g) Evaluación de satisfacción al usuario
h) Conclusiones

Informe de evaluación de calidad: dicho informe está compuesto por:

i) Capacitaciones de calidad realizadas
j) Evaluaciones realizadas al personal
k) Actividades relacionadas con Calidad efectuadas.

Los informes mensuales deben presentarse máximo al 5 día hábil del mes siguiente y el consolidado trimestral y semestral. Estos informes deben ser enviados en físico y por correo electrónico al supervisor del contrato.

2. Presentar al día siguiente de la suscripción del contrato las hojas de vida del personal con el cual se va a prestar el servicio, junto con los documentos necesarios para acreditar su formación, experiencia, conocimientos y habilidades, según los requisitos exigidos por el Ministerio, al supervisor del contrato para su aprobación.

3. Asegurar la disponibilidad permanente del número de personas asignadas al contrato, en caso de ausencia temporal o permanente (mínimo por 1 día hábil), el Contratista deberá asignar uno o varias copias de seguridad dependiendo de la cantidad de vacancias que le permita el cumplimiento de las obligaciones, informando inmediatamente al supervisor del contrato. En todos los casos en que se requiera reemplazo, se aclara que la persona debe tener las mismas calidades o superiores para poder desempeñar dicho cargo y realizar dicho reemplazo en los siguientes tiempos:

- Si la ausencia es temporal y supera un (1) día, se debe enviar a partir del segundo día su reemplazo.

- Si la ausencia es permanente se deberá enviar su reemplazo definitivo en un plazo máximo de 8 días y cubrir dicha ausencia a partir del día siguiente de la ausencia permanente con un el reemplazo que tenga para cubrir ausencias temporales.

4. Prestar los servicios en las instalaciones de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de EL MINISTERIO de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía en todo caso sin sobrepasar la jornada máxima legal.

Garantizar todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio a través de la opción de teletrabajo para los agentes que determine la supervisión en caso de que se requiera.

5. Garantizar que 2 técnicos presten los servicios en las instalaciones de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de EL MINISTERIO de lunes a viernes de 11:00 am a 8:00 pm.

6. Efectuar las actividades de empalme y recepción de documentación que se encuentren bajo custodia del Ministerio, actividad que se desarrollará a partir de la firma del acta de inicio y por cinco (5) días hábiles, dicho empalme se realizará entre el Coordinador por parte del contratista y el Supervisor del Contrato del MEN.

7. Redistribuir el personal asignado a los canales de atención en caso

de incrementos sustanciales en las solicitudes gestionadas.

8. Aplicar los protocolos de servicios establecidos por EL MINISTERIO, el cual forma parte integral del presente proceso.

9. Efectuar el control de calidad y las correcciones inmediatas de los servicios prestados, para lo cual el proponente debe presentar al inicio de la ejecución del contrato, la propuesta de evaluación de calidad para el servicio prestado, al supervisor del contrato.

10. Capacitar a todo el personal asignado. Estas capacitaciones deberán ser ofrecidas por personas naturales o jurídicas calificadas, Las temáticas de estas capacitaciones serán determinadas por la supervisión.

11. Garantizar que en los contratos que se suscriba con el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: "Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato".

12. Garantizar la contratación de por lo menos el 85% del personal que actualmente apoya a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, siempre y cuando cumpla con las condiciones de reclutamiento y selección, así como con el perfil solicitado por el MEN. Para tal efecto, tan pronto se firme el contrato, el contratista deberá efectuar las evaluaciones del personal que actualmente labora en la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, las cuales se harán después de la jornada laboral o en los días que no interfiera con los servicios de la Subdirección.

13. Remitir al supervisor del contrato del Ministerio la evidencia mensual de pago de salarios y parafiscales del personal asignado por parte del contratista.

14. Reemplazar a los agentes que presenten errores críticos de rendimiento y que afecten la ejecución del contrato.

15. Suministrar a todo el personal contratado, los distintivos institucionales contemplados en la ficha técnica del acuerdo marco de precios, previo aval del supervisor del contrato quien determinara colores, texturas, calidad, y el distintivo institucional.

16. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la campaña telefónica y de servicios web:

- nivel de servicio 80/40;
- tiempo de atención canales web: </= 60 segundos;
- tiempo medio de operación – duración de las llamadas (TMO) 390 segundos;
- eficacia >/= 90%;
- rotación de personal </= 15%;
- evaluación de conocimiento >/= 70%;

- quejas sobre servicios < 3%;
- nivel de satisfacción - encuesta > 3.5;
- Precisión Error Crítico de Usuario Final – PECUF > 85%;
- Precisión Error Crítico de Negocio – PECN > 85%.

El detalle sobre la aplicación de estos niveles de servicio se encuentra previsto en el anexo técnico.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFONICOS Y VIRTUALES):

1. Atender todo tipo de llamadas entrantes que ingresen a las líneas telefónicas dispuestas para este contrato. Se debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica.

2. Realizar las llamadas salientes de acuerdo con las necesidades de las campañas que lance el Ministerio.

3. Enviar mensajes de texto a celular SMS, mensajes masivos y/o personalizados de acuerdo con las campañas que se presenten en el MEN.

4. Prestar el servicio de atención servicios del CALL center y web de: 7:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes, en turnos establecidos por el supervisor según métricas; atención servicios FRONT 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes; chatbot 7x24 hrs.

5. Atender el chat durante en el horario establecido por la Entidad.

6. Orientar y asistir a los ciudadanos en los trámites y servicios de competencia del Ministerio de Educación Nacional.

7. Recepcionar y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que lleguen por los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Educación Nacional.

8. Atender y dar respuesta a las solicitudes de información que se reciben por el chat institucional.

9. Realizar campañas telefónicas salientes o envíos de mensajes de texto para contactar a los clientes del MEN de acuerdo con las necesidades que se presenten.

10. Realizar el seguimiento de los servicios prestados y entregar los resultados gerenciales, estadísticos y de mejores prácticas de gestión de atención al cliente en el MEN.

11. Realizar cubrimiento a nivel nacional e internacional, con ubicación en las instalaciones dispuestas por el contratista para prestar el servicio.

	12. Cumplir con el 100% de agentes requeridos para atender el 98% de los contactos solicitados por los ciudadanos clientes, y de acuerdo con la demanda real por días y horas de servicio. El nivel de servicio telefónico y chat debe ser de 80/20. **13.** Programar citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas del MEN. **14.** Realizar la medición de los niveles de satisfacción de los clientes y ciudadanos con relación a los trámites y servicios que presta el Ministerio de Educación Nacional. **15.** Llevar el registro de clientes atendidos, definir tipificación teniendo en cuenta los motivos de consulta, tiempos de atención y de espera, gestión realizada y demás aspectos e informes que requiera la Entidad. **16.** Coordinar, atender y garantizar el servicio integral objeto del contrato, cumpliendo con lo establecido en los documentos de estudios previos, requerimientos técnicos mínimos del servicio telefónico y virtual con el personal asignado para este proceso. **17.** Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento. **18.** Garantizar la disponibilidad y funcionalidad de todos los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, humanos y demás requeridos para el óptimo y oportuno funcionamiento y prestación del servicio integral. **19.** Efectuar el control de calidad de los servicios prestados, para lo cual el adjudicatario debe presentar al inicio de la ejecución del contrato la propuesta de evaluación de calidad para el servicio telefónico, virtual y presencial ante la Unidad de Atención al Cliente. **20.** Dotar al personal con los implementos que requieran sus labores: puesto de trabajo, silla, computador, diademas, conexión a internet, software ajustado para el servicio del MEN para los servicios contratados, capacitación, grabaciones, textos, guiones, guías y demás requerimientos para cumplir con el objeto del contrato. **21.** Garantizar óptima estructura y funcionalidad del IVR, ajustable a las necesidades dinámicas de la Entidad. **22.** Conformar un archivo con los guiones, bases de datos, tipificaciones, tablas, bitácoras, resultados de las actividades realizadas, grabaciones, estadísticas, análisis, protocolos y en general toda la información y todos los documentos generados o desarrollados durante la ejecución del contrato y entregarlos a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad, a la terminación del contrato o cuando esta le solicite. **23.** Hacer entrega de las líneas telefónicas y apoyar en la transición del servicio del contact center al nuevo contratista, entregando toda la información, bases de datos y demás requeridas para migración a un nuevo contratista cuando el MEN le autorice.

24. Aplicar los protocolos de servicios establecidos por EL MINISTERIO, el cual forma parte integral del presente proceso.

25. Responder al Supervisor y al MEN todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados.

26. Responder al MEN y velar por la buena calidad del objeto contratado.

27. Proporcionar el software, hardware, con tecnología de punta, instalaciones, equipo de trabajo y demás recursos necesarios y suficientes para la correcta prestación del servicio en óptimas condiciones de funcionamiento.

28. Desarrollar la operación de acuerdo con normas técnicas de calidad ISO 9001.

29. Prestar en su totalidad los servicios establecidos en simulador, los cuales son requeridos para cubrir la necesidad que presenta la entidad actualmente.

30. Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción.

31. Remitir informe mensual del consolidado de las actividades realizadas por los agentes y de los servicios ejecutados.

32. Garantizar que en los contratos que se suscriba con el personal de la operación asignado a EL MINISTERIO para la ejecución del contrato, se incluya la cláusula de confidencialidad que indica lo siguiente: "Guardar estricta confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato".

33. Cumplir con los salarios y beneficios establecidos para el personal en la ficha técnica, ya que, el supervisor del contrato por parte del Ministerio verificará que se realice el pago de los salarios establecidos 100 % prestacional.

34. Reemplazar a los agentes que solicite el supervisor previa justificación de los errores críticos de rendimiento.

35. Garantizar todas las herramientas necesarias para la prestación del servicio a través de la opción de teletrabajo para los agentes que determine la supervisión en caso de que se requiera.

GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
2. Participar en las reuniones que sean convocadas por la supervisión y/o interventoría, relacionadas con la ejecución del contrato.
3. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y

	custodia de la información objeto del presente contrato. **4.** Entregar a EL MINISTERIO, periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor o interventor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzcan en ejecución de sus obligaciones, debidamente inventariados conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación. **5.** Entregar a la Subdirección de Gestión Administrativa de EL MINISTERIO a la finalización del plazo de ejecución, o cuando esta, o el supervisor o interventor del contrato lo solicite, los bienes devolutivos que le hayan sido asignados en custodia. **6.** Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión de EL MINISTERIO, que requiera para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por estos u otros medios durante la ejecución del contrato. **7.** Colaborar en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo. **8.** Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, que sean asignadas, en los términos establecidos en la ley. **9.** Dar cumplimiento a las normas y planes ambientales de EL MINISTERIO, en especial lo concerniente a manejo de basuras y ahorro de agua, energía y papel. **10.** Solicitar autorización escrita de EL MINISTERIO para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de EL MINISTERIO. **11.** Cumplir con las condiciones de experiencia y todos aquellos que sean necesarios, de acuerdo con el objeto a contratar, incluido el requerimiento referente a SST descrito en la guía Requisitos específicos de Seguridad y Salud en el Trabajo en las adquisiciones de productos y servicios, para los objetos en los que aplique. Mantener actualizados los sistemas de información sobre los cuales se le haya asignado usuario y contraseña durante la ejecución del contrato y entregar al supervisor las evidencias del estado en que se encuentre, en los informes de ejecución contractual parcial o final. **12.** Mantenerse actualizado en los términos, condiciones, manuales y guías del SECOP II, de la página de Colombia Compra Eficiente y operar dicha plataforma en lo que le corresponde con responsabilidad y transparencia. **13.** Asumir con la suscripción del contrato, la obligación de realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes, y en caso de incumplimiento total o parcial, responder por las consecuencias y sanciones que disponga la ley. **14.** No subcontratar la ejecución del objeto contractual, **15.** No vincular menores de edad, en aplicación a la Resolución No. 1677 de 2008 del Ministerio de Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños. **16.** Verificar el cumplimiento de la Ley 1918 de 2018 y el Decreto 753 de 2019, en especial lo referente al registro de antecedentes en bases de datos de la Policía Nacional con relación a agresores sexuales.

	17. En caso de que proceda el registro y asignación de una firma digital, usarla dentro de los límites impuestos por el objeto y las obligaciones del presente contrato y en todo caso con la debida autorización de quien corresponda. **B) <u>OBLIGACIONES DE EL MINISTERIO</u>** 1. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato. 2. Vigilar la ejecución del contrato a través del supervisor que se designe o a través de la interventoría que se contrate. 3. Certificar y efectuar los pagos causados por EL CONTRATISTA. 4. Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA, siempre y cuando no sea obligación de este. 5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar. 6. Presentar al contratista a través del supervisor o la interventoría las sugerencias y observaciones sobre el trabajo a realizar para que se satisfaga la necesidad del MINISTERIO y el objeto de la contratación. 7. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.			
21. Comité Técnico	N.A.			
22. El objeto de la contratación genera algún Impacto Ambiental	SI ☐ Remitirse a la matriz de contratos con responsabilidad ambiental	NO ☒		
23. Clausulas Ambientales para incorporar tipificadas por tipo de contrato (Si es afirmativo el ítem anterior describir conforme a la matriz)	N.A.			
24. El objeto de la contratación genera residuos	SI ☐	NO ☒		
25. Señale el tipo de residuos que genera (Si es afirmativo el ítem anterior)	Ordinarios ☐	Peligrosos ☐	Escombros ☐	Hospitalarios ☐
26. Desembolso de recursos - Forma de pago y requisitos: Notas: • Obligatorio anexar cronograma de flujo de pagos • Indicar si corresponde a desembolso de recursos o a forma de pago de acuerdo con la naturaleza de la contratación	El valor del contrato se pagará mensualmente de acuerdo con los servicios efectivamente prestados y el personal contratado para cada uno de los meses del plazo de ejecución del contrato, de acuerdo con los valores ofertados para cada vigencia y SMMLV ofertados. Los costos correspondientes al equipo de trabajo se pagarán de manera mensual de acuerdo con la cantidad de meses ejecutado por la Entidad para cada perfil. Para cada uno de los pagos se requerirá la presentación del informe mensual de ejecución, la factura correspondiente o documento equivalente, la constancia o certificación de pago respectiva expedida por el Revisor Fiscal o			

<table>
<tr><td></td><td colspan="6">por el Representante Legal, según sea el caso de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensiones, riesgos laborales y la acreditación del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud y pensión, ARL, de aportes parafiscales (SENA, ICBF y Caja de Compensación Familiar) cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 o certificación, y el certificado de cumplimiento expedido por el supervisor.

Todo pago está sujeto a la disposición de la programación anual mensualizada PAC del MEN.</td></tr>
<tr><td>27. Justificación anticipo:</td><td colspan="6">N.A.</td></tr>
<tr><td rowspan="8">28. Interventoría/Supervisión:
Si la interventoría es contratada, diligencie TODOS los campos,
Si aún no está contratada, coloque “Por definir”

Si se trata de Supervisión, solo diligencie los campos desde aquí</td><td>Contratada</td><td colspan="2">SI: ☐
Interventoría es Externa = Contratada</td><td colspan="3">NO: ☒</td></tr>
<tr><td>Externa: ☐
Razón Social</td><td colspan="2">N.A.</td><td>No. contrato</td><td colspan="2">N.A.</td></tr>
<tr><td>Contacto</td><td>N.A.</td><td>Dirección</td><td colspan="3">N.A.</td></tr>
<tr><td>Teléfono</td><td>N.A.</td><td>e-mail</td><td>N.A.</td><td></td><td>N.A.</td></tr>
<tr><td>Supervisión</td><td colspan="2">SI</td><td>☒</td><td>NO</td><td>☐</td></tr>
<tr><td>Nombre del servidor</td><td colspan="5">Dora Inés Ojeda Roncancio</td></tr>
<tr><td>No. Cédula de Ciudadanía:</td><td colspan="2">51.849.358</td><td>Cargo del servidor</td><td colspan="2">SUBDIRECTOR TÉCNICO</td></tr>
<tr><td>Dependencia</td><td colspan="2">Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía</td><td>e-mail</td><td colspan="2">dojeda@mineducacion.gov.co</td></tr>
<tr><td>29. Justificación de contar con Interventoría (aplica únicamente en el caso de requerir interventoría)</td><td colspan="6">N.A.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">30. Ubicación de personal en el MEN:
Cabe resaltar que el MEN NO cuenta con espacio físico para nuevos puestos de trabajo</td><td colspan="3">En desarrollo del contrato, ¿se ubicará personal en las instalaciones del Ministerio?:</td><td>No ☐</td><td colspan="2">Si ☒</td></tr>
<tr><td colspan="3">El área cuenta con el espacio físico requerido</td><td>No ☐</td><td colspan="2">Si ☒</td></tr>
<tr><td>31. Análisis del riesgo y forma de mitigarlo</td><td colspan="6">De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, y artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con lo establecido en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente, la tipificación, asignación y estimación de los riesgos previsibles en la contratación. SE ANEXA MATRIZ DE RIESGOS.</td></tr>
<tr><td>32. Análisis que</td><td colspan="6">En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>sustenta la exigencia de garantías</td><td>constituir a favor del MEN, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, Garantía Única de Cumplimiento, en una compañía de seguros o en una entidad bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los siguientes riesgos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 así:

<table>
<tr><th>Amparo</th><th>Suficiencia</th><th>Vigencia</th></tr>
<tr><td>Cumplimiento del Contrato</td><td>Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato</td><td>Igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, contados a partir de su perfeccionamiento, e inclusive debe estar vigente hasta la liquidación del contrato.</td></tr>
<tr><td>Pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales</td><td>Quince por ciento (15%) del valor total del contrato</td><td>Igual al término de duración del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.</td></tr>
<tr><td>Calidad del Servicio</td><td>Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato</td><td>Igual al término de duración del contrato y un (1) año más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.</td></tr>
</table>

El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del contratista con ocasión de las reclamaciones efectuadas por el MEN, dentro de los términos estipulados en este contrato. La garantía no podrá ser cancelada sin la autorización del MEN.

El Contratista debe mantener vigente la garantía única y ajustarla siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo. Igualmente, el Contratista deberá notificar a la compañía aseguradora de cualquier modificación del contrato, así esta no conlleve cambio del plazo o el valor de este y deberá allegar el certificado notificación de la modificación a la Entidad como constancia de realización de esta.

La garantía única de cumplimiento expedida a favor del MEN no podrá expirar por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente.

Será de cargo del contratista el pago oportuno de todas las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía.

NOTA: El monto de las garantías no constituye límite de responsabilidad para el contratista y en caso de resultar adeudada una suma mayor a la amparada, éste se obliga a cancelar directamente.</td></tr>
<tr><td>33. Requiere Aprobación Comité de Contratación</td><td>Si ☒</td><td>No ☐</td><td>Fecha Aprobación Comité de Contratación</td><td>31/10/2024</td></tr>
</table>

Estudio previo elaborado por el líder de la necesidad, Dora Inés Ojeda Roncancio, en su condición de Subdirectora de Relacionamiento con la Ciudadanía, y se aprueba por el ordenador del gasto competente a través de la plataforma NEON. Por lo anterior una vez aprobado no se podrá modificar.

Hacen parte del estudio previo el análisis del sector y los estudios de mercado.

ANEXO
– CRONOGRAMA DE FLUJO DE PAGOS

CONCEPTO DE PAGO	FECHA DE PAGO	VALOR A PAGAR
a) Pago 1	**Diciembre de 2024**	$ 247.894.057
b) Pago 2	**Febrero de 2025**	$ 286.015.429
c) Pago 3	**Marzo de 2025**	$ 286.015.429
d) Pago 4	**Abril de 2025**	$ 286.015.428
d) Pago 5	**Mayo de 2025**	$ 286.015.433
TOTAL CONTRATO		**$ 1.391.955.777**

NOTA: Este es un plan inicial, el cual deberá ajustarse de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato y del valor de la oferta económica, teniendo en cuenta la vigencia presupuestal.

LISTADO DE DOCUMENTOS ANEXOS AL ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

DOCUMENTOS ANEXOS			
Documentos:		**Medio de presentación (físico o digital)**	**Número de folios (medio físico) o Cantidad de unidades de almacenamiento de información (medio digital)**
• Certificado de disponibilidad presupuestal - CDP	☐	digital	1
• Análisis del sector y estudio de mercado	☐	digital	63
• Anexo – Cronograma Flujo de Pagos	☐		
• Matriz de riesgos	☐	digital	6
• Otros documentos.	☐		
• Anexo técnico		digital	62
• Documentos soporte de la Lista de Chequeo Recepción de Documentos	☐		
TOTAL DOCUMENTOS			

ELABORÓ	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANDRÉS LEONARDO SERRANO CONTRATISTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA	**DORA INÉS OJEDA RONCANCIO** CORDINACIÓN DE ÁREA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO *31-10-2024 13:32:43*	**FABIO ALBERTO GOMEZ SANTOS** SUBDIRECTOR(A) SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN *31-10-2024 13:44:50*	**LUCY MARITZA MOLINA ACOSTA** SECRETARIO(A) GENERAL SECRETARÍA GENERAL *01-11-2024 12:28:34*