

PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

SELECCIÓN ABREVIADA DE PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES POR SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA

SA-MEN-19-2024

SECOP II

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

PRESUPUESTO OFICIAL: MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (\$1.391.955.777), Incluidos todos los Impuestos a que haya lugar

“De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015, todos los documentos que hagan parte del presente proceso de selección serán publicados en el SECOP II página Web dirección <http://www.colombiacompra.gov.co>, Entidad: Ministerio de Educación Nacional, por lo que será responsabilidad de los participantes conocer de estos a través de este mecanismo interactivo.”

Bogotá D. C., Noviembre de 2024

RECOMENDACIONES IMPORTANTES PARA LOS PROPONENTES

Este documento constituye el proyecto de pliego de condiciones y su publicación en www.colombiacompra.gov.co no compromete al Ministerio de Educación Nacional (en adelante MEN) a mantener el contenido de los mismos ni a dar apertura al proceso.

Para la elaboración de la propuesta respectiva deberá seguir el orden señalado en el SECOP II y en el presente documento, con el objeto de obtener claridad y ofrecimientos de la misma índole, lo cual permitirá una selección sin contratiempos y en un plano de absoluta igualdad.

Antes de entregar la propuesta a través de la plataforma del SECOP II, verifique que se haya incluido la totalidad de los documentos exigidos y haber dado respuestas a cada una de las preguntas del cuestionario establecido en la plataforma del SECOP II.

Revise la garantía de seriedad de la propuesta, en especial el nombre del tomador, objeto asegurado, la vigencia y el valor asegurado, de acuerdo a lo exigido en el presente pliego de condiciones.

La no entrega de la garantía junto con la propuesta, será causal de rechazo de la misma.

Corresponde al proponente enterarse en forma suficiente de las condiciones particulares de ejecución, resolver previamente las inquietudes que le suscite este pliego de condiciones, según el caso. Por los principios de lealtad procesal y buena fe, deberá advertir al MEN de los errores o inconsistencias que advierta en este documento. Igualmente, le corresponde al proponente inscribirse en el SECOP II y capacitarse en la plataforma.

Cuando la propuesta contenga información o documentos que tengan el carácter de reserva, de acuerdo con la Ley Colombiana, el proponente deberá hacer manifestación expresa de tal circunstancia en la carta de presentación de la oferta y en la plataforma tecnológica SECOP II, según las instrucciones impartidas por Colombia Compra soportándolo legalmente. En caso de no hacerlo se entenderá que toda la información allí contenida es pública.

La presentación de la propuesta por parte del oferente constituye evidencia de que se estudiaron completamente las especificaciones técnicas, anexos, formatos y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias sobre las inquietudes o dudas previamente consultadas en los plazos establecidos en el proceso y que ha aceptado que este Pliego de Condiciones es completo, compatible y adecuado y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato que se celebrará.

Los proponentes por la sola presentación de su propuesta autorizan a la Entidad a verificar toda la información que en ella suministren.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales sobre la protección de datos personales, y teniendo en cuenta que con la propuesta se incluyen datos personales, con la presentación de su oferta autoriza la publicación de su contenido en el SECOP II, en caso de que le sea adjudicado el presente proceso de selección, así como de todo documento que se desprenda en desarrollo del proceso de selección. Igualmente, autoriza la expedición de copias a quienes demuestren interés jurídico en el proceso.

Por lo anterior, el proponente deberá dar a conocer a las personas que incluye en su oferta, que se trata de una propuesta pública y que será objeto de publicaciones. Este requisito es responsabilidad del proponente y en ningún caso afecta la validez de la propuesta, sin perjuicio de la responsabilidad del proponente frente a las personas que pueda afectar.

El Ministerio 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

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional pone a disposición de los interesados el proyecto de Pliego de Condiciones para la para la selección de la mejor propuesta para contratar el siguiente 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**

Los estudios y documentos previos que incluyen el análisis del sector, los avisos de convocatoria, el proyecto de pliego de condiciones, respuestas a observaciones, el pliego de condiciones definitivo, el acto administrativo de apertura, así como cualquiera de sus anexos y formatos está o estarán a disposición del público en cada una de sus etapas, en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - plataforma SECOP II – <https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx>

La selección de la mejor propuesta se realizará a través de proceso de selección abreviada, teniendo en cuenta el objeto contractual, y la cuantía presupuestal establecida para el presente proceso de selección. El proceso se adjudicará siempre y cuando se cumpla con las condiciones de capacidad jurídica, financiera, técnica y los criterios de selección establecidos en el presente pliego de condiciones.

II. ASPECTOS GENERALES

A. INVITACIÓN A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En cumplimiento de lo dispuesto en los incisos 3 y 4 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y **DEL LITERAL C) DEL ARTÍCULO 15 DE LA LEY 850 DE 2003**, El MEN invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social al presente Proceso de Contratación, en cualquiera de sus fases o etapas, a que presenten las recomendaciones que consideren convenientes, intervengan en las audiencias y a que consulten los Documentos del Proceso en la plataforma electrónica de Colombia Compra Eficiente denominada SECOP II, <https://community.SECOP.gov.co/STS/cce/Login.aspx>

B. COSTOS DERIVADOS DE PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Los costos y gastos en que los interesados incurran con ocasión del análisis de los Documentos del Proceso, la presentación de observaciones, la preparación y presentación de las Ofertas, la presentación de observaciones a las mismas, la asistencia a las audiencias públicas y cualquier otro costo o gasto relacionado con la participación en el Proceso de Contratación estará a cargo exclusivo de los interesados y Proponentes.

C. COMUNICACIONES

Las comunicaciones en el marco del Proceso de Contratación deben realizarse por medio electrónico en el módulo de observaciones del SECOP II, <https://community.SECOP.gov.co/STS/cce/Login.aspx>

La comunicación debe contener: (a) el número del presente Proceso de Contratación SA-MEN-19-2024, (b) los datos del remitente que incluyen nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono; (c) identificación de los anexos presentados con la comunicación.

Las comunicaciones y solicitudes enviadas al MEN solo serán tenidas en cuenta para los propósitos del Proceso de Contratación cuando sean radicadas a través del canal que corresponda, esto es, bajo la plataforma del SECOP II. El MEN responderá las comunicaciones a través de dicha plataforma.

D. IDIOMA

La propuesta se presentará en idioma castellano, que será también el idioma para el contrato, para la totalidad de la documentación referida en este pliego de condiciones y para la correspondencia pertinente.

Los documentos otorgados en el exterior, que no estén en idioma Castellano, deberán presentarse acompañados de la traducción oficial a dicho idioma.

E. LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en los artículos 74 inciso 3ro y 251 del Código General del Proceso, artículo 480 del Código de Comercio, y en la Resolución 7144 de 2014, proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

Consularización: Según lo previsto por el Artículo 480 del Código de Comercio, los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes.

Tratándose de sociedades, expresa además el citado artículo del Código de Comercio que “al autenticar los documentos a que se refiere este artículo, los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país (C. P. C. Artículo 65)”. Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.

Apostilla: Cuando se trate de documentos de naturaleza pública otorgados en el exterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 455 de 1998, no se requerirá del trámite de consularización señalado, siempre que provengan de uno de los países signatarios de la Convención de La Haya del 5 de octubre de 1961, sobre abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros, aprobada por la Ley 455 de 1998. En este caso solo será exigible la apostille, trámite que consiste en el certificado mediante el cual se avala la autenticidad de la firma y el título a que ha actuado la persona firmante del documento y que se surte ante la autoridad competente en el país de origen.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma Español proveniente de países signatarios de la convención de La Haya, deberán ser presentados acompañados de una traducción a este idioma, la cual deberá ser oficial en los términos del artículo 251 del Código General del Proceso, cumpliendo el trámite del Apostille.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma Español y que provengan de países NO signatarios de la Convención de La Haya deberán presentarse acompañado de una traducción oficial a este idioma, en los términos del artículo 251 del Código General del Proceso

F. CONVERSIÓN DE MONEDAS

Los Proponentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos.

Si está expresado originalmente en una moneda diferente a dólares de los Estados Unidos de Norte América, debe convertirse a esta moneda utilizando para ello el valor correspondiente con el siguiente procedimiento de conversión: se debe convertir la moneda a dólar norteamericano y posteriormente convertirlo a pesos colombianos con Tasa de cambio representativa del mercado, de fecha de cierre del año fiscal inmediatamente anterior.

NOTA: para la presentación de la información financiera se debe utilizar el Plan Único de Cuentas para Colombia (PUC).

Una vez que se tengan las cifras en dólares de los Estados Unidos de América o si la información se presenta originalmente en dicha moneda, para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de corte de los estados financieros.

G. INFORMACIÓN RESERVADA

Si dentro de la propuesta se incluye información que conforme a la ley colombiana tiene el carácter de información reservada, dicha circunstancia deberá ser indicada con absoluta claridad y precisión, identificando al momento de adjuntar los documentos de la propuesta en la parte correspondiente de la plataforma SECOP II el documento o información que tiene el carácter de reservado y la disposición legal que la ampara como tal. En caso de que sean secretos industriales, deberá indicar con claridad, qué documentos están sujetos a este secreto industrial. Sin perjuicio de lo anterior y para efectos de la evaluación de las propuestas, la entidad se reserva el derecho de dar a conocer la mencionada información a sus funcionarios, empleados, contratistas, agentes o asesores, que designe para el efecto.

En todo caso, la entidad, sus funcionarios, empleados, contratistas, agentes y asesores están obligados a mantener la confidencialidad de la información que por disposición legal tenga dicha calidad y que haya sido debidamente identificada por el proponente. De no identificarse en el módulo de SECOP II dicha información o no citarse las normas que amparan ese derecho, la entidad no tendrá la obligación de guardar reserva respecto de la misma.

III. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidas de acuerdo con la definición contenida en el Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

ADJUDICACIÓN	Es la decisión final del MEN, expedida por medio de un acto administrativo, que determina el adjudicatario del presente Proceso de Contratación.
CONTRATISTA	Es el Proponente que resulte adjudicatario y suscriba el Contrato objeto del presente Proceso de Contratación.
CONTRATO	Es el negocio jurídico que se suscribirá entre el MEN y el adjudicatario, por medio del cual se imponen a las partes obligaciones recíprocas y se conceden derechos correlativos que instrumentan la relación contractual que se busca establecer a través del presente Proceso de Contratación.
OFERTA	Es la propuesta presentada al MEN por los interesados en ser el contratista del Proceso de Contratación objeto del presente Pliego de Condiciones.
PLIEGO DE CONDICIONES	Es el conjunto de normas que rigen el proceso de selección y el futuro Contrato, en los que se señalan las condiciones objetivas, plazos y procedimientos dentro de los cuales los Proponentes deben formular su Oferta para participar en el Proceso de Contratación del contratista y tener la posibilidad de obtener la calidad de adjudicatario del presente Proceso de Contratación.
PRIMER ORDEN DE ELEGIBILIDAD	Es la posición que ocupa el Proponente que, una vez habilitado, obtiene el puntaje más alto luego de efectuarse la evaluación prevista en el presente Pliego de Condiciones.
PROPONENTE	Es la persona natural o jurídica o el grupo de personas jurídicas y/o naturales, nacionales o extranjeras, asociadas entre sí mediante las figuras de consorcio, unión temporal que presenta una Oferta para participar en el Proceso de Contratación.
TRM	Tasa de cambio representativa del mercado spot de dólares de los Estados Unidos de América certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para una fecha determinada publicada en la página web www.superfinanciera.gov.co
MEN	Ministerio de Educación Nacional.
SMLMV	Salario Mínimo Legal Mensual Vigente

IV. SERVICIO A CONTRATAR

A. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A CONTRATAR

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 Relacionamento con la Ciudadanía, a saber:

“Artículo 37. Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. Son funciones de la Subdirección de Relacionamento 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; (viii) 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	de	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

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.

B. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

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 PQRSD, 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 lineamientos 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. Continúa 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
Certificaciones	4 técnicos
Legalizaciones	5 técnicos y 1 profesional bilingüe
Notificaciones	6 técnicos y 1 profesional
Atención PQRS	5 técnicos y 1 profesional
Atención Personalizada	2 técnicos y 1 profesional
Convalidaciones Básica	2 técnicos
Supervisor	1 supervisor
Líder de calidad	1 líder de calidad
Atención de videollamada	1 técnico
Análisis de datos	1 profesional
TOTAL	25 técnicos, 4 profesionales, 1 profesional bilingüe, 1 supervisor, 1 líder de calidad.

- Atención por el Centro de Contacto

-

CANAL	CANTIDAD DE PERSONAL
LÍNEA TELEFÓNICA	11 técnicos y 1 profesional
CHAT	4 técnicos
CLIC TO CALL	3 técnicos
SUPERVISOR	1 supervisor
LÍDER DE CALIDAD	1 líder de calidad
TOTAL	18 técnicos, 1 profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad

Nota: esta distribución puede ser modificada por el supervisor con el fin de atender eventuales incrementos imprevistos en alguno de los canales de atención.

C. NORMATIVIDAD APLICABLE

Son aplicables los principios de la Constitución Política, el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública - Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, y en lo no regulado particularmente, las normas civiles y comerciales, y las reglas previstas en este pliego de condiciones, y en las adendas que se expidan durante el desarrollo del proceso de selección.

D. MODALIDAD

TIPO DE CONTRATO: Prestación de Servicios

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.

E. OBLIGACIONES

El proponente que se seleccione con el presente proceso, al suscribir el contrato, le corresponderán las siguientes obligaciones:

ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

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

1. Prestar los servicios especializados de atención al ciudadano por el canal de atención personalizada que ofrece EL MINISTERIO en la Subdirección de Relacionamento 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) Atender y tramitar las PQRSD allegadas a EL MINISTERIO:

- 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) Atender Consultas o Peticiones de manera personalizada

- 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) Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior

- 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) Comunicar y/o Notificar los actos administrativos

- 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) Gestión de Certificados (Personalmente o en Línea)

- 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) Convalidar títulos de educación Básica media (En Línea)

- 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 vacaciones 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 Relacionamento 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 Relacionamento 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 $\geq 90\%$;
 - rotación de personal $\leq 15\%$;
 - evaluación de conocimiento $\geq 70\%$;
 - 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 Relacionamento 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.

OBLIGACIONES DE EL MINISTERIO

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.

F. CLASIFICACIÓN UNSPSC

De conformidad con el numeral 1 del artículo 2.2.1.1.2.1.3., del Decreto 1082 de 2015, el servicio objeto del presente proceso de contratación está clasificado en el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (The United Nations Standard Products and Services Code) - UNSPSC, como se indica a continuación, lo cual se verificará hasta el tercer nivel (Clase):

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
80	11	16	00	Servicios de personal temporal
83	11	15	00	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia

El proponente podrá estar clasificado en alguna de las anteriores clasificaciones. En el evento que la propuesta se presente por un consorcio o unión temporal, cada uno de los miembros podrá estar inscrito en al menos una de las categorías señaladas.

G. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO. PRESUPUESTO OFICIAL

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.

H. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para atender los compromisos derivados del proceso de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Electrónica SA-MEN19-2024, cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal número 110324 del 24 de julio de 2024 y para la vigencia 2025 con el Oficio de aprobación de vigencias futuras No. 2-2024-056381 del 22 de octubre de 2024 (AVF 41024 del 22-10-2024).

I. VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor destinado a esta contratación se pagará de la siguiente forma:

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 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 de caja PAC de EL MINISTERIO y en todo caso la obligación de pago del MINISTERIO empezará a contarse a partir de la fecha en la cual la factura sea recibida con la totalidad de los documentos exigidos, y correcta, situación que sabe y acepta.

J. 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.

K. LUGAR DE EJECUCIÓN

En la ciudad de Bogotá D.C.

V. CONVOCATORIA LIMITADA A MIPYMES

Teniendo en cuenta lo previsto por los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, el presente Proceso de Contratación es superior a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (USD125.000) por lo tanto esta convocatoria No será limitada a la participación de Mipymes nacionales.

VI. REQUISITOS 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

El Ministerio 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

El Ministerio de Educación Nacional 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 y el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en Procesos de Contratación expedido por Colombia Compra Eficiente.

La capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, la capacidad financiera y de organización de los proponentes serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección, así:

N°	FACTORES DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	
1	Capacidad Jurídica	CUMPLE / NO CUMPLE
2	Capacidad Financiera	CUMPLE / NO CUMPLE
3	Capacidad Técnica	CUMPLE / NO CUMPLE
RESULTADO		CUMPLE / NO CUMPLE

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 del RUP objeto de verificación contenida en el 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 y su registro e información estar vigente al cierre del proceso.

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:

A. CAPACIDAD JURÍDICA

En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras; consorcios, uniones temporales, cuyo objeto social esté relacionado con el 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.

El Ministerio de Educación Nacional revisará que los proponentes no se encuentren incurso 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 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 o INHABILITA 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 siguientes documentos:

a) Carta de Presentación de la Propuesta:

El Proponente aportará una carta de presentación de la propuesta debidamente firmada y escaneada, en la cual se destaque la identificación clara del sujeto jurídico que hace la oferta, el cual debe corresponder al usuario del proponente; el ofrecimiento incondicional de celebrar el contrato propuesto; y la manifestación y el compromiso de acoger y respetar las reglas del proceso de selección. Esta deberá estar suscrita por el interesado que será la persona natural o el representante legal para personas jurídicas, del consorcio o unión temporal, o por el apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el original del poder donde se especifique que se otorga para presentar la carta de presentación y la oferta.

Para facilitar este trámite el pliego de condiciones dispondrá del **FORMATO NO. 01** para tal fin. El contenido de dicho documento podrá ser variado a criterio de los proponentes, siempre y cuando

conservar sus elementos esenciales. El proponente NO podrá señalar condiciones diferentes a las establecidas en el pliego de condiciones.

Con la firma de la carta de presentación de la propuesta se presumirá la aprobación, legalidad y conocimiento de todos los documentos que acompañan el Pliego de Condiciones.

El proponente persona natural, jurídica o proponente plural deberá conocer y se responsabiliza por su capacitación en el manejo de la plataforma de SECOP II, y conocimiento de la presentación de la propuesta de conformidad con las capacitaciones que brinda Colombia Compra Eficiente y de las Guías expedidas por dicha entidad.

b) Garantía de Seriedad de la Oferta:

El Proponente debe presentar con la propuesta una Garantía de Seriedad de la Oferta que cumpla con los parámetros, condiciones y requisitos que se indican en este literal.

La no presentación de la garantía de seriedad de la oferta con la propuesta la Oferta será RECHAZADA. Así mismo se entenderá que no presentó la garantía cuando ninguno de los datos coincida con los del proceso.

Características de las Garantías

El proponente deberá constituir a favor del MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, NIT 899.999.001-7, una garantía de seriedad bajo cualquiera de las clases permitidas por el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015, a saber: (i) Contrato de seguro contenido en una póliza, (ii) Patrimonio autónomo, (iii) Garantía Bancaria. Si esta es una póliza, deberá ser expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia.

Las garantías deberán ser expedidas con estricta sujeción a los requerimientos previstos en el mismo Decreto 1082 de 2015 y lo dispuesto en el Pliego y deben indicar:

- a) **Asegurado/ Beneficiario:** La garantía de seriedad de la Propuesta deberá ser otorgada a favor del MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL.
- b) **Amparos de la Garantía de Seriedad:** La Garantía de Seriedad cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento en los eventos señalados en el artículo 2.2.1.2.3.1.6. del Decreto 1082 de 2015.
- c) **Valor Asegurado y Vigencia:** De acuerdo con el artículo 2.2.1.2.3.1.9 del Decreto 1082 de 2015 el valor asegurado de la garantía de seriedad será el DIEZ POR CIENTO (10%) del presupuesto oficial. La Vigencia de la Garantía será de noventa (90) días contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso de selección pero en todo caso, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.3.1.9 del Decreto 1082 de 2015, la misma se extenderá desde el momento de presentación de la oferta hasta la aprobación de la garantía única de cumplimiento que ampara los riesgos propios de la etapa contractual.
- d) **Tomador / Afianzado:** Si el Proponente es una persona jurídica, la garantía deberá tomarse con el nombre o razón social y tipo de sociedad que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, y no sólo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera. Cuando la Propuesta sea presentada por Consorcio o Unión Temporal, la

garantía deberá ser otorgada por todos los integrantes de la estructura plural, para lo cual se deberá relacionar claramente los integrantes, su identificación, tipo de sociedad y porcentaje de participación, quienes para todos los efectos serán los otorgantes de la misma, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.3.1.4 del Decreto 1082 de 2015.

NOTA 1: El objeto de la garantía deberá corresponder al objeto del presente proceso de selección, la garantía no podrá tener cláusulas excluyentes adicionales a las timbradas en ella.

NOTA 2: La no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de esta.

NOTA 3: Si el oferente favorecido con la adjudicación no suscribe el correspondiente contrato, el Ministerio, se reserva la facultad, de exigir al oferente clasificado en segundo (2°) lugar, la prórroga de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta, hasta la expedición de los contratos, y así sucesivamente a los demás oferentes; siempre y cuando, su oferta sea favorable para el Ministerio.

c) Certificado de Existencia y Representación Legal y/o Documento Legal Idóneo:

Se verificará la circunstancia de que en el objeto social del proponente se contemple la realización de las actividades objeto del contrato, y que cuenta con la capacidad jurídica para celebrar y ejecutar contratos. Para lo anterior el proponente (persona jurídica) deberá presentar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio del domicilio principal o por la autoridad competente que certifique de acuerdo con la naturaleza del proponente; expedido dentro de los treinta (30) días calendario al cierre del proceso, donde conste que de acuerdo con su objeto social se contempla la realización de las actividades objeto del contrato, y que cuenta con la capacidad jurídica para celebrar y ejecutar contratos.

Además, deberá indicar la duración de la sociedad, la cual no podrá ser inferior a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

En caso de consorcio o unión temporal (personas jurídicas), cada uno de los integrantes deberá presentar este certificado con los requerimientos establecidos anteriormente.

Si se trata de un proponente persona natural singular y los miembros del proponente Plural (personas naturales), deberán anexar copia de la cedula de ciudadanía o Certificado de Matricula Mercantil del establecimiento de comercio, según el caso.

En el evento que del contenido del certificado expedido por la Cámara de Comercio se haga la remisión a los estatutos de la sociedad para establecer las facultades de representación legal, el proponente deberá anexar copia de la parte pertinente de dichos estatutos.

En caso de personas naturales que no estén obligadas a inscribirse en el registro mercantil, como es el caso de las profesiones liberales, no deberán acreditar tal requisito.

Si la oferta se presenta a nombre de una Sucursal se deberá anexar los Certificados tanto de la Sucursal como de la Casa Principal.

Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, deberá allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o

reconocimiento de personería jurídica, con fecha de expedición no mayor a (30) días calendario al cierre del proceso contractual.

En caso de personas extranjeras no inscritas en el registro mercantil o en el registro único de proponentes por no tener domicilio o sucursal en el país, deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta. Así mismo, su decisión de establecer negocios en Colombia deberá cumplir con los requisitos señalados en el artículo 472 del Código de Comercio.

En el evento en que el interesado extranjero no cuente con un documento que contenga la totalidad de la información, deberá presentar los documentos que sean necesarios para acreditar lo solicitado en el presente numeral expedidos por las respectivas autoridades competentes.

Si no existiese ninguna autoridad o entidad que certifique la información aquí solicitada, el proponente extranjero deberá presentar una declaración juramentada de una persona con capacidad para vincular y representar a la sociedad en la que conste: Que no existe autoridad u organismo que certifique lo solicitado en el presente numeral; y que la capacidad para vincular y representar a la sociedad de la persona que efectúa la declaración y de las demás personas que puedan representar y vincular a la sociedad, si las hay.

El proponente extranjero deberá acreditar:

- Que el objeto social principal o complementario permite la celebración y ejecución del Contrato, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado (esta persona deberá aparecer en los estatutos). Para estos efectos, la autorización se entiende contenida dentro de la autorización general otorgada para comprometer a la sociedad.
- La suficiencia de la capacidad de su representante legal o de su apoderado especial en Colombia para presentar la propuesta y suscribir el Contrato, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado (esta persona deberá aparecer en los documentos señalados en el numeral anterior).
- Que su duración es por lo menos igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) años más, para lo cual presentará un extracto de sus estatutos sociales o dos (2) certificados del representante legal o funcionario autorizado (esta persona deberá aparecer en los documentos señalados en el numeral anterior).

Cuando el proponente fuere una persona jurídica sin ánimo de lucro domiciliada en Bogotá, D.C., el Ministerio verificará en la plataforma de Sistemas de Información Personas Jurídicas, secretaría jurídica de Bogotá, si la PJ se encuentra activa, en caso de que no esté allí registrada deberá aportar el Certificado de inspección, vigilancia y control, con vigencia no mayor a 90 días calendario, expedido por la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas, sin ánimo de lucro - Superpersonas Jurídicas y/o la Entidad que ejerza el control y vigilancia, en el cual

conste que la sociedad puede ejercer su objeto social, cumple con los requisitos exigidos y no tiene sanciones o límites a su ejercicio social. Así mismo, su objeto social debe corresponder al objeto del presente proceso de selección o actividades afines.

d) Autorización para Contratar:

En caso de existir limitaciones en las facultades del representante legal señaladas en los estatutos, el proponente deberá anexar copia del Acta de Junta de Socios o Junta Directiva, u órgano competente, según el caso, donde se le autorice para comprometer a la sociedad en la contratación y suscribir los documentos que se requieran en su desarrollo y para constituir el consorcio o la unión temporal, si a ello hubiere lugar.

e) Fotocopia del documento de identificación:

Presentar Fotocopia del documento de identidad de la persona natural o del representante legal para persona jurídicas y/o del apoderado del proponente. En el caso de proponente plural, deberá entregarse copia de la cedula de los representantes legales de las personas jurídicas o de la persona natural que la conforman.

Las personas naturales extranjeras deberán acreditar su existencia mediante la presentación de copia de su pasaporte, y si se encuentran domiciliadas en Colombia realizaran la acreditación mediante la presentación de copia de la Cédula de Extranjería expedida por la autoridad colombiana competente.

f) Poder cuando la propuesta se presente por intermedio de un apoderado:

Cuando el oferente actúe a través de un representante o apoderado deberá acreditar, mediante documento legalmente expedido, que su representante o apoderado está expresamente facultado para presentar la oferta y firmar el contrato respectivo.

g) Apoderado para oferentes extranjeros:

Los oferentes extranjeros sin sucursal o domicilio en Colombia deberán presentar sus propuestas a través de apoderado facultado para tal fin, con arreglo a las disposiciones legales que rigen la materia.

La persona natural o jurídica de origen extranjero, que no sea residente en Colombia, podrá presentar propuesta, previo cumplimiento de los requisitos generales establecidos para tal fin, aplicables a los oferentes nacionales con las excepciones del caso y especialmente cumpliendo los siguientes requisitos:

- Cuando se trate de personas naturales extranjeras sin domicilio en el país o de personas jurídicas privadas extranjeras que no tengan establecida sucursal en Colombia, deberán acreditar la constitución de un apoderado (Poder Especial), domiciliado y residente en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta y celebrar el contrato, así como para representarla administrativa, judicial o extrajudicialmente.

- Deberá adjuntar el certificado de existencia y representación legal o el documento equivalente del país en que se haya constituido legalmente. Si el mismo se encuentra en idioma distinto al castellano, debe presentarse en su lengua original junto con la traducción al castellano. En el evento en que el oferente extranjero ostente limitación en su capacidad de contratación o de oferta, deberá adjuntar el documento mediante el cual se remueva dicha limitación. En lo no previsto aquí expresamente, se aplicará el régimen dispuesto para los nacionales colombianos y que le sea aplicable a los extranjeros.

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 No. 8 de 2000, modificada por la Resolución 6 de 2006, emanada del 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 el Banco de la República.

h) Documento de Conformación del Consorcio o Unión Temporal, si es la condición del oferente:

Los proponentes que se presenten bajo una de estas modalidades deberán presentar el documento que acredite la conformación del Consorcio o Unión Temporal con el lleno de los requisitos exigidos por el parágrafo 1° del artículo 7° de la Ley 80 de 1993.

En el documento de constitución deberá constar la siguiente información:

- Los proponentes indicarán si su participación es a título de Consorcio o Unión Temporal.
- En caso de unión temporal deberán señalar los términos y porcentaje de su participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de EL MINISTERIO.
- Designar la persona que para todos los efectos representará el Consorcio o a la Unión Temporal y señalarán las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos y su responsabilidad.
- Indicar el término de duración del Consorcio o Unión temporal, el cual no podrá ser inferior al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

Nota 1: Para la presentación de los documentos que se enuncian como requisitos habilitantes jurídicos, cada uno de los integrantes del Consorcio o de la Unión Temporal deberá acompañarlos y/o acreditarlos en forma individual, sin perjuicio del documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal.

En los casos en que se conformen sociedades bajo cualquiera de las modalidades previstas en la ley con el único objeto de presentar una propuesta, celebrar y ejecutar un contrato estatal, la responsabilidad y sus efectos se regirá por las disposiciones previstas en la ley para los consorcios, por lo tanto, en caso de uniones temporales es obligatorio señalar los términos y porcentaje de

participación de cada integrante en la propuesta y en la ejecución del contrato, so pena de ser tomada como consorcio.

Nota 2: Es necesario que los interesados verifiquen la guía de presentación de la propuesta en el SECOP II por proponentes plurales y conocer sus consecuencias por no seguir sus instrucciones. En tal caso, la oferta deberá ser presentada a título de la persona plural y no de alguno de sus integrantes, so pena de rechazo de la misma.

En caso de uniones temporales y consorcio se debe tener en cuenta que al momento de suscripción del contrato deberán estar registrados como proveedores en el SECOP II.

i) Certificación sobre el cumplimiento de las obligaciones parafiscales y de seguridad social:

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1150 de 2007 y Ley 1562 de 2012, a la fecha del cierre del proceso de selección, el oferente deberá aportar certificación del cumplimiento de sus obligaciones y pago de aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, o CREE, cuando a ello haya lugar, mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o en su defecto por el representante legal, la cual en todo caso, acreditará el cumplimiento de la obligación como mínimo en los seis (6) meses anteriores a la presentación de la oferta, con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. **FORMATO NO. 04**

Si se trata de un consorcio o unión temporal, se deberá allegar la certificación de cumplimiento antes mencionada para cada uno de los miembros. **FORMATO NO. 04 para cada integrante.**

Las personas naturales únicamente deberán presentar copia de las planillas de pago unificadas de los últimos seis (6) meses de los aportes a los sistemas de seguridad social y aportes parafiscales.

Cuando el proponente sea persona natural, deberá acreditar los documentos de afiliación al Sistema Integral de Seguridad Social, anexando copia del pago y planilla donde se relacionen los conceptos cancelados, realizado en el mes inmediatamente anterior a la fecha del cierre del plazo para presentar las ofertas

Para el caso en que el Oferente tenga un acuerdo de pago vigente, deberá certificar que se encuentra al día con los pagos acordados en el mismo, al mes anterior al cierre.

Nota 1: El proponente podrá presentar a cambio del Formato no. 04 una certificación que contenga la información señalada en el mismo.

Nota 2: Junto con el **FORMATO NO. 04 / certificación** deberá anexarse copia del documento de identificación del revisor fiscal o contador y certificación de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores, certificación que debe encontrarse vigente a la fecha de presentación de la oferta (no mayor a 3 meses).

Para personas extranjeras:

Si la propuesta es presentada por una persona natural o jurídica extranjera, deberá presentar la información señalada en el formato establecido en el presente proceso o en cualquier documento que considere el proponente siempre y cuando cumpla con los requisitos indicados en FORMATO

en cita, en donde acredite el pago de seguridad social de acuerdo con la reglamentación que rija en el país de origen, adjuntando la Ley o norma que la regula. Dicha norma puede anexarse en copia digital y citar en los documentos presentados con la propuesta, en que numerales y páginas de esta, se evidencia lo solicitado en el Pliego de Condiciones.

j) Registro Único de Proponentes – RUP:

De conformidad con el Artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, para el presente proceso de contratación el Proponente singular o cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal (si el Proponente es plural) debe acreditar que está inscrito en el RUP de la Cámara de Comercio con jurisdicción en su domicilio principal. El Proponente deberá presentar el registro único de proponentes con fecha de expedición no mayor de 30 días calendarios a la fecha del cierre del presente proceso de selección.

Para estos efectos deberá aportar además del RUP el documento que acredite la renovación en el plazo de ley.

Renovación y firmeza del RUP:

El RUP debe renovarse a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, de lo contrario cesan sus efectos. La información contenida en el RUP, previa a la suministrada para renovar el registro, continúa vigente y en firme hasta que finalice el trámite de renovación correspondiente. Así, en el periodo comprendido entre el momento de la solicitud de renovación y el momento en que este adquiera firmeza, es válido el RUP del año anterior, cuyos efectos no han cesado y se encuentre vigente y en firme.

Al cierre del presente proceso de contratación, es decir, hasta el plazo para presentar ofertas, la inscripción del RUP debe encontrarse vigente.

Cuando el proponente sea consorcio o unión temporal cada uno de sus integrantes deberá anexar el documento aquí descrito.

En cumplimiento de lo ordenado por el Parágrafo 2° del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto — Ley 019 de 2012, el oferente extranjero, persona natural sin domicilio en Colombia o persona jurídica privada extranjera que no tenga establecida sucursal en el país, NO se encuentra obligado a inscribirse ni calificarse en el RUP.

No obstante, lo anterior, si estas personas conforman una Estructura Plural con una o varias personas(s) natural (es) o jurídica(s) nacionales o personas naturales extranjeras con domicilio en Colombia o con personas jurídicas extranjeras con sucursal establecida en Colombia, estos últimos deberán cumplir con lo establecido en el presente numeral.

K) Ausencia de Inhabilidades e Incompatibilidades:

Antecedentes de procuraduría, contraloría y Policía Nacional: El MEN consultará en la página web de la Procuraduría General de la Nación, los antecedentes disciplinarios del proponente, y en la página web de la Contraloría General de la República el Boletín de Responsables Fiscales. En la página web de la Policía Nacional se consultará los antecedentes judiciales, de multas y

contravenciones del representante legal. No obstante, con la propuesta se podrán anexar dichos certificados. Así mismo se verificarán, el Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC y el RUP para verificar que no haya sanciones inscritas.

L) Consulta al Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM:

El proponente, persona natural, deberá anexar el certificado de la consulta de deudores alimentarios REDAM vigente. En caso de proponente persona jurídica deberá anexar el certificado de consulta de su representante legal. Para los proponentes plurales deberá anexar certificado de consulta de cada uno de los representantes que lo conforman.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM es un mecanismo de control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones alimentarias en todo el territorio nacional, y que una de sus consecuencias, es que impide o inhabilita a la persona para la celebración de contratos con el Estado, por lo que los proponentes deberán realizar la consulta del certificado de deudores alimentarios REDAM a través de la Carpeta Ciudadana Digital del Portal Único del Estado Colombiano.gov.co; link: <https://carpetaciudadana.and.gov.co/>

De acuerdo con la sentencia C-032 de 2021, la H. Corte Constitucional señaló las responsabilidades penales, disciplinarias y patrimoniales que se deben asumir en materia de manejo de la información del REDAM, así como las obligaciones establecidas en las Leyes 1581 de 2012 de protección de datos personales y 1266 de 2008 de habeas data, en consecuencia, **el proponente al cargar el documento debe marcarlo como confidencial. En caso de que no se marque como confidencial la entidad le dará el tratamiento establecido en las normas anteriores; es decir, en caso de que la certificación aportada registre alguna sanción por obligaciones alimentarias.**

m) Compromiso Anticorrupción:

Los oferentes Singulares o plurales deberán diligenciar el cuestionario de la plataforma SECOP II manifestando su compromiso y apoyo a los esfuerzos del Estado Colombiano contra la corrupción así:

1. Apoyamos la acción del Estado colombiano y del Ministerio de Educación Nacional para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública.
2. No estamos en causal de inhabilidad alguna para celebrar el contrato objeto del Proceso de Contratación.
3. Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o tercero.
4. Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el proceso de contratación.
5. Nos comprometemos a revelar la información que sobre el Proceso de Contratación nos soliciten los organismos de control de la República de Colombia.
6. Nos comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros empleados o asesores.
7. Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

Si se comprueba el incumplimiento, frente a este compromiso, por parte del oferente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el proceso de contratación actúe en su nombre, habrá causal suficiente para el rechazo de la oferta o para la terminación anticipada del contrato, si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la adjudicación, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales.

No se requiere presentar formato y debe señalar la manifestación en el cuestionario de acuerdo con las opciones de la plataforma.

NOTAS A LOS DOCUMENTOS JURÍDICOS

NOTA 1: En caso de unión temporal o consorcio, cada integrante deberá presentar las anteriores certificaciones o documentos, con excepción de los señalados en los literales a, b y h.

NOTA 2: El no cumplimiento de este factor dará lugar a que la propuesta sea evaluada como NO HABILITADA.

B. CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

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	Sí; $L \geq 1$ Cumple Sí; $L < 1$ No cumple *Sí el resultado es indeterminado se calificará como Habilitado
Nivel de Endeudamiento (NE)	Menor o igual a 69% Equivalente a 0,69	Sí; $NE \leq 69\%$ Cumple Sí; $NE > 69\%$ No cumple
Índice de Cobertura (IC)	Mayor o igual a 1	Sí; $IC \geq 1$ Cumple Sí; $IC < 1$ No cumple *Sí el resultado es indeterminado se calificará como Habilitado

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL		
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	Mayor o igual a 1% Equivalente a 0,01	Sí; $ROE \geq 1\%$ Cumple Sí; $ROE < 1\%$ No cumple
Rentabilidad del activo (ROA)	Mayor o igual a 1% Equivalente a 0,01	Sí; $ROA \geq 1\%$ Cumple Sí; $ROA < 1\%$ No cumple

INDICADORES ADICIONALES

Capital de trabajo (CT) = Activo corriente – Pasivocorriente	Mayor o igual a 30% del PO	Sí; CT ≥ 30% del PO Cumple Sí; CT < 30% del PO No Cumple
Patrimonio (PT) = cuentade 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:

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

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

Formula N°2:

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

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 2.2.1.1.5.3 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**.

C. CAPACIDAD TÉCNICA MINIMA:

La capacidad técnica del proponente será determinada con base en lo requerido en el pliego, la verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta CUMPLE O NO CUMPLE con lo requerido en el pliego de condiciones, salvo los factores de escogencia el cual otorga una puntuación con lo referente a capacidades técnicas adicionales.

Se verificará lo siguiente:

a) EXPERIENCIA MINIMA HABILITANTE DEL PROPONENTE (HABILITA O NO HABILITA)

CLASIFICACION DE LA EXPERIENCIA EN EL RUP

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 ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO Y ATENCIÓN 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 2.2.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo modifique, complementa 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 encontrarse 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).

VII. CRITERIOS DE VERIFICACION

Conforme al numeral 3° del artículo 5° 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	Comentarios del comprador
Troncal SIP- cantidades mínimas 40 und	1	Mes	\$ 4.773.232,80	\$ 4.773.232,80	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador cantidades mínimas 40000 und	0,76	Mes	\$ 4.859.960,00	\$ 3.693.569,60	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO

Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto cantidades mínimas 6000 und	0,76	Mes	\$ 983.178,00	\$ 747.215,28	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
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	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales cantidades mínimas 1000 und	0,76	Mes	\$ 157.020,50	\$ 119.335,58	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO

Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional cantidades mínimas 2500 und	0,76	Mes	\$ 436.135,00	\$ 331.462,60	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular cantidades mínimas 2000 und	0,76	Mes	\$ 515.270,00	\$ 391.605,20	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minuto Virtual Hold cantidades mínimas 2000 und	0,76	Mes	\$ 413.168,00	\$ 314.007,68	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO

Clic to call (3 Licencias) cantidades mínimas 3 und	1	Mes	\$ 1.463.557,20	\$ 1.463.557,20	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Web Callback (2 Licencias) cantidades mínimas 2 und	1	Mes	\$ 1.309.551,68	\$ 1.309.551,68	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una sola vía cantidades mínimas 20000 und	0,76	Mes	\$ 400.316,00	\$ 304.240,16	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO

Chatbot Smart cantidades mínimas 20000 und	0,76	Mes	\$ 15.128.708,0 0	\$ 11.497.818,08	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal cantidades mínimas 18 und	1	Mes	\$ 13.553.556,4 1	\$ 13.553.556,41	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Enlace Dedicado a Internet 15Mbps cantidades mínimas 1 und	1	Mes	\$ 4.403.267,99	\$ 4.403.267,99	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO

Transferencia de chat cantidades mínimas 1500 und	0,76	Mes	\$ 17.081.855,0 0	\$ 12.982.209,80	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
WhatsApp for Business API_setup cantidades mínimas 1 und	1	Mes	\$ 3.351.639,76	\$ 3.351.639,76	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
WhatsApp for Business API cantidades mínimas 1 und	1	Mes	\$ 1.604.691,80	\$ 1.604.691,80	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO

WhatsApp for Business API_usuario activo cantidades mínimas 1000 und	0,76	Mes	\$ 335.580,00	\$ 255.040,80	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
TOTAL				\$ 63.027.557	

Vigencia 2025

Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio total estimado	Comentarios del comprador
Troncal SIP- cantidades mínimas 40 und	4	Mes	\$ 5.288.171,50	\$ 21.152.686,02	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador cantidades mínimas 40000 und	4	Mes	\$ 5.413.072,00	\$ 21.652.288,00	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA

					MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto cantidades mínimas 6000 und	4	Mes	\$ 1.091.848,80	\$ 4.367.395,20	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
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	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales cantidades mínimas 1000 und	4	Mes	\$ 173.221,16	\$ 692.884,64	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR

					IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
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	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular cantidades mínimas 2000 und	4	Mes	\$ 573.553,82	\$ 2.294.215,28	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Minuto Virtual Hold cantidades mínimas 2000 und	4	Mes	\$ 458.197,60	\$ 1.832.790,40	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO

					UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Clic to call (3 Licencias) cantidades mínimas 3 und	4	Mes	\$ 1.679.682,14	\$ 6.718.728,5 8	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Web Callback (2 Licencias) cantidades mínimas 2 und	4	Mes	\$ 1.431.364,71	\$ 5.725.458,8 4	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una sola vía cantidades mínimas 20000 und	4	Mes	\$ 447.958,84	\$ 1.791.835,3 6	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO

					(TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Chatbot Smart cantidades mínimas 20000 und	4	Mes	\$ 16.533.988,52	\$ 66.135.954,08	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales cantidades mínimas 58 und	1	Global	\$ 21.122.218,21	\$ 21.122.218,21	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal cantidades mínimas 18 und	4	Mes	\$ 14.816.696,89	\$ 59.266.787,57	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO

					(TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Enlace Dedicado a Internet 15Mbps cantidades mínimas 1 und	4	Mes	\$ 4.833.856,97	\$ 19.335.427,88	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
Transferencia de chat cantidades mínimas 1500 und	4	Mes	\$ 19.075.628,60	\$ 76.302.514,40	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
WhatsApp for Business API_setup cantidades mínimas 1 und	1	Global	\$ 3.694.488,28	\$ 3.694.488,28	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO

WhatsApp for Business API cantidades mínimas 1 und	4	Mes	\$ 1.777.287,61	\$ 7.109.150,4 4	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
WhatsApp for Business API_usuario activo cantidades mínimas 1000 und	4	Mes	\$ 374.969,00	\$ 1.499.876,0 0	EL PROPONENTE DEBE DILIGENCIAR EL VALOR DEL SERVICIO REFERIDO EN LA DESCRIPCIÓN MULTIPLICADO POR LAS CANTIDADES INDICADAS EN LA MISMA - DEBE DILIGENCIAR EL VALOR IVA INCLUIDO, SIN SUPERAR EL PRECIO UNITARIO ESTIMADO (TECHO) ESTABLECIDO POR EL MINISTERIO
TOTAL				\$ 334.124.60 4	

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 válido 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.

VIII. 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
<p>1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad</p>

	<p>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.</p> <p>En caso de consorcio o unión temporal, cada uno de los integrantes deberá cumplir con este factor de desempate.</p> <p>Por lo anterior se acreditará con:</p> <p>Certificado de existencia y representación legal, cédula de ciudadanía o visa de residencia.</p> <p>Se reconocerá como oferta de bienes o servicios nacionales, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Cuando se trate de adquisición de bienes se deberá:</p> <p>Bienes frente a los cuales exista trato nacional por reciprocidad. Para tal efecto el</p>
--	---

	proponente debe adjuntar el Registro de Productor Nacional, de la totalidad de los bienes ofrecidos.
<p>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.</p> <p><u>Diligenciar FORMATOS:</u></p> <p>- CERTIFICACIÓN MADRE CABEZA DE FAMILIA (NO SE REQUIERE FORMATO No. 07 PARA ESTE CRITERIO)</p> <hr/> <p>- CERTIFICACIÓN MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR CON SU RESPECTIVO FORMATO No. 07. Y MARCARLO EN LA PLATAFORMA SECOP II COMO DOCUMENTO CONFIDENCIAL.</p>	<p><u>Mujer cabeza de familia:</u> De conformidad con el párrafo 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.</p> <p><u>Mujer víctima de la violencia intrafamiliar:</u> 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.</p> <p>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</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>-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.</p>
<p>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</p>	<p>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.</p> <p>Los documentos para acreditar el criterio de</p>

<p>acreditada en la oferta.</p>	<p>desempate como incentivo a la población con discapacidad deberán presentarse con la propuesta y estar vigente al momento de aplicación de dicho criterio.</p> <p>La experiencia acreditada en la oferta se entenderá como la totalidad de la experiencia acreditada habilitante y la experiencia acreditada ponderable.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
<p>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.</p> <p>DILIGENCIAR FORMATO 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.</p>	<p>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 <u>sesenta (60) años o más</u>, lo cual se puede acreditar con el documento de identidad correspondiente”.</p> <p>La persona natural, el representante legal de la 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 <u>que no son beneficiarios de la pensión de vejez</u>, familiar o de sobrevivencia y <u>que cumplieron el requisito de edad de pensión</u>.</p>

	<p>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 igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso, es decir;</p> <p>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.</p> <p>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 extrajudicial o similares ni planillas.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
--	---

	<p>que lo firma.</p> <p>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.</p> <p>A continuación, se establece la fórmula mediante la cual se determinará el referido porcentaje:</p> <p>N° total de empleados vinculados = 100% N° de Personas Mayores = (%) a establecer</p> $\text{Porcentaje de vinculación} = \left(\frac{\text{N° DE PERSONAS MAYORES}}{\text{N° TOTAL DE EMPLEADOS VINCULADOS}} \right) * 100$
<p>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.</p>	<p><u>Persona Natural:</u></p> <p>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.</p> <p>Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

	<p>demuestren los pagos realizados por el empleador.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El anterior porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>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</p>	<p>Personas Naturales:</p> <p>Personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación, para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes</p>

<p>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.</p>	<p>documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Se deberá entregar copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.</p> <p>Personas jurídicas:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Proponente plural:</p> <p>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</p>
--	---

	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que:</p> <p>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;</p> <p>(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</p> <p>(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</p>	<p>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:</p> <p>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</p>

<p>plural.</p>	<p>numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural.</p> <p>b). El integrante del proponente plural de que trata lo anterior debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>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).</p>	<p>Se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082, en concordancia con el párrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.</p> <p>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</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>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).</p>	<p>Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el evento en que el empate se presente</p>

	<p>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 mutua que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.</p>
<p>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 mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutua ni sus 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)</p> <p>FORMATO - CERTIFICACIÓN PAGO REALIZADO A MIPYMES</p>	<p>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, <u>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.</u></p> <p>Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutua 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 mutua en los términos del numeral 8 del presente artículo; - La Mipyme, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia acreditada

	<p>en la oferta; y</p> <p>- 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.</p> <p>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.</p>
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente.</p>	<p>El método aleatorio para la aplicación del criterio de desempate No. 12, será el siguiente:</p>

	<p>Si en el trámite del presente proceso de contratación se puede realizar de manera presencial, se realizará por el siguiente procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>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</i>
--	--

	<p><i>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.</i></p>
--	--

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 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 en 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.

IX. OFERTA

A. PRESENTACIÓN

Los Proponentes deben presentar sus Ofertas en la plataforma del SECOP II a través del link <https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx>, de manera individual, teniendo en cuenta los formatos contenidos y anexos en el presente pliego, en la fecha establecida en el Cronograma establecido para el presente proceso de selección, y acompañadas de los documentos soportes, así como de la garantía de seriedad de la Oferta a la que se refiere la sección I del presente Pliego de Condiciones.

Se recomienda a los proponentes ir creando su propuesta con la anterioridad debida en el Sistema SECOP II, ya que el sistema les permitirá ir subiéndola por partes hasta el día y hora de cierre.

No se aceptará propuestas que por cualquier causa lleguen o sean radicadas en el MEN, o enviadas a través de fax, correo electrónico, Internet o cualquier otro medio telemático que no sea el SECOP II, en el link del proceso.

La carta de presentación de las respectivas propuestas (**FORMATO NO. 01**) deben llevar la firma del representante legal o del apoderado debidamente constituido o del representante del Consorcio o Unión Temporal, cuando de estos se trate.

El MEN no acepta propuestas complementarias o modificatorias, ni observaciones, ni solicitudes de aclaraciones, presentadas con posterioridad a la fecha de entrega de propuestas del presente proceso de selección, sin perjuicio de la aplicación de las reglas de subsanabilidad conforme a lo previsto en los numerales 2, 3 y 4 del artículo 5° de la Ley 1150 de 2007.

Cualquier costo a cargo del proponente que sea omitido en la oferta se entenderá que se encuentra incluido y por tanto no puede ser objeto de reembolso o de reclamación por restitución del equilibrio económico.

La presentación de la Oferta implica la aceptación por parte del Proponente de la distribución de Riesgos efectuada en el Pliego de Condiciones, en la audiencia de asignación de riesgos y las respectivas adendas.

El día del vencimiento del término para presentar las Ofertas, el MEN a través de la plataforma del SECOP II publicará un informe con la lista de las Proponentes y la hora de presentación de las Ofertas.

Se reitera la importancia de que los interesados en participar en el proceso de selección se capaciten en el uso de la plataforma y lean las guías que ha expedido Colombia Compra Eficiente para efectos de registro y presentación de propuestas tanto para personas singulares, como para proponentes en unión temporal o consorcio. Cualquier error en la presentación de la propuesta por mal usos de la plataforma y contrariar lo que señalan las guías será de exclusiva responsabilidad de los proponentes y tendrán las consecuencias que las mismas guías señalan.

En caso de presentarse indisponibilidad de la plataforma del SECOP II, se dará aplicación a lo dispuesto en la **“Protocolo de Indisponibilidad del SECOP II”**, vigente, para lo cual se establece como correo para dicho evento el siguiente:

atencionalciudadano@mineducacion.gov.co.

B. ORDEN DE PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La oferta contendrá la siguiente información:

- Información general y requisitos habilitantes.
- Oferta técnica aspectos calificables.
- Oferta económica

Lo anterior de acuerdo con los formatos establecidos en el pliego de condiciones y los requisitos ya establecidos líneas arriba.

C. OFERTAS PARCIALES

Los proponentes no pueden presentar propuestas parciales.

D. VALIDEZ DE LAS OFERTAS

La Oferta debe tener una validez de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de cierre. En el caso de una suspensión que supere este término, el MEN solicitará la convalidación de la oferta al proponente por un término igual a la suspensión.

E. RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN

Los proponentes serán responsables de advertir que alguna de la información presentada en las ofertas contiene información confidencial, privada o que configure secreto industrial, de acuerdo con la ley colombiana, debiendo indicar tal calidad y expresar las normas legales que le sirven de fundamento. Reserva que el MEN mantendrá en el Proceso de Contratación frente a terceros.

En todo caso, el MEN se reserva el derecho de revelar dicha información a sus agentes o asesores, con el fin de evaluar la propuesta.

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas y la recomendación para la adjudicación no podrá ser revelada a los proponentes, ni a terceros, hasta que La Entidad, comunique a los primeros que el informe de evaluación se encuentra disponible para que presenten las observaciones correspondientes.

F. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES

La Entidad revisará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de que trata la sección VI del presente documento. Los Proponentes pueden subsanar la forma como acreditaron los requisitos habilitantes.

La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. **En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje deberán ser solicitados por las entidades estatales y deberán ser entregados por los proponentes hasta el término de traslado del informe de evaluación que corresponda a cada modalidad de selección. Serán rechazadas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información y la documentación solicitada por la**

entidad estatal hasta el plazo anteriormente señalado.

Durante el término otorgado para subsanar las ofertas, los proponentes no podrán acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso.

El Ministerio de Educación Nacional publicará a través de la plataforma del SECOP II <https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspxel> informe de cumplimiento de requisitos habilitantes de que trata la sección VI.

G. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata la sección VI serán evaluadas, de acuerdo con lo establecido en la sección VII.

El MEN publicará a través de la plataforma del SECOP II el informe de evaluación de Ofertas en la oportunidad señalada en el Cronograma establecido para el proceso.

H. DECLARATORIA DE DESIERTA

El MEN declarará desierto el presente proceso de selección cuando: (a) no se presenten Ofertas; (b) ninguna de las Ofertas resulte admisible en los factores jurídicos, técnicos, financieros y de experiencia previstos en el Pliego de Condiciones; (c) existan causas o motivos que impidan la escogencia objetiva del Proponente; (d) el ordenador del gasto no acoja la recomendación del comité evaluador y opte por la declaratoria de desierto del proceso, caso en el cual deberá motivar su decisión; y (e) se presenten los demás casos contemplados en la ley.

I. RETIRO DE LA OFERTA

Los Proponentes que opten por entregar su Oferta antes de la fecha de cierre del proceso de selección, podrán retirarlas, a través de la plataforma SECOP II antes de la fecha y hora de cierre del presente proceso.

J. RECHAZO

En adición a otras causas previstas por la ley, el MEN rechazará las Ofertas presentadas por los Proponentes que:

- a) Cuando sean presentadas en medio diferente a la plataforma de Colombia Compra Eficiente denominada SECOP II, salvo en el evento de presentarse indisponibilidad de la plataforma debidamente confirmada por Colombia Compra Eficiente.
- b) Cuando intenten enterarse indebidamente de las evaluaciones o influir en el proceso de evaluación de las ofertas o en la decisión sobre la evaluación y adjudicación por parte de la entidad contratante.
- c) Cuando el proponente o uno de los miembros del Consorcio o de la Unión temporal, se encuentre incurso en las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la constitución o la ley.
- d) Cuando un proponente haga parte directa o indirectamente de dos o más consorcios o uniones temporales, que presenten ofertas para el presente proceso de selección.
- e) Cuando se configure un conflicto de intereses de los señalados en el presente pliego de condiciones.
- f) Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse.
- g) Cuando el Representante Legal de la sociedad individualmente considerada, o como parte de

una propuesta conjunta, no se encuentre debidamente autorizado para presentar la propuesta de acuerdo con los estatutos sociales.

- h) Cuando existan evidencias de que el proponente ha tratado interferir o influenciar indebidamente en el análisis de las propuestas, o la decisión de adjudicación.
- i) Cuando el proponente singular persona natural, jurídica o de estructura plural consorcio o unión temporal, no cumpla con todos y cada uno de los indicadores financieros establecidos y evaluados de acuerdo con el presente pliego de condiciones
- j) Cuando la propuesta se exceda en el Plazo Oficial establecido para la ejecución del contrato.
- k) Cuando el proponente no cumpla los requisitos de habilitación, o desatienda los requerimientos del MEN, una vez le hayan solicitado subsanarlos o aclararlos, o desatienda los aspectos sustanciales del requerimiento.
- l) Si la Entidad comprueba el incumplimiento del oferente o de sus representantes o empleados por hechos constitutivos de corrupción durante el proceso de selección. Si esta comprobación se da con posterioridad a la adjudicación, el MEN podrá dar por terminado de manera anticipada el contrato por causa imputable al contratista, haciendo aplicables todas las consecuencias previstas para esta situación.
- m) Cuando no coincida la información diligenciada en los formatos con la información de los documentos soporte solicitados como aclaración por parte del MEN. El MEN, entiende que la información no coincide cuando no exista correspondencia entre la información contenida en el documento soporte frente a la relacionada por el proponente en los respectivos formatos.
- n) Cuando el proponente o alguno de los integrantes del consorcio o unión temporal se encuentre reportado en el boletín de responsables fiscales que expide la Contraloría General de la República.
- o) Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos tergiversados o alterados tendientes a inducir a error a la Administración.
- p) Cuando el proponente no presente la garantía de seriedad de la propuesta.
- q) Cuando la propuesta no sea presentada a través de la plataforma del SECOP II y con el procedimiento y manuales establecidos para el efecto.
- r) Las **demás** establecidas en la normatividad vigente y previstas en este pliego de condiciones.

K. CONFLICTO DE INTERESES

No podrán presentar propuesta las personas que hayan intervenido en la elaboración de los estudios previos, proyecto de pliego y pliego de condiciones, respuesta a las observaciones o aclaraciones, dentro del presente proceso, de forma directa, de terceros o de sociedades en las cuales tenga participación.

Tampoco podrán presentar propuesta los familiares hasta el tercer grado de consanguinidad y hasta el segundo de afinidad de aquellas personas que participaron en las actividades enunciadas en el párrafo anterior.

Evidenciado lo anterior, la entidad procederá a rechazar la propuesta presentada.

X. ACUERDOS COMERCIALES

De acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del artículo 2.2.1.1.2.1.1., del Decreto 1082 de 2015, y en consonancia con lo indicado en el “Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación” M-MACPC-01, se procedió a realizar el análisis de si el presente proceso de contratación se encuentra o no cobijado por un acuerdo comercial, de lo cual se estableció lo siguiente:

Acuerdo		Entidad Estatal cubierta	Valor del Proceso de Contratación superior al umbral del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
		SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Alianza Pacífico	Chile	SI	SI	NO	SI Ley 1746 de 2014
	México	SI	SI	NO	
	Perú	SI	SI	NO	
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 cubre 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.

ORDEN DE ELEGIBILIDAD Y ADJUDICACIÓN

El Contrato se adjudicará en audiencia pública, según el orden de elegibilidad establecido en el informe de evaluación. El ordenador del gasto, por medio de acto administrativo motivado, adjudicará el proceso de selección al Proponente ubicado en el primer puesto del orden de elegibilidad que cumpla con todos los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones, o procederá a la declaratoria de desierta del proceso, si a ello hubiere lugar.

En todo caso, la adjudicación del presente proceso se hará conforme el orden de elegibilidad establecido con ocasión a la evaluación técnica y económica de las propuestas.

La audiencia pública se celebrará en la fecha y hora establecida en el Cronograma establecido para el proceso de selección. De las circunstancias ocurridas en su desarrollo se dejará constancia en acta.

En el evento que el ordenador del gasto no acoja la recomendación del comité evaluador, deberá justificarlo en el acto administrativo de adjudicación o declaratoria de desierta.

A. DOCUMENTACIÓN PARA PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO (PROPONENTE ADJUDICATARIO)

El proponente adjudicatario, a más tardar el día siguiente a la publicación del acto administrativo de adjudicación, debe allegar al MEN los documentos que se relacionan a continuación:

1. Original Certificación bancaria con una expedición no mayor a 30 días calendario. (Para consorcio y unión temporal, puede ser a nombre de cualquiera de los integrantes del mismo, conforme a lo convenido por ellos)
2. Hoja de vida persona jurídica DAFP Ley 190 de 1995
3. Registro Único Tributario – RUT (en el caso de consorcio o unión temporal, aplica este numeral para el momento de la firma del contrato, se debe allegar el RUT a nombre de esta última)
4. Registro de Información Tributaria –RIT Decreto Distrital 352 de 2002 art. 32 y siguientes.

XI. RIESGOS

De acuerdo con la metodología de Colombia Compra Eficiente, se anexa la matriz de riesgos (**ANEXO NO. 03**), la cual hace parte integral del presente pliego.

La matriz se encuentra también publicada en los estudios y documentos previos y desde el proyecto de Pliego de Condiciones. En la plataforma SECOP II – <https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx>

De acuerdo con el cronograma y en la fecha y hora fijada, se llevará a cabo la audiencia a la que se refieren el artículo 30 de la ley 80 de 1993, artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 220 del Decreto Ley 019 de 2012, y el artículo 2.2.1.2.1.1.2 del Decreto 1082 de 2015. Como consecuencia de las observaciones realizadas por los interesados, El MEN se pronunciará sobre la pertinencia o no de las mismas y establecerá la estimación, tipificación y asignación definitiva de los Riesgos involucrados en el Proceso de Contratación.

Vencido el plazo para discutir y revisar los Riesgos identificados, si se presenta alguna observación adicional, la misma solo será estudiada y tomada en cuenta, únicamente si diere lugar a modificar el

Pliego de Condiciones mediante Adenda.

En esta misma audiencia los interesados podrán solicitar aclaraciones al pliego de condiciones.

XII. GARANTÍAS DEL CONTRATO

A. GARANTIA DE CUMPLIMIENTO.

En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir dentro de los tres (3) días 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:

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del Contrato	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato	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.
Pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	Quince por ciento (15%) del valor total del contrato	Igual al término de duración del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.
Calidad del Servicio	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato	Igual al término de duración del contrato y un (1) año más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.

El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del contratista con ocasión de las reclamaciones efectuadas por EL MINISTERIO. Dentro de los términos estipulados en este Contrato la garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de EL MINISTERIO.

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 del mismo y deberá allegar el certificado de notificación de la modificación a la entidad como constancia de realización de la misma.

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

NOTA 1: 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.

XIII. SUPERVISIÓN

El MEN ejercerá el control y la vigilancia de la ejecución de las obligaciones a través de un supervisor designado para tal fin.

El supervisor/interventor ejercerá el control integral sobre el contrato, para lo cual, podrá en cualquier momento, exigir al Contratista la información que considere necesaria, así como la adopción de medidas para mantener, durante el desarrollo y ejecución del contrato, las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la celebración del mismo.

El Contratista deberá acatar las órdenes que le imparta el supervisor/interventor por escrito, y con copia a la Entidad. No obstante, si el Contratista no está de acuerdo con las mismas debe manifestarlo por escrito al supervisor/interventor, con copia al MEN, antes de proceder a ejecutar las órdenes. Lo anterior con el fin de que el supervisor/interventor del contrato informe al ordenador del gasto para tomar la decisión correspondiente. Si a pesar de no estar de acuerdo con las órdenes del supervisor/interventor las ejecuta sin manifestar su desacuerdo, responderá solidariamente con el supervisor/interventor si del cumplimiento de dichas órdenes se derivan perjuicios para el MEN.

Si el Contratista se rehúsa o descuida cumplir cualquier orden escrita del supervisor/interventor, éste les notificará por escrito sobre el incumplimiento de dicha orden, señalando específicamente las omisiones o infracciones y exigiendo su cumplimiento. Si esta notificación no surte ningún efecto dentro de un plazo de los ocho días hábiles, el supervisor/interventor comunicará dicha situación al MEN para que este tome las medidas que considere necesarias.

El supervisor/interventor debe documentar las causas o motivos del incumplimiento que llegue a presentarse.

Teniendo en cuenta las cuantías del contrato a celebrar, así como las especificaciones técnicas involucradas en la prestación del servicio, el MEN adelantará la contratación de una interventoría externa que realice seguimiento al cumplimiento del respectivo contrato, para lo cual está adelantando los trámites contractuales, y previo a ello designa un supervisor hasta tanto se perfeccione el contrato de interventoría respectivo.

XIV. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Publicación aviso convocatoria pública (Artículo 2.2.1.1.2.1.2. del Decreto 1082 de 2015).	01 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx y aviso de convocatoria en www.mineducación.gov.co
Publicación estudios y documentos previos.	01 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Publicación proyecto de Pliego de Condiciones.	01 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Plazo para presentar observaciones al proyecto de Pliego de Condiciones.	12 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Respuesta a observaciones y sugerencias al proyecto de Pliego de Condiciones.	15 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Plazo máximo para presentar solicitud de limitación convocatoria a Mipyme.	No aplica	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Expedición acto administrativo de apertura del proceso de selección.	18 de noviembre de 2024	Ministerio de Educación Nacional Salas primer piso Calle 43 No. 57 - 14
Publicación Pliego de Condiciones Definitivo.	18 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Presentación de observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo.	19 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Respuesta observaciones al Pliego de condiciones.	21 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Expedición de Adendas.	21 de noviembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Presentación de Ofertas (Cierre).	Hasta el 25 de noviembre de 2024 hasta las 10:00 a.m.	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Apertura de Ofertas (Sobre con Requisitos Habilitantes y Técnico).	25 de noviembre de 2024 a las 10:01 am	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Verificación de Requisitos Habilitantes (Sobre habilitante y técnico) y solicitud de aclaraciones previas.	Del 26 al 27 de noviembre 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Publicación del Informe de Verificación de Requisitos Habilitantes.	28 de noviembre 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Presentación de observaciones al informe de Verificación de Requisitos Habilitantes y subsanaciones a requisitos habilitantes requeridos durante el traslado del informe de verificación.	03 de diciembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Respuesta a las observaciones presentadas al informe de Verificación de Requisitos Habilitantes.	05 de diciembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Plazo máximo para subsanar requisitos habilitantes previo a la apertura de sobres económicos.	Hasta el 06 de diciembre de 2024 hasta las 09:00 am	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Apertura de Sobre Económico.	06 de diciembre de 2024 a las 10:00 am	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Consolidación y Publicación lista de Oferentes habilitados al evento de Subasta.	06 de diciembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Evento de Subasta Electrónica.	06 de diciembre de 2024 a las 3:00 pm	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Publicación informe del evento de Subasta Electrónica.	06 de diciembre de 2024	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Publicación acto administrativo de adjudicación o declaratoria de desierto.	Máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento de subasta o de la apertura del sobre económico en el evento que se presente un solo proponente	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Firma del Contrato.	Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de expedición del acto de adjudicación del proceso.	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Registro Presupuestal.	Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la firma del contrato	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Entrega de garantías.	En la fecha señalada en la plataforma Secop II	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx
Aprobación de garantías.	Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de presentadas las garantías.	SECOP II – https://community.secop.gov.co/STS/cce/Login.aspx

Las fechas, plazos y horas antes indicados podrán variar de acuerdo con la ley y con las condiciones previstas en el presente Proyecto de Pliego de Condiciones. En todo caso el proponente deberá estar verificando el cronograma de la plataforma SECOP II.

FORMATOS

FORMATO No. 01 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Lugar y fecha

Señores
Ministerio de Educación Nacional
Referencia: Selección Abreviada **SA-MEN-00-20...**

Estimados señores:

[Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de representante legal de] [nombre del Proponente], presento oferta al Proceso de Contratación de la referencia y hago las siguientes manifestaciones:

1. Que conozco y acepto los Documentos del Proceso, tuve la oportunidad de solicitar aclaraciones y modificaciones a los mismos, y recibí del Ministerio de Educación Nacional respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.
2. Que estoy autorizado para suscribir y presentar la Oferta en nombre del Proponente y estoy autorizado para suscribir el contrato si el Proponente resulta adjudicatario del Proceso de Contratación de la referencia.
3. Que conocemos y aceptamos la Legislación de la República de Colombia.
4. Que conocemos y aceptamos los términos y condiciones de uso de la plataforma SECOP II junto con los Manuales y Guías de la plataforma los cuales definen, en desarrollo del artículo 4 de la Ley 527 de 1999, la forma en la cual debe ser realizado el envío, recepción, archivo y proceso de mensajes de datos en el Sistema Electrónico de Compra Publica, y nos declaramos responsables de su manejo y uso.
5. Que ninguna de las personas representadas por los firmantes se encuentra incursas en causal alguna de inhabilidad y/o incompatibilidad señaladas por la Constitución, la Leyes Colombianas o el pliego de condiciones, o son morosas en obligaciones con ninguna entidad pública, que les impida celebrar contratos con el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.
6. Que la Oferta que presento cumple con la totalidad de los requisitos y especificaciones técnicas del Pliego de Condiciones y sus anexos.
7. Que la oferta económica y la oferta técnica están adjuntas a la presente comunicación y han sido elaboradas de acuerdo con los Documentos del Proceso y hacen parte integral de la Oferta.
8. Que los documentos que presento con la Oferta son ciertos y han sido expedidos por personas autorizadas para el efecto.
9. Que con la presentación de la propuesta estoy aceptando los riesgos establecidos en el proceso

de la referencia.

10. Que nos acogemos a los plazos establecidos para la ejecución del contrato.
11. Que la oferta económica adjunta fue elaborada teniendo en cuenta todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones que se causen con ocasión de la presentación de la Oferta, suscripción y ejecución del contrato y que en consecuencia, de resultar adjudicatario no presentaré reclamos con ocasión del pago de tales gastos.
12. Que, en caso de resultar adjudicatario, suscribiré el contrato en la fecha prevista para el efecto en el Cronograma contenido en los Documentos del Proceso.
13. Que, en caso de resultar adjudicatario, me obligo a presentar la garantía de cumplimiento prevista en los Documentos del Proceso en la fecha prevista para el efecto en el Cronograma allí contenido.
14. Que en caso de resultar adjudicatario me comprometo a que, a la terminación de la vigencia del Contrato, el servicio contratado cumplirá con la totalidad del alcance y los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el Pliego de Condiciones y sus anexos.
15. Que manifiesto que el Proponente está a paz y salvo con sus obligaciones parafiscales y laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con las obligaciones laborales.
16. Adjunto la garantía de seriedad de la Oferta la cual cumple con lo establecido en los Documentos del Proceso.
17. Que en caso de obtener puntaje por el criterio de incentivo por personal con discapacidad o por este mismo criterio ser seleccionado por aplicación de desempate, me obligo a mantener durante la ejecución del contrato en la planta de personal, al número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la selección o a la obtención del puntaje adicional de la oferta.
18. Apoyamos las acciones del Estado colombiano y del Ministerio de Educación Nacional para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública.
19. No estamos en causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de intereses alguna para celebrar el contrato objeto del Proceso de Contratación.
20. En lo referente al compromiso anticorrupción, nos comprometemos a cumplir con todos y cada una de las manifestaciones que a continuación se relacionan: a) Apoyamos la acción del Estado colombiano y del Ministerio de Educación Nacional para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública; b) No estamos en causal de inhabilidad alguna para celebrar el contrato objeto del Proceso de Contratación; c) Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o tercero; d) Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el Proceso de Contratación Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Electrónica No. SA-MEN-19-2024; e) Nos comprometemos a revelar la información que sobre el Proceso de Contratación Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Electrónica No. SA-MEN-19-2024 nos soliciten los organismos de control de la República de Colombia; f) Nos

comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros empleados o asesores; y g) Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

21. Que para efecto de comunicaciones mis datos como PROPONENTE son:

NOMBRE DEL PROPONENTE	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE	
TELÉFONO	
DIRECCIÓN y CIUDAD	
FAX	
CORREO ELECTRÓNICO	

Firma del Representante legal

Nombre.

C.C. No.

FORMATO No. 02
CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS PROPONENTES EXTRANJEROS SIN DOMICILIO

Proceso Selección Abreviada No. 00/20..

Oferente:

Nit:

Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas UNSPSC

Clasificación UNSPSC	BIEN O SERVICIO	CONTRATO	CONTRATANTE	OBJETO

Los abajo firmantes declaramos bajo la gravedad de juramento que los datos consignados en el presente formato son verídicos por cuanto la empresa y/o persona natural cumple con lo dispuesto en el pliego de condiciones del presente proceso de selección, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

Firma Representante legal del
Oferente

Nombre:

Documento de
Identidad:

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DE

ESTE FORMATO:

FORMATO No. 03
DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL

Lugar y fecha

Señores
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
Ciudad

Referencia: Selección Abreviada SA-MEN-00-20..

Apreciados Señores:

Los representantes _____, _____ y _____, debidamente autorizados para actuar en nombre de _____, _____ y _____, nos permitimos manifestar por este documento que hemos convenido asociarnos en UNIÓN TEMPORAL denominada: _____, para participar en la Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Electrónica **SA-MEN-19-2024**, para el objeto denominado _____, y por lo tanto manifestamos lo siguiente:

- 1.- La duración de esta UNIÓN TEMPORAL será igual al plazo del contrato y tres (3) años más.
- 2.- La UNIÓN TEMPORAL está integrada por las siguientes personas que desarrollarán las actividades con los porcentajes de participación que a continuación se indican:

NOMBRE	ACTIVIDAD	% DE PARTICIPACIÓN

3 – La responsabilidad de los integrantes de la UNIÓN TEMPORAL será solidaria.

4.- El representante de la UNIÓN TEMPORAL es _____, identificado con cédula de ciudadanía No _____ de _____, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta y en caso de salir favorecidos con la adjudicación, para firmar el contrato y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias al respecto, con amplias y suficientes facultades. En su ausencia, se designa como representante suplente a _____, identificado con cédula de ciudadanía No _____ de _____.

5.- Para todos los efectos el presente documento será considerado el único constitutivo del proponente asociativo.

En constancia se firma en _____ a los _____ días del mes de _____ de 20..

NOMBRE Y FIRMA
C.C. N°

NOMBRE Y FIRMA
C.C. N°

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA UNIÓN TEMPORAL
C.C. N° _____

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA UNIÓN TEMPORAL

C.C. N° _____

FORMATO NO. 03
DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN CONSORCIO

Lugar y fecha

Señores
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL
Ciudad

Referencia: Selección Abreviada SA-MEN-00-20..

Apreciados Señores:

Los representantes _____ y _____, debidamente autorizados para actuar en nombre de _____ y _____, nos permitimos manifestar por este documento que hemos convenido asociarnos en CONSORCIO denominado: _____, para participar en la Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Subasta Inversa Electrónica **SA-MEN-19-2024**, para el objeto denominado _____, y por lo tanto manifestamos lo siguiente lo siguiente:

- 1.- La duración de este consorcio será igual al plazo del contrato y tres (3) años más.
- 2.- El consorcio está integrado así:

NOMBRE	% DE PARTICIPACIÓN

- 3.- La responsabilidad de los integrantes del consorcio es solidaria, ilimitada y mancomunada.
 - 4.- El representante del consorcio es _____, identificado con cédula de ciudadanía No _____ de _____, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta, y en caso de salir favorecidos con la adjudicación, para firmar el contrato y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias al respecto, con amplias y suficientes facultades. En su ausencia, se designa como representante suplente a _____, identificado con cédula de ciudadanía No _____ de _____.
 - 5.- Para todos los efectos el presente documento será considerado el único constitutivo del proponente asociativo.
- En constancia se firma en ____ a los ____ días del mes de _____ de 20...

NOMBRE Y FIRMA
C.C. N°

NOMBRE Y FIRMA
C.C. N°

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL CONSORCIO
C.C. N° _____

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL CONSORCIO
C.C. N° _____

FORMATO No. 04
CERTIFICACIÓN DE APORTES PARAFISCALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL

Referencia: Selección Abreviada SA-MEN-00-20..

Yo, _____ en calidad de Revisor Fiscal o Representante Legal de la sociedad _____ con NIT. _____, (o en nombre propio), identificado con cédula de ciudadanía no. _____ de acuerdo con la Ley 789 de 2002 manifiesto bajo juramento que la sociedad se encuentra al día en el cumplimiento del pago de sus obligaciones legales con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a la caja de compensación familiar, ICBF y SENA, cuando a ello hubiere lugar, en relación con sus empleados por un periodo no inferior a seis (6) meses anteriores a la presentación de ésta certificación.

Firma: _____

Nombre:

Tarjeta Profesional No.

En calidad de Revisor Fiscal o Representante Legal

Fecha: _____

NOTA: En caso de que la firma NO esté obligada por ley a tener revisor fiscal, la certificación deberá ser firmada por el Representante Legal.

FORMATO NO. 05
RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Referencia: Selección Abreviada SA-MEN-00-20..

PROPONENTE: _____
PERSONA QUE ACREDITA LA EXPERIENCIA: _____

No. DE CONSECU TIVO EN EL RUP	N° CTO	ENTIDAD CONTRATANT E	OBJETO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZA CIÓN	CODIGO UNSPSC	DESCRIPC IÓN EXPERIENCI A RELEVANTE	% PARTICI PACIÓN	VALOR (smlmv) REPORTAD O EN EL RUP

NOTA 1: Para acreditar la experiencia específica el Proponente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el numeral b) Experiencia Mínima Habilitante del literal C) Capacidad Técnica Mínima de la sección VI. REQUISITOS HABILITANTES y demás contenidos en el pliego de condiciones:

NOTA 2: Si el contrato registrado en el RUP se refiere a la prestación de diferentes suministros o servicios, se debe efectuar dentro del formulario una discriminación de los mismos con su valor correspondiente en SMLMV, para efectos de establecer los que se relacionan con la clasificación por el Código de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas requerido para el presente proceso de selección.

Firma representante legal o apoderado

ANEXO NO. 01

ANEXO TÉCNICO

ANEXO NO. 02

ANÁLISIS DEL SECTOR

ADJUNTO AL PRESENTE DOCUMENTO

ANEXO NO. 02A

ESTUDIO DEL MERCADO

ADJUNTO AL PRESENTE DOCUMENTO

ANEXO NO. 03

MATRIZ DE RIESGOS

ADJUNTO AL PRESENTE DOCUMENTO

ANEXO No.

PROYECTO DE MINUTA

CLÁUSULAS:

CLÁUSULA PRIMERA. - 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
CLÁUSULA SEGUNDA. - ALCANCE DEL OBJETO A CONTRATAR:	<p>SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A continuación, se detallan las actividades que se deben realizar:</p> <p>1.5. Procedimiento de gestión PQRDFS</p> <p>1.5.1. 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.</p> <p>1.5.2. 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.</p> <p>1.6. Procedimiento de atención al ciudadano</p> <p>1.6.1. 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.</p> <p>1.6.2. 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</p>

	<p>de la atención; y finaliza cuando se atiende o se da respuesta a la solicitud o consulta formulada.</p> <p>1.7. Procedimiento de gestión de actos administrativos</p> <p>1.7.1. Objetivo: Generar los lineamientos 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.</p> <p>1.7.2. 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. Continúa 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.</p> <p>1.8. Servicio al ciudadano</p> <p>1.8.1. 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.</p> <p>1.8.2. Alcance: En este sentido, el Ministerio de Educación Nacional implementó la estrategia integral de servicio denominada <i>Trabajamos por Ti</i>, 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.</p>
--	---

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
Certificaciones	4 técnicos
Legalizaciones	5 técnicos y 1 profesional bilingüe
Notificaciones	6 técnicos y 1 profesional
Atención PQRS	5 técnicos y 1 profesional
Atención Personalizada	2 técnicos y 1 profesional
Convalidaciones Básica	2 técnicos
Supervisor	1 supervisor
Líder de calidad	1 líder de calidad
Atención de videollamada	1 técnico
Análisis de datos	1 profesional
TOTAL	25 técnicos, 4 profesionales, 1 profesional bilingüe, 1 supervisor y 1 líder de calidad.

- Atención por el Centro de Contacto

CANAL	CANTIDAD DE PERSONAL
LÍNEA TELEFÓNICA	11 técnicos y 1 profesional
CHAT	4 técnicos
CLIC TO CALL	3 técnicos
SUPERVISOR	1 supervisor
LÍDER DE CALIDAD	1 líder de calidad

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="673 321 959 411">TOTAL</td><td data-bbox="959 321 1385 411">18 técnicos, 1 profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad</td></tr> </table> <p>Nota: esta distribución puede ser modificada por el supervisor con el fin de atender eventuales incrementos imprevistos en alguno de los canales de atención.</p>	TOTAL	18 técnicos, 1 profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad
TOTAL	18 técnicos, 1 profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad		
<p>CLÁUSULA TERCERA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES:</p>	<p>ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:</p> <p>OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ATECIÓN PERSONALIZADA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 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. 4. Dar cumplimiento al objeto contractual, a su oferta, y ejecutar las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> g) <u>Atender y tramitar las PQRSD allegadas a EL MINISTERIO:</u> <ol style="list-style-type: none"> xii. Recibir Peticiones, Quejas o Reclamos de los ciudadanos que ingresan al Ministerio por los diferentes canales. xiii. Radicar y escanear la Petición, Queja o Reclamo en el Sistema de Gestión Documental. xiv. 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. xv. Remitir la Petición, Queja o Reclamo a través del sistema a la dependencia correspondiente del MEN. xvi. 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. xvii. 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. xviii. Preparar la respuesta al quejoso considerando que ésta sea pertinente con lo referido en la queja e informando las acciones correctivas o correcciones 		

	<p>que se realizaron para solucionar su Queja o Reclamo.</p> <p>xix. 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.</p> <p>xx. Generar planilla de correspondencia y entregar al patinador la respuesta.</p> <p>xxi. Generar el reporte mensual de Quejas y Reclamos del Sistema de Información.</p> <p>xxii. Clasificar una a una las quejas del reporte de Quejas y Reclamos, y enviar al área correspondiente para quienes darán respuesta.</p> <p>h) <u>Atender Consultas o Peticiones de manera personalizada</u></p> <p>xi. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.</p> <p>xii. Recibir solicitudes respecto de consultas, requerimientos o trámites, realizados por ciudadanos y demás partes interesadas, ante EL MINISTERIO.</p> <p>xiii. Registrar en el Sistema de Gestión Documental los datos del solicitante: Nombre, correo electrónico y tipo de consulta, requerimiento o trámite.</p> <p>xiv. 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.</p> <p>xv. Dar respuesta a la solicitud del ciudadano o parte interesada, con la información suministrada para tal fin</p> <p>xvi. Contactar vía telefónica o electrónica a la dependencia de EL MINISTERIO, responsable de dar respuesta en caso de ser necesario.</p> <p>xvii. 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.</p> <p>xviii. Trasladar la petición a la entidad competente y remitir copia de dicho traslado al ciudadano.</p> <p>xix. 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.</p> <p>xx. Gestionar el ingreso del Ciudadano solicitante a la dependencia del funcionario competente de EL</p>
--	--

	<p>MINISTERIO, para atender su solicitud en caso de ser necesario.</p> <p>i) <u>Legalizar títulos y documentos expedidos por instituciones de educación superior</u></p> <p>xiii. Revisar las solicitudes ingresadas al sistema y asignar rangos a los agentes verificadores.</p> <p>xiv. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este.</p> <p>xv. Recibir la solicitud entregada por el ciudadano revisando la documentación requerida para el trámite.</p> <p>xvi. Gestionar, dentro de los términos establecidos en la ficha técnica del proceso el trámite en la plataforma de legalizaciones y generar la legalización.</p> <p>xvii. 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.</p> <p>xviii. 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.</p> <p>xix. Supervisar la correcta gestión de todas y cada una de las solicitudes que se reciban a través de la plataforma.</p> <p>xx. Administrar la distribución entre los gestores de las solicitudes que se reciben a través de la plataforma diariamente.</p> <p>xxi. Verificar que se cumplan los términos establecidos para cada una de las solicitudes que allegan a la plataforma.</p> <p>xxii. Hacer retroalimentación y capacitación a los gestores de manera continua sobre las actualizaciones propias del sistema y de la debida aplicabilidad del procedimiento.</p> <p>xxiii. Generar reportes requeridos por la supervisión del contrato.</p> <p>xxiv. Apoyar los procesos de mejora continua y la documentación que se requiera con relación a la plataforma de legalizaciones.</p> <p>j) <u>Comunicar y/o Notificar los actos administrativos</u></p> <p>xix. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.</p>
--	---

	<p>xx. 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.</p> <p>xxi. Recibir documentos y verificar que estén completos para descargarlos en el SGDEA y subirlos a SIGAA.</p> <p>xxii. Numerar los proyectos de actos administrativos de manera consecutiva colocando la fecha y número con los sellos suministrados en SIGAA.</p> <p>xxiii. 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.</p> <p>xxiv. Escanear las resoluciones generadas y guardarlas por temas.</p> <p>xxv. Generar proyecto de citación para el interesado ya sea en físico o electrónicamente.</p> <p>xxvi. Radicar en el Sistema de Gestión Documental el proyecto de citación.</p> <p>xxvii. Pasar para revisión el contenido de la comunicación.</p> <p>xxviii. 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.</p> <p>xxix. Imprimir, sellar copiar, firmar copia auténtica y entregar copia del acto administrativo correspondiente al ciudadano.</p> <p>xxx. Ingresar la información de la notificación en la base de datos.</p> <p>xxxi. 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.</p> <p>xxxii. 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.</p> <p>xxxiii. 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.</p> <p>xxxiv. Firmar el acta de fijación de la notificación por aviso.</p>
--	---

	<p>xxxv. 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.</p> <p>xxxvi. Recepcionar la prueba de publicación en el diario oficial donde fue publicado el acto administrativo y lo adjunta al original del acto.</p> <p>k) <u>Gestión de Certificados (Personalmente o en Línea)</u></p> <p>x. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.</p> <p>xi. 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.</p> <p>xii. Verificar la conformidad de los documentos presentados: Nombre del título, documento de identificación, consignación, IES, denominación del programa.</p> <p>xiii. Determinar si se presentó alguna inconsistencia en la documentación.</p> <p>xiv. 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.</p> <p>xv. Determinar si se aportaron las evidencias suficientes para la aclaración.</p> <p>xvi. Generar, imprimir y entrega el certificado solicitado al cliente.</p> <p>xvii. Remitir las consignaciones por derechos de trámite al área financiera mensualmente mediante comunicación interna del SGDEA.</p> <p>xviii. Atender la generación de certificados solicitados en línea.</p> <p>l) <u>Convalidar títulos de educación Básica media (En Línea)</u></p> <p>vi. Suministrar al Ciudadano la información general del trámite y la operatividad de este y entregar la ficha del digiturno.</p> <p>vii. Revisar los documentos a convalidar.</p> <p>viii. Solicitar a los ciudadanos la complementación de documentación en caso de que se requiera.</p> <p>ix. Asesorar a los ciudadanos acerca del trámite de convalidaciones.</p>
--	--

	<p>x. Revisar los requisitos a los tramites de convalidación de preescolar básica y media en el aplicativo de convalidaciones de BPM.</p> <p>OBLIGACIONES DE ADMINISTRACIÓN Y OPERATIVAS</p> <p>17. Analizar los indicadores que resulten del servicio prestado por la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía y generar los respectivos informes, los cuales son:</p> <p>Informe de gestión: este informe debe estar compuesto por los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> l) Tablero de indicadores m) Análisis de los indicadores n) Datos generales del servicio o) Presentación de aspectos relevantes p) Acciones de mejoramiento realizadas q) Acciones de mejoramiento recomendadas r) Evaluación de satisfacción al usuario s) Conclusiones <p>Informe de evaluación de calidad: dicho informe está compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> t) Capacitaciones de calidad realizadas u) Evaluaciones realizadas al personal v) Actividades relacionadas con Calidad efectuadas. <p>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.</p> <p>18. 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.</p> <p>19. 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 vacaciones 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</p>
--	---

	<p>poder desempeñar dicho cargo y realizar dicho reemplazo en los siguientes tiempos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>20. Prestar los servicios en las instalaciones de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía de EL MINISTERIO de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía en todo caso sin sobrepasar la jornada máxima legal.</p> <p>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.</p> <p>21. Garantizar que 2 técnicos presten los servicios en las instalaciones de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía de EL MINISTERIO de lunes a viernes de 11:00 am a 8:00 pm.</p> <p>22. 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.</p> <p>23. Redistribuir el personal asignado a los canales de atención en caso de incrementos sustanciales en las solicitudes gestionadas.</p> <p>24. Aplicar los protocolos de servicios establecidos por EL MINISTERIO, el cual forma parte integral del presente proceso.</p> <p>25. 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.</p> <p>26. 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.</p> <p>27. 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</p>
--	---

	<p>confidencialidad sobre toda la información por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente Contrato”.</p> <p>28. 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.</p> <p>29. Remitir al supervisor del contrato del Ministerio la evidencia mensual de pago de salarios y parafiscales del personal asignado por parte del contratista.</p> <p>30. Reemplazar a los agentes que presenten errores críticos de rendimiento y que afecten la ejecución del contrato.</p> <p>31. 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.</p> <p>32. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la campaña telefónica y de servicios web:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ nivel de servicio 80/40; ○ tiempo de atención canales web: ≤ 60 segundos; ○ tiempo medio de operación – duración de las llamadas (TMO) 390 segundos; ○ eficacia $\geq 90\%$; ○ rotación de personal $\leq 15\%$; ○ evaluación de conocimiento $\geq 70\%$; ○ quejas sobre servicios $< 3\%$; ○ nivel de satisfacción - encuesta > 3.5; ○ Precisión Error Crítico de Usuario Final – PECUF $> 85\%$; ○ Precisión Error Crítico de Negocio – PECN $> 85\%$. <p>El detalle sobre la aplicación de estos niveles de servicio se encuentra previsto en el anexo técnico.</p> <p>OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFONICOS Y VIRTUALES):</p> <p>36. 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</p>
--	--

	<p>sea atendido antes de sesenta (60) segundos de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica.</p> <ol style="list-style-type: none"> 37. Realizar las llamadas salientes de acuerdo con las necesidades de las campañas que lance el Ministerio. 38. Enviar mensajes de texto a celular SMS, mensajes masivos y/o personalizados de acuerdo con las campañas que se presenten en el MEN. 39. 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. 40. Atender el chat durante en el horario establecido por la Entidad. 41. Orientar y asistir a los ciudadanos en los trámites y servicios de competencia del Ministerio de Educación Nacional. 42. Recepcionar y orientar las quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones que lleguen por los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Educación Nacional. 43. Atender y dar respuesta a las solicitudes de información que se reciben por el chat institucional. 44. 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. 45. 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. <ol style="list-style-type: none"> 46. Realizar cubrimiento a nivel nacional e internacional, con ubicación en las instalaciones dispuestas por el contratista para prestar el servicio. 47. 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. 48. Programar citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas del MEN. 49. 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. 50. 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. 51. 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.
--	---

	<p>52. Hacer seguimiento de la gestión y garantizar continuo mejoramiento.</p> <p>53. 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.</p> <p>54. 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.</p> <p>55. 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.</p> <p>56. Garantizar óptima estructura y funcionalidad del IVR, ajustable a las necesidades dinámicas de la Entidad.</p> <p>57. 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 Relacionamento con la Ciudadanía de la Entidad, a la terminación del contrato o cuando esta le solicite.</p> <p>58. 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.</p> <p>59. Aplicar los protocolos de servicios establecidos por EL MINISTERIO, el cual forma parte integral del presente proceso.</p> <p>60. Responder al Supervisor y al MEN todas las observaciones técnicas y administrativas en cuanto a la operación y calidad de los servicios contratados.</p> <p>61. Responder al MEN y velar por la buena calidad del objeto contratado.</p> <p>62. 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.</p> <p>63. Desarrollar la operación de acuerdo con normas técnicas de calidad ISO 9001.</p> <p>64. Prestar en su totalidad los servicios establecidos en simulador, los cuales son requeridos para cubrir la necesidad que presenta la entidad actualmente.</p> <p>65. Remitir informe diario de la gestión realizada y de la medición de niveles de satisfacción.</p>
--	---

	<p>66. Remitir informe mensual del consolidado de las actividades realizadas por los agentes y de los servicios ejecutados.</p> <p>67. 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".</p> <p>68. 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.</p> <p>69. Reemplazar a los agentes que solicite el supervisor previa justificación de los errores críticos de rendimiento.</p> <p>70. 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.</p> <p>GENERALES DEL CONTRATISTA:</p> <p>18. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.</p> <p>19. Participar en las reuniones que sean convocadas por la supervisión y/o interventoría, relacionadas con la ejecución del contrato.</p> <p>20. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la información objeto del presente contrato.</p> <p>21. 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</p>
--	---

	<p>las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación.</p> <p>22. 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.</p> <p>23. 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.</p> <p>24. 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.</p> <p>25. Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, que sean asignadas, en los términos establecidos en la ley.</p> <p>26. 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.</p>
--	---

	<p>27. 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.</p> <p>28. 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.</p> <p>29. 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.</p> <p>30. 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.</p>
--	---

	<p>31. No subcontratar la ejecución del objeto contractual,</p> <p>32. 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.</p> <p>33. 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.</p> <p>34. 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.</p> <p><u>OBLIGACIONES DE EL MINISTERIO</u></p> <p>1. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.</p> <p>2. Vigilar la ejecución del contrato a través del supervisor que se designe o a través de la interventoría que se contrate.</p> <p>3. Certificar y efectuar los pagos causados por EL CONTRATISTA.</p> <p>4. Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA, siempre y cuando no sea obligación de este.</p> <p>5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.</p> <p>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.</p> <p>7. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.</p>
--	---

CLÁUSULA CUARTA. - 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.										
CLÁUSULA QUINTA. - VALOR DEL CONTRATO:	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• \$ 247.894.057 (incluido IVA) para la vigencia 2024 y;• \$ 1.144.061.720 (incluido IVA) para la vigencia 2025.										
CLÁUSULA SEXTA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	<p>El valor o presupuesto oficial se encuentra amparado presupuestalmente, así:</p> <table><tr><th>FECHA CDP</th><th>NÚMERO</th><th>RUBRO</th><th>RECURSO</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>24-07-2024</td><td>110324</td><td>A-02-02-02-008-003</td><td>10</td><td>\$284.848.138</td></tr></table> <p>La información de autorización de vigencia futura será informada en la publicación de pliegos definitivos.</p>	FECHA CDP	NÚMERO	RUBRO	RECURSO	VALOR	24-07-2024	110324	A-02-02-02-008-003	10	\$284.848.138
FECHA CDP	NÚMERO	RUBRO	RECURSO	VALOR							
24-07-2024	110324	A-02-02-02-008-003	10	\$284.848.138							
CLÁUSULA SÉPTIMA. - FORMA DE PAGO:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 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.</p> <p>Todo pago está sujeto a la disposición de la programación anual mensualizada de caja PAC de EL MINISTERIO y en todo caso la obligación de pago del MINISTERIO empezará a contarse a partir</p>										

	de la fecha en la cual la factura sea recibida con la totalidad de los documentos exigidos, y correcta, situación que sabe y acepta.												
CLÁUSULA OCTAVA. – SUPERVISIÓN:	<p>La Supervisión del presente contrato la efectuará de acuerdo con los estudios y documentos previos y/o pliego de condiciones.</p> <p>Parágrafo: En caso de ausencia parcial o total del supervisor la misma será asumida por quien haga sus veces y en caso de que el designado no tenga remplazo en su ausencia temporal o definitiva, la supervisión será asumida por el inmediato superior, sin necesidad de modificación contractual alguna. En caso de que se materialice la situación anterior se deberá informar inmediatamente a la Subdirección de Contratación.</p>												
CLÁUSULA NOVENA. – GARANTÍAS: (Cuando aplique)	<p>En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá 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:</p> <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> <p>El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del contratista con ocasión de las reclamaciones efectuadas por el</p>	Amparo	Suficiencia	Vigencia	Cumplimiento del Contrato	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato	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.	Pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	Quince por ciento (15%) del valor total del contrato	Igual al término de duración del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.	Calidad del Servicio	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato	Igual al término de duración del contrato y un (1) año más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.
Amparo	Suficiencia	Vigencia											
Cumplimiento del Contrato	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato	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.											
Pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	Quince por ciento (15%) del valor total del contrato	Igual al término de duración del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.											
Calidad del Servicio	Veinte por ciento (20%) del valor total del contrato	Igual al término de duración del contrato y un (1) año más, contados a partir de la fecha de su perfeccionamiento.											

	<p>MEN, dentro de los términos estipulados en este contrato. La garantía no podrá ser cancelada sin la autorización del MEN.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Será de cargo del contratista el pago oportuno de todas las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía.</p> <p>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.</p>
<p>CLÁUSULA DÉCIMA. - AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA Y AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:</p>	<p>EL CONTRATISTA/ obrará con plena autonomía administrativa y en ningún caso el presente contrato generará relación laboral ni prestaciones sociales entre EL MINISTERIO y EL CONTRATISTA y sus empleados, vinculados o subcontratistas.</p> <p>El personal que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento del contrato será de su exclusiva responsabilidad y EL MINISTERIO declara que no asume responsabilidad laboral alguna con ellos.</p>
<p>CLÁUSULA PRIMERA. INDEMNIDAD DE EL MINISTERIO:</p> <p>DÉCIMA - DE EL</p>	<p>EL CONTRATISTA mantendrá indemne a EL MINISTERIO contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que se ocasionen durante la ejecución del objeto de este contrato. En caso de que se instaure demanda o acción legal alguna, o se formule reclamo contra EL MINISTERIO por asuntos que, según el contrato sean de responsabilidad de EL CONTRATISTA, EL MINISTERIO, se lo comunicará lo más pronto posible para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas pertinentes previstas por la Ley para mantener indemne a EL MINISTERIO y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, EL CONTRATISTA no asume debida y oportunamente la defensa de los intereses de EL MINISTERIO, éste podrá hacerlo</p>

	directamente, previa notificación escrita a EL CONTRATISTA y éste último pagará todos los gastos en que EL MINISTERIO incurra por tal motivo.
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:	<p>Las partes se obligan a guardar estricta confidencialidad sobre toda la información sometida a reserva debidamente identificada como tal por la parte originadora y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente contrato, así como la información que la parte receptora debe entender y saber que es confidencial por su naturaleza y sensibilidad para la parte dueña de dicha información.</p> <p>Esta obligación de confidencialidad se aplicará para todos los casos, salvo que la información confidencial sea requerida por autoridad competente, caso en el cual, deberán dar aviso de tal hecho a la parte originadora dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que le sea notificada la orden, o sea conocida la solicitud. Igualmente, el deber de confidencialidad no será obligatorio cuando dicha información sea poseída por la otra parte con anterioridad a este contrato, por un medio legal o, cuando sea públicamente accesible por un medio legal o, cuando sea hecha pública por su dueño o poseedor legal. Asimismo, las partes se comprometen a exigir a todo tercero que por medio de cualquiera de las partes tenga acceso a esta información, la misma reserva a que se refiere esta cláusula y tomarán las medidas de control y precauciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la misma.</p> <p>Parágrafo: La presente cláusula de confidencialidad se mantendrá vigente mientras la información catalogada como tal conserve el carácter de reservada o bien durante cinco (5) años luego de que dicha información fuera compartida con las otras partes, cualquiera de los dos que ocurra primero. En todo caso estará sujeta a la reglamentación sobre información confidencial de los artículos 260 a 266 de la Decisión 486 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena, lo previsto en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 artículo 24 sustituido y Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, respecto de la información y documentos reservados, y en las demás normas concordantes y complementarias que regulen la materia.</p>
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - INVALIDEZ PARCIAL:	Si cualquier estipulación o disposición de este contrato/convenio se considerase nula, inválida o no exigible por cualquier juez competente, dicha decisión será interpretada estrictamente para dicha estipulación o disposición y no afectará la validez de ninguna otra estipulación del presente contrato/convenio.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CESIÓN DEL CONTRATO:	De conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato es " <i>intuitu personae</i> " en consecuencia no podrá ser cedido a ningún título por EL CONTRATISTA sin la autorización previa, expresa y escrita de EL MINISTERIO. EL CONTRATISTA responderá por la ejecución de las obligaciones contractuales hasta que el documento de cesión esté suscrito por las partes y la ordenadora del gasto.
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - SUSPENSIÓN:	<p>Las partes contratantes podrán suspender el presente contrato, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: 1. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, y 2. Por acuerdo entre las partes justificado en que no se afecta el servicio.</p> <p>PARÁGRAFO: La suspensión no dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato.</p>
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - CADUCIDAD ADMINISTRATIVA	En caso de que se presente algún hecho constitutivo de incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato, EL MINISTERIO , mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá declarar la caducidad del contrato, dando por terminado el contrato y ordenando su liquidación en el estado en que se encuentre sin perjuicio de las acciones penales y civiles a que hubiere lugar.
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - INTERPRETACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN UNILATERALES POR PARTE DE EL MINISTERIO Y SOMETIMIENTO A LAS LEYES NACIONALES	De conformidad con el artículo 14, numeral 2, 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993, el presente contrato se rige por las cláusulas de interpretación, modificación y terminación unilaterales y de sometimiento a las leyes nacionales de que traten las precitadas normas, las cuales se entienden incorporadas al presente contrato.
CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - CAUSALES DE TERMINACIÓN:	Este contrato/convenio se podrá dar por terminado por la ocurrencia de uno de los siguientes eventos: 1. Por vencimiento del plazo previsto en la cláusula respectiva o el de una de sus prórrogas, si las tuviere. 2. Por cumplimiento del objeto del contrato. 3. Por declaratoria de nulidad del contrato. 4. Por mutuo acuerdo de las partes. 5. Por las demás causales contempladas en la ley.
CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - MULTAS:	En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA, EL MINISTERIO impondrá multas, de la siguiente manera: a) Multas por mora en los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones: si EL CONTRATISTA incumple los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones en las fechas que se acuerden, deberá pagar a EL MINISTERIO , por cada día calendario de

	<p>retraso, el 0.5% del valor del contrato, sin que en total estas multas sobrepase el 10% del valor del contrato; b) Multas por incumplimiento parcial: si durante la ejecución del contrato EL CONTRATISTA incumple alguna otra u otras de las obligaciones contractuales, EL MINISTERIO le impondrá multas equivalentes al 0.5% del valor del contrato por cada obligación incumplida, sin que el total de estas multas sobrepase el diez por ciento (10%) del valor total de mismo. EL CONTRATISTA autoriza a EL MINISTERIO para descontar y tomar el valor de las multas de que tratan los literales anteriores, una vez en firme la resolución que las impone, de cualquier suma que le adeude EL MINISTERIO, sin perjuicio de que las haga efectivas conforme a la Ley. El pago o la deducción de dichas multas no exoneran a EL CONTRATISTA de la obligación de cumplir con el objeto del contrato, ni de las demás obligaciones y responsabilidades que emanen del mismo.</p> <p>Parágrafo: Para su imposición se seguirá el procedimiento establecido en la Ley 1474 de 2011 o la norma que lo adicione, modifique, derogue o sustituya.</p>
CLÁUSULA VIGESIMA. - PENAL PECUNIARIA:	<p>Se fija como cláusula penal pecuniaria la suma equivalente hasta el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, independientemente de la indemnización plena de los perjuicios a que hubiere lugar, en caso de incumplimiento parcial o total del contrato por parte de EL CONTRATISTA, la cual pagará a EL MINISTERIO sin necesidad de requerimiento judicial, en un término no mayor de veinte (20) días a partir de la fecha en que se declare el incumplimiento. Para hacerla efectiva se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en los Manuales de Contratación, de Supervisión e Interventoría y demás documentos que regulen el procedimiento en EL MINISTERIO.</p>
CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:	<p>Cualquier diferencia que surja entre las partes por la ejecución, interpretación, terminación o liquidación del presente contrato y en general, sobre los derechos y obligaciones derivados del mismo, durante su etapa precontractual, contractual y post contractual se solucionará primero por las partes, mediante arreglo directo, la cual tendrá una duración de hasta treinta (30) días hábiles. En caso de no llegar a un acuerdo, las partes convienen hacer uso de los mecanismos de solución previstos en la Ley, tales como la conciliación, amigable composición y transacción.</p>
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES,	<p>Para los efectos de los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 1082 de 2015, EL CONTRATISTA teniendo conocimiento de las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés para contratar de que</p>

<p>CONFLICTOS DE INTERÉS Y ORIGEN Y DESTINACIÓN DE RECURSOS:</p>	<p>tratan las disposiciones legales citadas y de las responsabilidades legales de que tratan los artículos 26, numeral 7º, 44 y 52 de la Ley 80 de 1993, las partes declaran por el presente documento, bajo la gravedad del juramento no encontrarse incursos en ninguna de tales inhabilidades e incompatibilidades, ni conflictos de interés, lo que se entiende surtido con la suscripción del presente contrato.</p> <p>Parágrafo Primero. - Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en EL CONTRATISTA, este podrá ceder el contrato previa autorización escrita de EL MINISTERIO, y si ello no fuere posible EL CONTRATISTA renunciará a su ejecución (artículo 9 de la Ley 80 de 1993).</p> <p>Parágrafo Segundo. - Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflicto de interés, EL CONTRATISTA deberá informar a EL MINISTERIO dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su acontecimiento, ante lo cual EL MINISTERIO tomará la decisión que en derecho corresponda. En caso de incumplimiento del deber de información, EL MINISTERIO ejercerá las acciones legales correspondientes.</p> <p>EL CONTRATISTA manifiesta que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.</p> <p>Igualmente, se podrán incluir las cláusulas que sobre administración de recursos se exijan por parte de la Superintendencia Financiera. SARLAFT.</p>
<p>CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - CONTROL A LA EVASIÓN DE LOS RECURSOS PARAFISCALES:</p>	<p>EL CONTRATISTA manifiesta bajo la gravedad de juramento que ha venido y continuará cumpliendo con sus obligaciones a los sistemas de seguridad social en salud, riesgos laborales y pensiones, así como los parafiscales, a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), cuando a ello haya lugar y en caso de incumplimiento será responsable de las consecuencias y sanciones de Ley.</p>
<p>CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - LIQUIDACIÓN</p>	<p>El presente contrato se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 en concordancia con el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 217 del decreto 0019 de 2012, dentro del término de seis (6) meses contados desde la fecha de finalización del contrato, o de la fecha de expedición del acto que ordene la terminación. La liquidación será realizada por el interventor o supervisor con fundamentará en el</p>

	informe final de gestión y certificado de cumplimiento del objeto del presente contrato suscrito por el interventor o supervisor.
CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y DOMICILIO CONTRACTUAL:	Lugar de Ejecución: será la ciudad de Bogotá D.C.
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - NOTIFICACIONES A LAS PARTES:	<p>Para efectos de la notificación a las partes se tendrán en cuenta los datos registrados en la herramienta SECOP II.</p> <p>De conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, EL CONTRATISTA autoriza expresamente a EL MINISTERIO a remitir notificaciones electrónicas al correo electrónico registrado en la herramienta SECOP II.</p> <p>Por lo anterior, toda notificación a realizar por parte de EL MINISTERIO se remitirá a las últimas direcciones informadas, por lo que los efectos que ellas conlleven serán asumidos por EL CONTRATISTA en caso de que se allane a no actualizar la información en la citada herramienta en caso de cambios en la misma.</p>
CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. - INTEGRACIÓN INSTRUMENTAL DEL CONTRATO:	Hacen parte integral del presente contrato: estudio previo, incluidos los riesgos que allí se establecieron, el pliego de condiciones, sus adendas y anexos, los documentos que identifican a EL CONTRATISTA , la propuesta de EL CONTRATISTA , el certificado de disponibilidad presupuestal, el certificado de registro presupuestal, y los demás documentos soporte de la contratación.
CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:	Este contrato se perfecciona con la firma de las partes y tendrá como requisito de ejecución el registro presupuestal, la aprobación de la garantía única por parte de EL MINISTERIO si a ello hubiere lugar. Se entenderá que el contrato es firmado por las partes, cuando el contrato es realizado a través de la plataforma Secop II, con la aprobación que se haga por las partes a través de dicha plataforma.
CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - MANIFESTACIÓN:	Las partes manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del texto del presente anexo, por lo que, en consecuencia, se obligan a todo lo consignado y manifestado. Igualmente acuerdan, que, en caso de aclaración del presente anexo, en alguna de sus cláusulas, por errores de digitación o aritméticos, se realizará la aclaración directamente por parte del MINISTERIO , sin necesidad de firma y/o aprobación por parte del CONTRATISTA