

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Bogotá D.C., **17 ENE. 2025**

**CONDICIONES COMPLEMENTARIAS A LA INVITACIÓN PÚBLICA EN DESARROLLO DEL
PROCESO DE MÍNIMA CUANTÍA No. 019 -GINREDCE-2025**

**CONTRATAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE
ATENCIÓN DE LA ENTIDAD EN LAS UNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – DIMAR.**

El suscrito Capitán de Fragata **ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.047.378.523 de Cartagena, actuando en nombre y representación del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – DIMAR**, según consta en la Resolución No. 1238-2024 MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU 6 DICIEMBRE 2024 facultado para asumir las funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios destinados a la Dirección General Marítima en virtud de la Resolución Ministerial No. 4223 del 23 de junio de 2022 y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022 Manual de Contratación y Convenios del Ministerio de Defensa Nacional, la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes que rigen la materia, ha determinado la publicación del presente proceso de contratación, el cual se regirá bajo las condiciones definidas en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) y adicionalmente bajo los siguientes parámetros:

1. CONDICIONES GENERALES

1.1 DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma Castellano deberán presentarse acompañados de una traducción oficial al Castellano.

Los documentos públicos 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 y 251 del Código General del Proceso, artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución No. 3269 del 20 de junio de 2016 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

Consularización. De conformidad con 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”. 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.

Apostille. 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 en el párrafo anterior, siempre que provenga 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 Castellano proveniente de países signatarios de la Convención de La Haya, deberán ser presentados acompañados de una traducción a este idioma, la cual podrá ser oficial en los términos del artículo 251 del Código General del Proceso o efectuada por traductor o intérprete no oficial, pero cumpliendo el trámite del Apostille.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma Castellano 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.

NOTA 1: Será de obligatorio cumplimiento para el oferente adjudicatario y previo al perfeccionamiento del contrato, la presentación del o de los documentos apostillados.

NOTA 2: Para los documentos técnicos de información detallada: El oferente deberá entregar el portafolio de servicios de la casa fabricante y la ficha técnica traducida al español, sin que este documento requiera ser apostillado o consularizado.

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1.2 CORRESPONDENCIA:

Atendiendo a que el presente Proceso de Contratación se está llevando a cabo por medio del **Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II**, que corresponde a una plataforma transaccional, sólo se tendrá como medio de comunicación dicha plataforma, por lo tanto, la presentación de la oferta, presentación de observaciones, solicitud de aclaraciones y otros, se realizará únicamente a través de las opciones que tenga la plataforma.

La Subdirección Administrativa Y Financiera de la Dirección General Marítima no será responsable por la correspondencia enviada por otros medios distintos a los señalados en este documento.

No se encuentra habilitado correo electrónico para recibir ofertas.

No serán admitidas consultas telefónicas, personales, ni por correo electrónico, ni tendrá fuerza vinculante para la Subdirección Administrativa Y Financiera de la Dirección General Marítima cualquier pronunciamiento verbal.

Toda solicitud de aclaración debe presentarse a través de la plataforma SECOP II y en los términos señalados en el presente documento.

NOTA: Los oferentes tienen el deber de verificar que la correspondencia que envíen por medio de SECOP II, haya sido recibida por la Entidad; de no hacerlo así será de su responsabilidad cualquier omisión que por razones administrativas tenga la Entidad sobre las manifestaciones y/o comunicaciones que se efectúen dentro del desarrollo del proceso por este medio.

1.3 VEEDURÍAS CIUDADANAS:

En cumplimiento a lo establecido en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, la Ley 850 de 2003 convocamos a las personas naturales y/o jurídicas, en forma individual y/o plural, nacional y/o foránea y en especial las Veedurías Ciudadanas para que en ejercicio de control social al presente proceso de selección, en cualquiera de sus fases o etapas, formulen las recomendaciones que consideren procedentes, intervengan en las audiencias y a que consulten los Documentos del Proceso, que permitan garantizar la eficiencia institucional y la probidad en la actuación de los funcionarios públicos que intervienen el presente proceso, coadyuvando en la selección objetiva del oferente que satisfaga de manera oportuna la necesidad institucional.

2. DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

2.1 ADENDAS:

Las modificaciones al pliego de condiciones electrónico definitivo se realizarán mediante ADENDAS numeradas secuencialmente, las cuales formarán parte integral del mismo y serán publicadas a través de la plataforma SECOP II. La Subdirección Administrativa Y Financiera de la Dirección General Marítima, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.1. del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, publicará las Adendas en días hábiles, entre las 07:00 a.m. y las 07:00 p.m., a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para presentar ofertas a la hora fijada para tal presentación.

Toda modificación deberá emitirse por escrito, en documento separado, que deberá publicarse a través de la página web www.colombiacompra.gov.co (Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II) salvo la información de carácter reservada.

De igual forma la Entidad podrá expedir adendas para modificar el cronograma una vez vencido el término para presentación de las ofertas y antes de la adjudicación del contrato.

2.2 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:

Se solicita el envío de la oferta por medio de la plataforma SECOP II. No se recibirán ofertas enviadas por fax o por correo electrónico, ni por medio físico.

En caso de indisponibilidad de la plataforma SECOP II, el correo electrónico dispuesto para ejecutar el protocolo de indisponibilidad (conforme protocolo No. CCE-SEC-GI-14 establecido por Colombia Compra Eficiente) será: zospina@dimar.mil.co

NOTA 1: Los interesados serán responsables de verificar integralmente la oferta presentada, motivo por el cual no se podrán alegar errores de digitación, transcripción, impresión y similares, para justificar errores de la oferta.

2.3 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

A pesar de que la naturaleza de la información solicitada para la presentación de las ofertas no tiene la vocación de constituir información que pueda ampararse en la reserva o el secreto protegido por la ley, los oferentes son responsables de advertir lo

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

contrario en el caso en que las ofertas contuvieran información confidencial, privada o que configure secreto industrial, de acuerdo con la ley colombiana, indicando tal calidad y expresando las normas legales que lo fundamentan.

2.4 OFERTAS ALTERNATIVAS:

No se aceptarán ofertas alternativas, entendidas como aquellas que propongan alternativas, especificaciones diferentes a las requeridas en el objeto del presente proceso o una forma de pago o plazo diferente al señalado en el presente pliego de condiciones electrónico.

2.5 ADJUDICACIÓN:

La Nación - Ministerio de Defensa Nacional - Dirección General Marítima - DIMAR, hará la adjudicación del presente proceso de contratación de manera TOTAL

2.6 DOCUMENTOS SUBSANABLES:

De conformidad con lo estipulado en el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 modificado por artículo 5 de la Ley 1882 de 2018, "(...) La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al oferente, no necesarios para la comparación de las ofertas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la oferta que no afecten la asignación de puntaje deberán ser solicitados por las entidades estatales y deberán ser entregados por los oferentes hasta el término de traslado del informe de evaluación que corresponda a cada modalidad de selección, salvo lo dispuesto para el proceso de mínima cuantía y para el proceso de selección a través del sistema de subasta. Serán rechazadas las ofertas de aquellos oferentes 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 oferentes no podrán acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso. (...)."

No son objeto de subsanabilidad aquellos documentos y/o información objeto de ponderación determinada en el proceso, los que son necesarios para la comparación objetiva de las ofertas, los que afecten la asignación de puntaje. Lo anterior, en el marco de lo expreso por el Honorable Consejo de Estado en Jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera (Subsección C, Consejero Ponente: ENRIQUE GIL BOTERO, Radicación números 13001-23-31-000- 1999-00113-01, Expediente 25.804 del 26 de febrero de 2014 y 25000-23-26-000-1996-12809-01, Expediente 27.986 del 12 de noviembre de 2014 y Sentencia de la Subsección A, Consejero Ponente: CARLOS ALBERTO ZAMBRANO BARRERA, Radicación: 250002326000200201606-01, Expediente 29.855 del 12 de noviembre de 2014), marco jurisprudencial aclaratorio y concordante, emitido por el Alto Tribunal al respecto.

La Dirección General Marítima solicitará a los oferentes subsanar los errores o inconsistencias en los documentos presentados para acreditar los requisitos habilitantes y emitir la evaluación que determina el orden de elegibilidad.

Así mismo cuando habiéndose estimado por la Dirección General Marítima que el requisito en la oferta tiene vocación subsanable y por ende habiendo solicitado lo estimado, los documentos requeridos dentro del término establecido para tal fin por la Dirección General Marítima no se presenten o presenten en forma incompleta, extemporánea o insuficiente, será objeto de rechazo acuerdo determina el Manual de Contratación y Convenios del MDN, Resolución No. 4130 del 16 de junio de 2022, y la Sentencia del CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, SECCIÓN TERCERA, Subsección C, Consejero ponente: JAIME ORLANDO SANTOFIMIO GAMBOA, Radicación: 25000-23-26-000-2002-00077-01, Expediente 30.264 del 26 de febrero de 2015.

Así las cosas, la Dirección General Marítima, requerirán a los oferentes, para que adjunten los documentos que no constituyan los factores de escogencia establecidos en el presente pliego de condiciones.

2.7 CONVOCATORIA LIMITADA A MIPYME: (cuando aplique):

De conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 y siguientes del Decreto 1082 del 26 de mayo 2015, la entidad estatal, debe limitar a las MIPYME nacionales con mínimo un (01) año de existencia, cuando concurren los siguientes requisitos:

- El valor del proceso de contratación es menor a US\$ 125.000 liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada año el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; dicho valor corresponde a la suma de (\$457.297.264), tendrá vigencia del 1 de enero del 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024.
- La entidad estatal ha recibido solicitudes de por lo menos dos (02) MIPYME nacionales para limitar la convocatoria a MIPYME colombianas.
- La entidad estatal debe recibir estas solicitudes por lo menos un (01) día hábil antes de la expedición del acto administrativo de la apertura del proceso de contratación.



Para determinar las micro, pequeñas y medianas empresas, la entidad seguirá los criterios establecidos en el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011 el cual modifica el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, con el fin de poder acceder a los beneficios o condiciones preferenciales de cada una de ellas.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 905 de 2004, los parámetros para establecer las medianas, pequeñas y microempresas serán los siguientes:

- **Mediana empresa:** Planta de personal entre 51 y 200 trabajadores, o Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) SMMLV.
- **Pequeña empresa:** Planta de personal entre 11 y 50 trabajadores, o Activos totales entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) SMMLV.
- **Microempresa:** Planta de personal no superior a los 10 trabajadores, o Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) SMMLV.

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

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.
2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

En todo caso, las MIPYME también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Oferentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

Para efectos de la limitación a MIPYME, los oferentes aportarán la copia del Registro Mercantil, del Certificado de Existencia y Representación Legal o del Registro Único de Oferentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de máximo sesenta (60) días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el inicio del plazo para solicitar la convocatoria limitada.

2.8 FACTORES DE DESEMPATE:

En caso de presentarse empate entre dos o más ofertas, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 3 del Decreto 1860 del 24 de diciembre de 2021, mediante el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015 y se reglamenta el artículo 35 de la Ley 2069 del 31 de diciembre de 2020, por lo cual será de entera responsabilidad del oferente dar lectura a la normativa en mención.

Para efectos del numeral 12 ibidem, la entidad utiliza un método aleatorio para establecer un desempate, en caso de persistir, mediante balota.

NOTA: LOS DOCUMENTOS O SOPORTES QUE ACREDITEN ALGUNO DE LOS CRITERIOS DE DESEMPATE DEBEN ALLEGARSE CON LA OFERTA, CONFORME A LA NORMA ANTERIORMENTE CITADA.

2.9 OBJETO Y CLASIFICACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS:

De conformidad con la clasificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas.

Grupo	Segmento	Familia	Clases	CLASIFICACIÓN UNSPCS
F. Servicios.	80. Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios y Servicios Administrativos.	11. Servicios de Recursos Humanos.	16. Servicios de Personal Temporal.	F80111616
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	23. Software	15. Software funcional específico de la empresa	E43231501
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	22. Equipos o Plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	15. Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	E43221501
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	22. Equipos o Plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	15. Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	E43221502



E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	22. Equipos o Plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	15. Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	E43221505
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	22. Equipos o Plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	15. Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	E43221509
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	22. Equipos o Plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	15. Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	E43221516
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	22. Equipos o Plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	15. Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	E43221529

2.10 CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS: Las características técnicas de los servicios objeto de adquisición y las garantías y condiciones de entrega corresponden a las señaladas en el anexo de especificaciones técnicas del presente documento.

2.11 PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del futuro contrato será desde el tres (03) de febrero de dos mil veinticinco (2025) hasta el (03) de marzo de dos mil veinticinco (2025), previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de este.

No obstante, teniendo en cuenta que la adjudicación se realizará por el presupuesto total asignado, el plazo de ejecución podrá extenderse de acuerdo con el valor ofertado.

2.12. LUGAR DE EJECUCIÓN: Para efectos contractuales la suscripción del futuro contrato se realizará de MANERA DIGITAL a través del proceso de contratación publicado por la Entidad en la plataforma dispuesta por Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II y por los medios electrónicos, es decir, correos electrónicos dispuestos por la Entidad para tal fin. En relación con la ejecución del futuro contrato, los servicios deberán ser prestados, de acuerdo con los sitios relacionados a continuación:

1. Capitanía de Puerto de Buenaventura: Ubicada en la Calle 2 No.1 - 02, Antiguo Edificio "La Pagoda".
2. Capitanía de Puerto de Santa Marta: Ubicada en la Carrera 5 No 28 - 55 Edificio los Ángeles - Barrio los Ángeles
3. Capitanía de Puerto de Cartagena: Ubicada en el Edificio B.C.H., La Matuna.
4. Sede Central de la Dirección General Marítima - DIMAR: Ubicada en la Carrera 54 No. 26 - 50 "CAN".

2.13. PRESUPUESTO OFICIAL: El valor del contrato será por **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES SESENTA MIL QUINIENTOS VEINTITRES PESOS M/CTE (\$ 142.060.523,00) incluido IVA y demás erogaciones que correspondan.**

PRESUPUESTO: La presente invitación pública cuenta con respaldo presupuestal, como se relaciona a continuación:

No. CDP	Fecha	Posición Catálogo del Gasto	Recurso	Situación	Descripción	Valor
11825	15/01/2025	A-02-02-02-008-005	16	SSF	SERVICIOS DE SOPORTE	\$ 142.060.523,00
VALOR CDP						\$ 142.060.523,00

2.14. ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO.

De conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.1.3.1. "**Definiciones**" del Decreto 1082 de 2015, "*Acuerdos Comerciales son tratados internacionales vigentes celebrados por el Estado colombiano, que contienen derechos y obligaciones en materia de compras públicas, en los cuales existe como mínimo el compromiso de trato nacional para: (i) los bienes y servicios de origen colombiano y (ii) los proveedores colombianos*", por ende la Dependencia Usuaría procedió a verificar lo pertinente de conformidad con lo indicado en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en el que consigna que la Entidad no debe efectuar el análisis para los procesos de contratación adelantados por modalidades de selección de contratación directa y de mínima cuantía.

2.15. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTA DENTRO DE LOS ACUERDOS MARCO DE PRECIOS.

Conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 "Procedencia del Acuerdo Marco de Precios" y que ordena que " Las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que la modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, deben adquirir los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los acuerdos Marco de Precios Vigentes", así como también lo citado en la circular



CIR2015-623 del 23 de diciembre de 2015, en consecuencia se hará de acuerdo a tales discrecionalidades y bajo la requisitoria que para el efecto dispone el ente rector.

Al respecto la presente contratación para la prestación la adquisición de seguros, no se encuentra dentro del “Acuerdo Marco de Precios”, tal y como se detalla en la página de contratación estatal “Colombia Compra”, así:

ITEM	ACUERDO MARCO
1	Acuerdo Marco de Sistemas Fotovoltaicos de generación y almacenamiento
2	Acuerdo Marco para la adquisición de Ayudas Humanitarias
3	Adquisición de Maquinaria Amarilla y Agrícola
4	Adquisición de Elementos para la Primera Infancia y Educación
5	Compraventa y/o Suministro de Alimentos y Medicamentos para Animales.
6	Compra y Alquiler de Computadores y Periféricos - ETP III
7	Acuerdo Marco para la adquisición de Material de Intendencia y Materia Prima
8	Compraventa y/o suministro de materiales de construcción y ferretería
9	Adquisición de Equipos Biomédicos
10	Acuerdo Marco para la adquisición de imágenes por plataformas satelitales y aerotransportadas
11	Servicios de Nube Pública IV
12	Tratamiento de Pacientes con Enfermedad Renal Crónica II
13	Suministro de Servicios de Impresión II
14	Sistemas Fotovoltaicos y sus elementos
15	Material de intendencia II
16	Catálogo Servicio de Desinfección – IAD Emergencia COVID-19
17	SOAT III
18	Soluciones de Videovigilancia y sus Mantenimientos
19	Tratamiento de la Hemofilia y otros Trastornos de Coagulación
20	Dotaciones de vestuario de Calle III
21	Elementos para la Atención, Prevención y Mitigación del Riesgo y de Emergencias
22	Suministro de elementos de Material Pedagógico y la entrega de los mismos a nivel nacional
23	Adquisición de (i) Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo incluidas Autopartes y Mano de Obra; y (ii) Adquisición de autopartes
24	Consumibles de Impresión II
25	Transporte Terrestre Automotor Especial de Pasajeros
26	Servicios de BPO II
27	Software Empresarial
28	Prestación de Servicios de Conectividad III
29	Suministro de Combustible de Aviación
30	Contratación de Mesa de Servicio II
31	Vehículos III
32	Nube Privada III
33	Aseo y cafetería III
34	Nube pública III
35	Dotaciones escolares II
36	Compra o alquiler de Equipos Tecnológicos y Periféricos II
37	Seguros de vehículos II
38	Motocicletas, cuatrimotor y motocarros II
39	Adquisición de productos derivados del papel, cartón y corrugado
40	Adquisición de panela
41	Tiquetes aéreos II
42	Nube pública II
43	Combustible Nacional
44	Servicios BPO
45	Microsoft II
46	Adquisición de equipos biomédicos
47	Google II
48	Elementos para emergencias
49	Vehículos blindados II
50	Adquisición de computadores y periféricos
51	Tratamiento de VIH
52	Refrigerios PAE Bogotá
53	Tratamiento de enfermedad renal crónica
54	Consumibles de impresión
55	Dotaciones de vestuario II
56	Servicios de impresión
57	Aseo y cafetería II
58	Tratamiento de hemofilia



59	Servicios de distribución
60	Intermediarios de seguros
61	Nube privada II
62	Conectividad II
63	Motocicletas, cuatrimotos y motocarros
64	Dotaciones escolares
65	Papelería II
66	Material de intendencia
67	Dotaciones de vestuario
68	Aseo y cafetería
69	Arriendo ETP
70	Google
71	Microsoft
72	Centro de contacto
73	Nube pública
74	Centro de datos / Nube privada
75	Conectividad
76	Tiquetes aéreos
77	Seguros de vehículos
78	Acuerdo Marco de SOAT
79	Blindaje
80	Vehículos blindados
81	Vehículos II
82	Combustible

2.16. TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR: El contrato a celebrar es de prestación de servicios.

2.17. FORMA DE PAGO: La Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima, se obliga con el contratista a pagar el valor del contrato en **PAGOS PARCIALES** una vez prestados los servicios de conformidad con lo establecido en el anexo técnico a entera satisfacción por parte del Supervisor del contrato, y realizado el cargue de la factura electrónica en las plataformas SIIF y SECOP II y presentación física por el contratista, adjuntando constancia de cumplimiento de las obligaciones del contratista frente al sistema de seguridad social integral (salud, pensión, riesgos profesionales) y parafiscales, entrada de los servicios en el programa SAP y acta de recibo de satisfacción firmada por el supervisor del contrato y el contratista, dentro de los sesenta (60) días contados a partir de la radicación en debida forma de los documentos al Área Financiera de la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima de acuerdo a la disponibilidad mensualizada de PAC asignado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Nota 1: De conformidad con lo establecido en el Manual de Bienes del Ministerio de Defensa Nacional, las facturas deberán estar expedidas dentro del plazo de ejecución del contrato y encontrarse suscritas por el Almacenista si se trata de adquisición de bienes, o por el supervisor si se trata de la adquisición de servicios.

Nota 2: El término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma y adjuntando la totalidad de los documentos exigidos para tal efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA elegido y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna manera.

Nota 3: Para el pago, el contratista deberá presentar factura electrónica de venta o documento equivalente, de conformidad con el Artículo 617 del Estatuto Tributario, así: a) Estar denominada expresamente como factura de venta. b) Apellidos y nombre del adquiriente de los bienes y/o servicios. c) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. d) Fecha de su expedición. e) Descripción específica o genérica de los bienes. f) Valor total de la operación. g) El nombre del impresor de la factura. h) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas y el valor discriminado del mismo, cuando aplique.

Cuando de conformidad con lo establecido en la Ley 1607 de 2012 y el Decreto 862 de 2013, las personas jurídicas o naturales empleadoras se encuentren exentas de realizar los aportes al SENA, SALUD e ICBF, deberán manifestar dicha condición por escrito para el primer pago y la Entidad quien verificara en el Registro Único Tributario del contratista que este cumple dicha condición. No obstante, deberán aportar la planilla donde conste el pago a pensión, ARL y Cajas de Compensación Familiar, acuerdo Decreto 3029 de 2013.

FACTURA ELECTRÓNICA: Para quienes tengan la responsabilidad 52 en el RUT (52 – facturador electrónico), receptor único de las facturas emitidas como beneficiario del presente contrato es SIIF nación, deberán enviar al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co la factura, notas débito y/o crédito, con el fin que se envíen automáticamente para validación ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y posteriormente a esta unidad

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

ejecutora, es importante que el contratista en el documento adjunto del correo de envío de factura electrónica, notas débito y/o crédito este en un formato ZIP y que contenga documento PDF y documento XML.

La estructura de la factura mínimo debe contener:

1. En los datos de emisor el correo del emisor.
2. En los datos del adquiriente el correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
3. En las notas finales el código #15-01-12-000; XXX-SUBAFIN-2024; correo facturacion@dimar.mil.co##\$.

Nota1: De no cumplirse estos requerimientos mínimos, la entidad no garantizará la correcta recepción de la factura para iniciar el trámite de pago correspondiente.

Nota 2: La PCI de la Subdirección Administrativas y Financiera de la Dirección General Marítima es la 15-01-12-000

Nota 3: Las XXX del código de ubicación deberán ser sustituidos acuerdo los datos relacionados con el número del contrato y correo del supervisor designado para el mismo.

Nota 4: Corresponde al Contratista cargar la Factura u/o documento equivalente por medio del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II, en la Sección 7 del Contrato Electrónico "Ejecución", documentos de la ejecución del contrato digital generado en esta plataforma y adjuntar la constancia de la aceptación como soporte para el trámite de pago.

2.18. FUNDAMENTOS DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN: Teniendo en cuenta el presupuesto oficial para este proceso, el cual no supera el 10% de la menor cuantía, es claro para el presente proceso se enmarca en las estipulaciones contenidas en la Ley 80 de 1993, el numeral 5 del artículo 2o de la Ley 1150 de 2007 numeral adicionado por el artículo 274 de la Ley 1450 de 2011, subrogado por el artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 y el Capítulo 2, Sección 1, Subsección 5 Artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, los cuales establecen las modalidades de selección y la procedencia de cada una de ellas, se concluye que el procedimiento para adelantar el presente proceso de selección corresponde a la modalidad de **MÍNIMA CUANTÍA**, aplicable para el presente proceso como quiera que los servicios a adquirir no tienen características técnicas uniformes, ni existe Acuerdo Marco de Precios con las mismas especificaciones técnicas requeridas, de modo que se comunicará la aceptación de la oferta al oferente con menor precio, que haya cumplido con las condiciones establecidas por la Dirección General Marítima.

El procedimiento establecido para el desarrollo del proceso de selección se sujetará a las reglas establecidas en artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto No. 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional" y la Ley 1474 de 2011, así:

ARTÍCULO 2.2.1.2.1.5.2. Procedimiento para la contratación de mínima cuantía. Las siguientes reglas son aplicables a la contratación cuyo valor no excede del diez por ciento (10%) de la menor cuantía de la Entidad Estatal, independientemente de su objeto.

La Entidad Estatal debe revisar las ofertas económicas y verificar que la de menor precio cumple con las condiciones de la invitación. Si esta no cumple, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo mejor precio, y así sucesivamente. Lo anterior sin perjuicio de la oportunidad que deberán otorgar las Entidades Estatales para subsanar las ofertas, en los términos del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, para lo cual establecerán un término preclásico en la invitación para recibir los documentos subsanables, frente a cada uno de los requerimientos (...).

La Entidad Estatal debe aceptar la oferta de menor precio, siempre que cumpla con las condiciones establecidas en la invitación a participar en procesos de mínima cuantía. En la aceptación de la oferta, la Entidad Estatal debe informar al contratista el nombre del supervisor o interventor del contrato.

En caso de empate, la Entidad Estatal aplicará los criterios de que trata el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, conforme a los medios de acreditación del artículo 2.2.1.2.4.2.17. del presente Decreto o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan. La oferta y su aceptación constituyen el contrato estatal.

2.19. POSIBLES GASTOS ASOCIADOS AL VALOR DE LA CONTRATACIÓN:

Todos los gastos que genere la ejecución del objeto del presente proceso tales como adquisición de insumos, elementos, materiales, accesorios, entregas, recursos físicos y humanos, así como los montos que genere su desplazamiento/transporte, manutención, pasajes, viáticos, prestaciones laborales, sociales y riesgos laborales, dotación de vestido de labor y de protección acuerdo normas vigentes, y en general los necesarios para garantizar la funcionalidad de los bienes / servicios, serán de resorte exclusivo y por ende correrá a cargo de quien resulte adjudicatario, sin que estos aspectos con posterioridad durante la ejecución y/o periodo de garantía, puedan ser esgrimidos por el mismo, como imprevistos y/o motivos generadores de solicitud de restablecimiento del equilibrio del contrato y/o reconocimiento del mismo, por lo que deben ser tenidos en cuenta (previstos) por el oferente desde el momento de confeccionar y presentar su ofrecimiento.

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2.20. VALIDEZ MÍNIMA DE LAS OFERTAS: Noventa (90) días calendario a partir de la fecha de cierre de la Invitación Pública.

2.21. CRONOGRAMA DEL PROCESO: Para el desarrollo del presente proceso de contratación, se tendrán en cuenta el cronograma establecido dentro del proceso en la Plataforma SECOP II

3. REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Las ofertas deben referirse y sujetarse a todos y cada uno de los puntos contenidos en el presente pliego de condiciones electrónico y sus anexos. Para este efecto, al elaborar y presentar la oferta deberá tenerse en consideración todas las condiciones sobre capacidad jurídica, condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los oferentes.

El oferente con la formulación de su oferta declara: Que estudió completamente las especificaciones, anexos, condiciones, formularios, adendas y demás documentos del presente proceso de contratación, que recibió las aclaraciones necesarias por parte de la Dirección General Marítima sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que los presentes pliegos son completos, compatibles y adecuados para identificar el objeto a contratar, en cuanto el alcance y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios y demás aspectos de su oferta, necesarios para la debida ejecución del objeto a contratar.

Todas las deducciones, errores y omisiones que con base en sus propias interpretaciones, conclusiones y análisis obtenga el OFERENTE respecto de los términos de la contratación serán de su exclusiva responsabilidad, por lo tanto, la Dirección General Marítima no asume responsabilidad alguna por dichas interpretaciones y actuaciones.

Los factores de escogencia objetiva que se establecen para comparar las ofertas obedecen estrictamente a criterios jurídicos, técnicos y económicos – financieros, de conformidad con lo establecido por el artículo 5 de la Ley 1150 de 2011, modificado por el artículo 88 de Ley 1474 de 2011 y el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018 y el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.2.2.2. "Ofrecimiento más favorable".

3.1. DOCUMENTOS ECONOMICOS: El comité económico verificará el valor de las ofertas de conformidad con lo indicado en el Anexo "E", pudiendo y/o debiendo realizar las correspondientes correcciones aritméticas con valores calculados el valor unitario ofertado, sin que se pueda en ningún caso modificarse este, así como la rectificación sobre los impuestos indicados por los oferentes, con el fin de determinar la oferta con el precio más bajo, la que será sometida a evaluación técnica y jurídica:

- Formato de Datos Básicos de Beneficiario de Cuenta e información tributaria.
- Fotocopia del Registro Único Tributario (RUT) actualizado, año 2021 o 2022 a fin de verificar entre otros el Régimen Tributario al que corresponde. Para el caso de consorcios o uniones temporales, deberán presentarlo individualmente y en caso que les sea adjudicado el contrato al momento de la suscripción del mismo.
- Certificación Bancaria expedida dentro de los treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de cierre del proceso.
- Fotocopia del RIT (Registro de Información Tributaria) Base de información administrada por la Dirección Distrital de Impuestos, en la cual todas las personas (naturales o jurídicas) que realicen actividades industriales, comerciales o de prestación de servicios en la ciudad de Bogotá, D.C., se deben inscribir.
- ANEXE EL FORMATO SIIF: Con el fin de ingresar los Datos Bancarios al Sistema Integral de Información Financiera. En el evento de ser un Consorcio o Unión Temporal se debe certificar un número de cuenta Bancaria de uno de los Consorciados o Miembro de la Unión Temporal. En caso de que el Consorcio o Unión Temporal sea adjudicatario de la Contratación, debe proceder a abrir una única cuenta a nombre del Consorcio o Unión Temporal y presentar la certificación de la misma como requisito previo a la suscripción del Contrato. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Sistema Integral de Información Financiera - SIIF, solo permite acoger una cuenta bancaria para registrar la obligación y orden de pago.
- VALIDEZ MÍNIMA DE LAS OFERTAS: Noventa (90) días calendario a partir de la fecha de cierre de la Invitación Pública.

ORDEN DE ELEGIBILIDAD

El comité evaluador económico consignará en su concepto de evaluación, los valores ofertados en orden ascendente de menor a mayor, con el fin de establecer el menor precio.

La verificación de los requisitos habilitantes se hará exclusivamente en relación con el oferente con el precio más bajo, para lo cual, se tendrán en cuenta el numeral 5, artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015.

En caso de que éste no cumpla con los mismos, procederá a la verificación del oferente ubicado en segundo lugar y así sucesivamente, sin perjuicio de la oportunidad de subsanar la oferta.

De no lograrse la habilitación, se declarará desierto el proceso.

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3.2. VERIFICACIÓN TÉCNICA: Se verificará que la documentación presentada por el oferente se ajuste a lo exigido en el Pliego de Condiciones por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, el Comité Asesor Evaluador Técnico emitirá el concepto respectivo sobre el cumplimiento de todos y cada una de las exigencias contenidas en el anexo técnico del proceso, manifestaciones y soportes, las condiciones mínimas, excluyentes son de obligatorio cumplimiento y deberán presentarse con la oferta.

3.2.1 Cumplimiento del Anexo Técnico: Para acreditar el cumplimiento de las especificaciones técnicas del presente proceso de contratación, será necesario que el oferente diligencie el Anexo **"CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"**.

En consonancia con lo anterior, el oferente, en caso de resultar adjudicatario entiende y acepta la totalidad de las exigencias establecidas en el Anexo **"CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"** con las modificaciones si las hubiere y se compromete a cumplir a cabalidad con las mismas durante la ejecución del Contrato, teniendo en cuenta que constituyen las condiciones mínimas requeridas por la Entidad para la satisfacción de la necesidad que motiva el presente proceso de contratación.

3.2.2. Acreditación de experiencia: El proponente debe presentar entre los folios contentivos de su ofrecimiento, certificaciones de contratos celebrados y ejecutados con personas jurídicas de naturaleza pública o privada o personas naturales, relacionadas con el objeto del presente proceso, cuyo valor en conjunto equivalga mínimo al 100% del presupuesto oficial previsto para el mismo. Las certificaciones deben contener como mínimo:

Las certificaciones y/o actas de liquidación, deberán cumplir con los requisitos que se describen a continuación:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del contrato.
- Fecha de iniciación y terminación del contrato; indicar el mes y año por cada certificación.
- Valor del contrato expresado en pesos colombianos.
- En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, promesa de sociedad futura, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
- Nombre, cargo y firma del funcionamiento que expide la certificación.

NOTA 1: En caso de que la información no sea clara o que se requiera verificar alguna información, el comité técnico evaluador podrá solicitar al oferente copia de contratos u otros documentos, con el fin de corroborar la experiencia acreditada por este.

NOTA 2: Experiencia de los Oferentes Plurales: Los oferentes plurales se encuentran igualmente sujetos al cumplimiento de la experiencia señalada, siendo necesario aclarar que la experiencia del oferente plural (Unión Temporal, Consorcio o Promesa de Sociedad Futura) corresponde a la sumatoria de la experiencia que acrediten los integrantes del oferente plural acuerdo al porcentaje de participación.

NOTA 3: Experiencia de los Oferentes Extranjeros: Tratándose de oferentes extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia, acreditarán la experiencia en iguales condiciones que a los nacionales, exceptuando los requisitos legales que no apliquen en virtud de la calidad del oferente.

Deberán acreditar la experiencia por medio de certificaciones, cuyo objeto esté relacionado con el del presente proceso de contratación, la acreditación de la experiencia deberá cumplir las mismas calidades respecto al valor y demás definidas para los oferentes nacionales y/o aquellos extranjeros con sucursal o domicilio en Colombia.

Notas comunes a la experiencia:

- ✓ No se aceptarán auto-certificaciones de contratos ejecutados para terceros. Para efectos de habilitar un oferente, la experiencia de los socios de una persona jurídica se podrá acumular a la de esta, cuando ella no cuente con más de tres (03) años de constituida. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.
- ✓ No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la Persona Jurídica cuando éstos se asocien entre sí para presentar oferta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993.
- ✓ En el caso de sociedades que se escindan, la experiencia de esta se podrá trasladar a cada uno de los socios escindidos, y se contabilizará según se disponga en el respectivo pliego de condiciones electrónico del presente proceso de contratación.
- ✓ En el evento de que cualquiera de estos requerimientos no sea aplicable en el país del domicilio del oferente extranjero, el representante legal o el apoderado en Colombia, debe hacerlo constar bajo la gravedad de juramento.

3.3. VERIFICACIÓN JURÍDICA: Los requisitos habilitantes para acreditar la capacidad jurídica se encuentran señalados en el pliego de condiciones electrónico disponible en el SECOP II, las siguientes constituyen las generalidades o condiciones complementarias necesarias para la verificación de dichos factores habilitantes:

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera

A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3.3.2. Carta de Presentación de la Propuesta; firmada por el Proponente, Representante Legal para Personas Jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio o Unión Temporal, o Apoderado debidamente constituido para el efecto. Se anexa modelo de Carta de Presentación de la Propuesta, la cual deberá diligenciar acuerdo Anexo "A" previsto en el presente pliego de condiciones.

3.3.3. Poder; cuando el proponente actúe a través de un representante o apoderado deberá allegar PODER ESPECIAL mediante el cual confiere expresas facultades a su representante o apoderado para presentar la PROPUESTA, notificarse de las actuaciones derivadas del presente proceso, presentar observaciones y firmar el respectivo contrato en caso de resultar adjudicatario.

En virtud de los artículos 5 y 25 del Decreto Ley 019 de 2012 corregido por el artículo 1 del Decreto 53 de 2012, las firmas del poderdante y del apoderado o representante, deberán estar autenticadas ante notario público o con notas de presentación personal de cualquier oficina judicial de apoyo.

Apoderado para Oferentes Extranjeros: Los oferentes extranjeros sin sucursal o domicilio en Colombia deberán presentar sus propuestas, previo cumplimiento de los requisitos generales aplicables a los oferentes nacionales con las excepciones del caso y especialmente cumpliendo los siguientes requisitos:

a) 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, deberá acreditar la constitución de un apoderado (Poder Especial), domiciliado y residente en Colombia, debidamente facultado para presentar la manifestación de interés, la propuesta y celebrar el contrato, así como para representarla administrativa, judicial o extrajudicialmente.

b) 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 oficial de la República de Colombia, deberá adjuntar el texto en el idioma original acompañado de la traducción respectiva, para firmar el contrato, el Proponente que resulte adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados por escrito en idioma extranjero, la cual deberá ser oficial en los términos del artículo 251 del Código General del Proceso, cumpliendo el trámite de Apostilla o Consularización.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el presente pliego de condiciones.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

NOTA: 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.

3.3.4. Acta de Constitución Consorcial; de Unión Temporal o promesa de sociedad futura:

La Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima aceptará que la oferta sea presentada por dos o más personas naturales y/o jurídicas, que acrediten tener las calidades enunciadas en los numerales anteriores y que en forma conjunta informen si su participación es a título de Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación.

Cuando la propuesta la presente un Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, cada uno de los integrantes deberá presentar, según el caso, los documentos jurídicos que correspondan a su naturaleza, persona natural o jurídica. El acta de constitución deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar la existencia del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación y específicamente la circunstancia de tratarse de uno u otro, lo cual deberá declararse de manera expresa en el acuerdo de asociación correspondiente, señalando las reglas básicas que regulan las relaciones entre ellos, los términos, actividades, condiciones y participación porcentual de los miembros de la Unión Temporal en la propuesta y en la ejecución de las obligaciones atribuidas al contratista por el contrato ofrecido.
- Acreditar un término mínimo de duración del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, de UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra).
- Acreditar la existencia, representación y capacidad legales y jurídica de las personas jurídicas consorciadas, asociadas en

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Unión Temporal o promesa de sociedad futura y la capacidad de sus representantes para constitución, así como de la propuesta para la presentación, celebración y ejecución del contrato.

- Acreditar que cada una de las personas jurídicas integrantes del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, tiene un término mínimo de duración o vigencia de UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra).
- La designación de un representante que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación. Igualmente deberá designar un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva, indicando expresamente las facultades otorgadas para el efecto.

La designación del miembro o representante a través del cual se constituirá cuenta bancaria en los términos expresos por el Código de Comercio y la Superintendencia Financiera en el caso que resulte adjudicatario conforme lo indican las *Circulares Básica Jurídica 007 de 1996 y Externa 029 de 2014 numeral 4.2.2.2.1., numeral 4.2., Capítulo IV, Título IV de la Parte 1ª, si como el Memorando No. 2014031879-005 del 11 de junio de 2014 de la Superintendencia Financiera.*

Los requisitos relacionados con la existencia, representación legal y duración de los Consorcios o Uniones Temporales deberán acreditarse mediante la presentación del documento consorcial o de constitución de la Unión temporal en el que se consignen los acuerdos y la información requerida.

NOTA 1. Una vez sea notificado de la Resolución de Adjudicación, el consorcio o unión temporal favorecida deberá constituir el NIT y la cuenta bancaria (para lo cual, y en caso de resultar adjudicatarios, deberán abrir una cuenta corriente con pluralidad de personas en los términos del artículo 1384 del Código de Comercio o también podrán designar a uno de los integrantes como titular para su manejo, en cuyo caso efecto, deberán observarse las condiciones establecidas para la vinculación de clientes de que trata la Circular Básica Jurídica (*Circulares Básica Jurídica 007 de 1996 y Externa 029 de 2014 numeral 4.2.2.2.1., numeral 4.2., Capítulo IV, Título IV de la Parte 1ª, si como el Memorando No. 2014031879-005 del 11 de junio de 2014 de la Superintendencia Financiera*). (Conceptos (SFC) 2014017314- 001 del 4 de abril de 2014 y 2015011812-002 del 25 de marzo de 2015), documentos que deben ser allegados a la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima

NOTA 2: Los Anexos que tratan del acto de constitución de consorcio o unión temporal, constituirán los lineamientos o las directrices mínimas que los proponentes deberán tener en cuenta para suscribir el acta de constitución de Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, pudiendo incluir aspectos que no estén contenidos dentro de este y que según su criterio sean conducentes y pertinentes para determinar el alcance de la asociaciones en cuestión. Es preciso señalar que no se requiere que el acta sea suscrita en forma exacta al contenido del formulario.

Cuando se trate de promesa de sociedad futura, el oferente debe presentar el original de la promesa escrita de contrato de sociedad con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 119 del Código de Comercio

- a. La promesa irrevocable de constituir e inscribir ante el registro mercantil, con arreglo a la ley colombiana, una sociedad colombiana dentro de los CUATRO (4) días hábiles posteriores a la fecha de notificación del acto de Adjudicación.
- b. Que la futura sociedad será constituida con el único objeto de celebrar, ejecutar y liquidar el contrato derivado del presente proceso.
- c. Que la responsabilidad y sus efectos respecto de los firmantes de la promesa y de los socios o accionistas, una vez se constituya, se rige por las disposiciones previstas para los consorcios, tal como lo dispone el parágrafo tercero del artículo 7 de la Ley 80 de 1993.
- d. Las estipulaciones mínimas legales del contrato de sociedad que se promete constituir.
- e. La manifestación expresa de cada uno de los promitentes responderá solidariamente con los demás promitentes y con la sociedad (i) por los perjuicios sufridos por la Entidad Contratante derivados del incumplimiento de la obligación de suscribir el contrato de sociedad prometido en los mismos términos consignados en el contrato de promesa presentado y (ii) por las obligaciones que se deriven de la propuesta y de la ejecución del contrato.
- f. La inclusión de una cláusula en el contrato de sociedad, según la cual aquellos accionistas que (i) hayan aportado su capacidad financiera y de organización para acreditar el cumplimiento del respectivo requisito habilitante o (ii) hayan aportado su experiencia para acreditar el cumplimiento de las condiciones de experiencia, no podrán ceder su participación accionaria en la sociedad prometida sino únicamente mediante autorización previa y expresa de Entidad, en los términos del contrato que se llegare a suscribir.
- g. Una duración de la sociedad contada a partir de su constitución, de UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra).
- h. Que el único condicionamiento que existe para la constitución de la sociedad prometida es la Adjudicación.
- i. La participación que cada uno de los promitentes tendrá en el capital suscrito de la sociedad prometida y el monto del mismo.

Nota 3: Para efectos de la verificación jurídica de Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, deberán allegarse los documentos jurídicos que a continuación se enuncian por cada uno de los integrantes: documento de identidad, situación militar definida, certificado de existencia y representación legal o matrícula mercantil, certificado

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

de aportes parafiscales, certificado de cumplimiento de obligaciones SSSI (Salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación), compromiso anticorrupción, declaración de multas y sanciones.

3.3.5. Certificado de Existencia y Representación Legal para las Personas Jurídicas y Certificado de Matrícula para Personas Naturales vigente; expedido en un lapso no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de presentación de propuesta y en donde conste el objeto social, el cual debe tener relación directa con el objeto del presente proceso.

Igualmente debe acreditar que la duración de la sociedad no es inferior a UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra) o Matrícula Mercantil para el caso de las personas naturales, con fecha de expedición igual a la arriba señalada.

Cuando se trate de Persona Jurídicas Extranjeras que no tengan sucursal en Colombia (De acuerdo con la Ley 1564 de julio 12 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso, artículo 58, Título VIII artículos 471 a 489, en especial el artículo 474 numeral 2 del Código de Comercio y normatividad tributaria en Colombia), deberán comprobar su Existencia y Representación Legal de conformidad con las normas de su país de origen y artículo 58 de la Ley 1564 de julio 12 de 2012.

Si el Representante Legal de la Persona Jurídica tiene restricciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, deberá adjuntarse en la oferta el documento de autorización expresa del órgano competente a su Representante Legal, presentación de la propuesta, la suscripción y la ejecución hasta la liquidación del contrato. Los Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación deberán acreditar Acta de Autorización de cada una de las Compañías que componen el Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, para presentación de la propuesta, la suscripción y la ejecución hasta la liquidación del contrato.

3.3.5.1. Personas Naturales y/o Jurídicas Nacionales de Naturaleza Privada. Se consideran personas jurídicas nacionales de naturaleza privada, aquellas entidades constituidas con anterioridad a la fecha de presentación de propuestas, conforme la legislación colombiana y con domicilio en el País, con aportes de origen privado que deberán cumplir al momento de presentación de la propuesta con los siguientes requisitos:

- Las personas jurídicas, deberán acreditar su existencia y representación legal mediante la presentación del original del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio del domicilio principal y las personas naturales deberán presentar el Certificado de Matrícula Mercantil expedido por la respectiva Cámara de Comercio, siempre y cuando estén obligadas por ley, y en ambos casos, con fecha de expedición igual o inferior a 30 días calendario anteriores a la fecha de presentación de la propuesta y renovado.
- Acreditar un término de constitución mínimo de UN (01) AÑO anterior a la fecha de cierre del presente proceso.
- Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución hasta la liquidación. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción, la liquidación del contrato y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.
- Acreditar que el objeto social de la persona natural o jurídica se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que les permita su celebración y ejecución, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere. El objeto (entiéndase descripción de actividades principales) que allí se registre debe guardar relación con el objeto del presente proceso, incluyendo a las sociedades constituidas por acciones simplificadas de que trata la ley 1258 de 2.008 que deben relacionar como lo indica el artículo 5 las actividades principales; toda vez que el Registro Único de Proponentes solo registra hasta el tercer nivel de desagregación de los códigos de naciones unidades lo que dificulta verificar la experiencia del oferente.

3.3.5.2. Personas Jurídicas Nacionales de Naturaleza Pública. Se considerarán personas jurídicas nacionales de naturaleza Pública, aquellas entidades conformadas bajo las leyes de la República de Colombia, que por virtud de la ley o del acto que autorice su constitución, y según la participación estatal que se registre en ellas, deban someterse al régimen de derecho público, trátase de entidades territoriales o descentralizadas funcionalmente de cualquier orden, las que deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar su existencia y representación legal. Para el efecto, deberán citarse los documentos y actos administrativos que conforme con la Ley sean expedidos en cada caso por la autoridad competente, con las formalidades y requisitos exigidos para su eficacia y oponibilidad ante terceros. En todo caso, deberá citarse el documento mediante el cual se dio la autorización para la suscripción del contrato y su ejecución hasta la liquidación, impartida por el órgano competente, sin perjuicio de lo cual, será responsabilidad de la persona jurídica correspondiente, asegurarse de haber cumplido con todos los requisitos presupuestales y administrativos necesarios para obligarse y para poder ejecutar adecuada y oportunamente las obligaciones que contrae mediante la presentación de la propuesta.
- Acreditar que el ente público contratante tiene capacidad legal para la celebración y ejecución del contrato.

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción y la ejecución hasta la liquidación del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.
- Acreditar que el objeto de la entidad ejecutora tenga estricta relación con el objeto y las obligaciones del contrato a suscribir.

NOTA: Para efectos de verificación de la capacidad jurídica, en el evento en que el proponente tenga una naturaleza jurídica especial (fundación, sociedad sin ánimo de lucro, corporación, etc.), deberán adjuntarse los documentos que acrediten tal calidad de conformidad con las leyes especiales que las rige.

3.3.5.3. Personas Jurídicas Públicas o Privadas de Origen Extranjero: Para los efectos previstos en este numeral se consideran personas jurídicas públicas o privadas de origen extranjero las sociedades que no hayan sido constituidas de acuerdo con la legislación nacional, sea que tengan o no domicilio en Colombia a través de sucursales. Las propuestas de personas jurídicas de origen extranjero se someterán en todo caso a la legislación colombiana, sin perjuicio de lo cual, para su participación deberán cumplir con las siguientes condiciones, las cuales han sido extraídas de las exigencias establecidas en la Ley 1150 de 2007.

Documento que acredite la existencia y representación legal de la sociedad extranjera en el país de origen, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Las personas jurídicas extranjeras 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 nombre o razón social completa del proponente, tipo, número y fecha del documento de constitución o creación, fecha y clase de documento por el cual se reconoce la personería jurídica y duración de la entidad, 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.
- Cuando el documento aportado que acredite la existencia y representación legal de la persona jurídica extranjera no cuente con toda la información requerida, podrán adjuntar una certificación del representante legal de la sociedad extranjera, la cual se entiende formulada bajo la gravedad de juramento. Para la representación legal de la persona jurídica extranjera en Colombia, esta podrá designar a su sucursal u otorgar poder a un apersona natural o jurídica domiciliada en Colombia (acuerdo disposiciones de la Ley 1564 de julio 12 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso, artículo 58, Título VIII artículos 471 a 489, en especial el 474 numeral 2 del Código de Comercio y normatividad tributaria en Colombia), caso en el cual deberá estar facultado para representar legalmente a la persona jurídica extranjera. Adicional a lo anterior, la sociedad extranjera deberá certificar:
 - Acreditar un término de constitución mínimo de un (01) año anterior a la fecha de cierre del presente proceso.
 - Acreditar un término mínimo remanente de duración de la sociedad, UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra).
 - Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la suscripción del contrato ofrecido y su ejecución hasta la liquidación. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución hasta la liquidación, así como para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.
 - Acreditar que su objeto social es lícito y se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato ofrecido, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

3.3.6. Certificación de Cumplimiento de obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral De conformidad a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, para acreditar el cumplimiento del presente requisito, el oferente deberá presentar las siguientes certificaciones:

- Persona natural: se acreditará con la planilla única electrónica de pago del último mes.
- Persona natural con establecimiento de comercio con personal a cargo: se acreditará con la certificación de paz y salvo expedida por el propietario del mismo y/o el revisor fiscal o contador público y la planilla única electrónica de pago.
- Persona natural con establecimiento de comercio sin personal a cargo: se acreditará con la certificación de no tener personal a cargo expedida por el propietario del mismo, así mismo, el propietario del establecimiento de comercio deberá aportar también, la planilla única electrónica de pago de sus aportes correspondientes al último mes.
- Persona jurídica con personal a cargo: se acreditará con la certificación de paz y salvo correspondiente a los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección, expedida por el representante legal o revisor fiscal, según el caso y la planilla única electrónica de pago de los últimos dos (2) meses.
- Persona jurídica sin personal a cargo: se acreditará con la certificación de no tener personal a cargo, expedida por el representante legal, quien, a su vez, deberá indicar su tipo de vinculación a la persona jurídica; en caso estar vinculado

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

contractualmente deberá aportar la planilla de pago de sus aportes correspondiente al último mes.

3.3.7. Certificado de Aportes Parafiscales: de que tratan los artículos 202 y 204 de la Ley 100 de 1993, el artículo 7° de la Ley 21 de 1982, los artículos 2° y 3° de la Ley 27 de 1974 y el artículo 1° de la Ley 89 de 1988 y Certificación suscrita por el representante legal de encontrarse al día con el pago de Impuesto de autor retención renta (cuando aplique), en virtud de lo establecido en la Ley 1819 de diciembre de 2016.

3.3.8. Teniendo en cuenta que en el presente proceso no es exigible RUP de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, el representante legal del oferente deberá certificar si ha sido objeto de multas y/o sanciones por incumplimientos contractuales dentro de los últimos cinco (5) años a la fecha de cierre del presente contrato, relacionando lo propio.

3.3.9. Fotocopia Documento de Identidad del Representante Legal y apoderado debidamente facultado, cuando a ello hubiere lugar.

3.3.10. Constancia Verificación del Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM: El artículo 6 de la Ley 2097 de 2002, “Por medio de la cual se crea el registro de deudores alimentarios morosos (REDAM)”, establece que como consecuencia de la inscripción en el REDAM, el deudor alimentario moroso solo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias y que esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado.

Conforme lo anterior, la proponente persona natural o el representante legal de la persona jurídica deberá aportar el certificado del REDAM con una fecha de expedición no mayor a 30 días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso.”

3.3.11. Compromiso Antisoborno: Firmada por el oferente, representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura o apoderado debidamente constituido para el efecto. Se anexa formato de compromiso antisoborno de la oferta, para su diligenciamiento conforme a lo previsto en el presente pliego de condiciones electrónico.

3.3.12. Pacto de Integridad para Proveedores y/o Proponentes: Firmada por el oferente, representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura o apoderado debidamente constituido para el efecto. Se anexa formato de Pacto de Integridad de la oferta, para su diligenciamiento conforme a lo previsto en el presente pliego de condiciones electrónico.

3.3.13. Conflicto de Interés: Firmada por el oferente, representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura o apoderado debidamente constituido para el efecto. Se anexa modelo de conflicto de interés de la oferta, el cual deberá diligenciar acuerdo anexo previsto en el presente pliego de condiciones electrónico. Los proponentes plurales deben aportar la totalidad de los documentos precitados en lo pertinente y adicionalmente allegar el Contrato de Conformación de Unión Temporal o Consorcio el cual debe contener toda la información descrita en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993. La entidad verificará por los medios pertinentes y en relación con todas las propuestas y sus integrantes, los antecedentes que permitan acreditar la capacidad jurídica de los mismos.

Documentos objeto de verificación por parte del Comité Jurídico designado por la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima

- Certificado de Antecedentes Judiciales del Representante Legal y apoderado en caso de que aplique
- Certificado de Antecedentes Disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación, del Representante Legal y apoderado en caso de que aplique y de la persona jurídica.
- Certificado de Responsabilidad fiscal del Representante Legal, expedido por la Contraloría General de la República y apoderado en caso de que aplique y de la persona jurídica.
- Medidas correctivas CNCP (https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx) del Representante Legal y apoderado en caso de que aplique de conformidad con lo establecido en el artículo 183 de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016.

4. CAUSALES DE RECHAZO

- a) Cuando sobrepase el presupuesto oficial asignado para el presente proceso de contratación y por ítem de acuerdo a los valores relacionado en el estudio de mercado del proceso.
- b) Cuando en la oferta no se relacione el valor de las actividades, [SERVICIOS], de conformidad con lo establecido en la Lista de Precios del SECOP II, o cuando se oferte por valor de cero (0) pesos.
- c) Cuando la oferta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o que no cumplan todas las calidades y condiciones de participación indicadas dentro del presente proceso.
- d) Cuando se compruebe que un oferente ha interferido, influenciado u obtenido correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los oferentes.
- e) Cuando se compruebe confabulación entre los oferentes que altere la aplicación del principio de selección objetiva.

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- f) Cuando el oferente se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidad o conflicto de intereses, fijadas por la constitución y la ley.
- g) Cuando el representante legal, o los representantes legales de una persona jurídica ostenten igual condición en otra u otras firmas que también participen en el proceso de selección.
- h) Cuando en la oferta se encuentre información o documentos que contengan datos NO VERACES y/o TERGIVERSADOS, frente a lo cual la Entidad se reserva el derecho de verificar la información aportada por los oferentes y de RECHAZAR las ofertas en las cuales se incluya información y/o soportes inconsistentes o que no correspondan a la realidad y por ende atenten contra el principio de la buena fe consagrados en el artículo 83 de la Constitución Política y artículo 28 de la Ley 80 de 1993, sin perjuicio de las eventuales acciones administrativas informando ante las Cámaras de Comercio con ocasión del registro de oferentes, civiles (perjuicios ocasionados por acción u omisión) y penales (dolo o culpa grave) a que haya lugar, habida cuenta de la responsabilidad que asiste a los contratistas por sus acciones y omisiones en la actuación contractual, se reitera, en materia civil y penal (artículo 52 Ley 80/93). Así mismo la Entidad aplicará las consecuencias jurídicas de este numeral, frente a la demostración que el oferente incurrió en estas conductas sancionadas en el presente literal, en cualquier otra Entidad Pública y/o procesos contractuales adelantados en cualquier vigencia, por estas. (Concepto Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Radicación N° 1373 de septiembre 14 de 2001, Consejero Ponente: Ricardo Hernando Monroy Church).
- i) Cuando se presente la oferta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad y/o cuando se presenten dos ofertas alternativas, es decir, dos ofertas o más con diferente valor.
- j) Cuando el oferente se encuentre incurso en algunas de las causales de disolución y/o liquidación de sociedades.
- k) Cuando no presente o presenten en forma incompleta, extemporánea o insuficiente los documentos requeridos, dentro del término establecido por la Dirección General Marítima para efectos de la subsanación.
- l) Cuando el objeto social de la empresa no este directamente relacionado con el objeto del proceso, con excepción de las S.A.S. que no se encuentran obligadas a registrar objeto social.
- m) La presentación de varias ofertas por el mismo Oferente dentro del mismo proceso por sí o por interpuesta persona (en Consorcio, en Unión Temporal o individualmente).
- n) Cuando la sociedad que presenta la oferta no esté debidamente constituida y su duración sea inferior a lo exigido en el presente proceso.
- o) Presentar oferta directa o indirectamente las personas que hayan ejercido cargos en el nivel Directivo en Entidades del Estado y Sociedades en los cuales éstos hagan parte o estén vinculados a cualquier título, durante los dos (02) años siguientes al retiro del ejercicio del cargo público, cuando el objeto que desarrollen tenga relación con el SECTOR al cual prestaron sus servicios. Esta causal de rechazo rige también para las personas que se encuentran dentro del primer grado de consanguinidad, primero de afinidad, o primero civil del expleado público, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1474 de 2011.
- p) La Dirección General Marítima rechazará la oferta que no presente los documentos establecidos en el pliego de condiciones electrónico y no cumpla los términos de este, salvo cuando el evaluador pueda inferir o deducir la información necesaria para la comparación de los demás documentos que conforman la oferta.
- q) En las demás circunstancias señaladas expresamente en el pliego de condiciones.
- r) Cuando se oferten ítems con las mismas especificaciones técnicas (independiente de su nombre, ubicación, descripción o circunstancia no objetiva) por diferente valor.
- s) Cuando el proceso haya sido limitado a la presentación de ofertas en la calidad de MIPYME, según corresponda, y el oferente participante no ostente tal calidad.

5. PUBLICACIÓN DE LAS EVALUACIONES:

La evaluación realizada al precio, junto con la verificación de la capacidad jurídica, experiencia mínima y demás requisitos habilitantes, será publicada en la plataforma SECOP II.

6. COMUNICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE OFERTA O DECLARATORIA DE DESIERTA:

La Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima mediante comunicación de aceptación de la oferta aceptará la presentada por el oferente que haya presentado la oferta con el menor precio, siempre y cuando cumpla con las condiciones jurídicas, técnicas y económicas exigidas. La comunicación de aceptación junto con la oferta y los documentos que hacen parte del proceso, constituyen para todo efecto el contrato celebrado, con base en el cual se efectuará el respectivo registro presupuestal. Con la publicación de la comunicación de aceptación en el SECOP II el oferente seleccionado quedará informado de la aceptación de su oferta.

En caso de no lograrse la adjudicación se declarará desierto el proceso mediante resolución motivada que se publicará en el SECOP II. Si hubiere oferentes, el término para presentar el recurso de reposición correrá desde la notificación del acto correspondiente.

7. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATO:

7.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: En general, son obligaciones del CONTRATISTA, entendiendo por ello y para efectos del presente contrato:

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1. Se obliga a desarrollar el objeto del contrato, de acuerdo con las Especificaciones Técnicas descritas para el presente proceso de contratación y sus Anexos, todo lo cual hace parte integral del mismo.
2. Hacer la entrega de los servicios objeto del contrato, de conformidad con las Especificaciones Técnicas descritas requeridas.
3. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas, los contratistas deberán informar inmediatamente de su ocurrencia a la Entidad contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato de conformidad con el artículo 5º, numeral 5º de la Ley 80 de 1993.
4. Acudir a los medios legales dispuestos en caso de que se presenten controversias contractuales en la ejecución y desarrollo del presente contrato, de conformidad con lo previsto en la Ley 80 de 1993.
5. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de acuerdo con los precios unitarios fijos contenidos en la oferta económica y el pliego electrónico en general.
6. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y comerciales presentadas en la oferta.
7. Reportar por escrito al supervisor cualquier novedad o anomalía que detecte, garantizando su oportuna, eficaz y eficiente ejecución del objeto contratado y responder por su calidad, sin perjuicio de la respectiva garantía.
8. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.
9. Responder por la buena calidad de los servicios objeto del contrato.
10. El contratista deberá estar en capacidad de prestar servicios de primera calidad en la Entidad y dentro del plazo de ejecución estipulado. Debe prever el tiempo de llegada de los productos a aplicar en los bienes objeto del contrato, teniendo en cuenta los factores de tiempo, clima, tránsito vial nacional y municipal.
11. La entidad, se reserva el derecho de rechazar directamente a través del supervisor, los servicios objeto del contrato, si estos no cumplen con las especificaciones establecidas, evento en el cual, el contratista queda obligado a que se ajusten exactamente a lo requerido y ofrecido, máximo dentro de los tres (3) días hábiles, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad.
12. Para el pago deberá anexar la constancia del pago de la Seguridad Social, con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. También deberá allegar certificación firmada y escrita por parte del Representante Legal y Contador y/o Revisor Fiscal del pago de la Seguridad Social según corresponda acuerdo normatividad vigente y aportes parafiscales según corresponda (Acuerdo a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y la Ley 1562 de 2012 - Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar).
13. Cumplimiento de Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo: En atención a lo dispuesto en la Resolución No. 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, el contratista deberá aportar: Certificación suscrita por el Representante Legal y el personal competente encargado del Sistema de Gestión SST (Conforme define la Ley) quien deberá aportar licencia emitida por la autoridad competente, en la que conste el porcentaje de avance en la implementación del sistema y del cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo o certificación expedida por la ARL o Ministerio de Trabajo en la que conste el porcentaje de avance en la implementación del sistema y del cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo. En caso de que el porcentaje de implementación sea inferior al sesenta por ciento (60%) deberá aportarse adicionalmente el Plan de Mejora Continua. Las certificaciones aportadas deberán encontrarse vigentes y acordes a la normatividad actual. En caso de presentación como oferente plural, este requisito deberá ser acreditado de manera independiente por cada uno de sus miembros.

NOTA: El Cumplimiento de las Normas SST aplica para todo el personal que labore con el adjudicatario, dicho personal deberá permanecer uniformado o con elementos que los identifique por razones de seguridad.

14. Catalogación - Sistema OTAN: En cumplimiento de la Directiva Permanente No. 34 de 2018 "Lineamientos y Directrices para los Escalones de Catalogación y la Utilización del Sistema OTAN de Catalogación en las Unidades Ejecutoras del Ministerio de Defensa Nacional y la Policía Nacional", el contratista proporcionará, dentro del plazo de los quince (15) días calendario a la celebración del contrato, la documentación técnica y de gestión requerida para la identificación inequívoca de los bienes objeto del contrato, para lo cual el oferente deberá diligenciar por cada uno de los bienes la ficha de "CLÁUSULA CONTRACTUAL DE CATALOGACIÓN". Dicha ficha deberá ser entregada al supervisor del contrato.

7.2. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

1. **ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR:** Estas serán las establecidas en las Especificaciones Técnicas establecidas para el presente Proceso de Contratación.
2. **FORMA DE EJECUCION DEL CONTRATO:** Los requerimientos se podrán realizar de manera verbal y/o escrita mediante Correo Electrónico, Canales Formales para el Seguimiento al Contrato; una vez se realicen los requerimientos, de manera verbal y/o escrita, el Contratista tendrá un plazo de cinco (05) días hábiles para dar solución y/o entrega del requerimiento establecido.
3. **ENTREGABLES:** Con el fin de realizar el procedimiento de pago correspondiente, el Contratista deberá entregar máximo el tercer día hábil siguiente del mes a facturar los siguientes informes:
 - Pago de parafiscales del último mes
 - Informe de cumplimiento actividades
 - Informe cumplimiento de horario
 - Informe análisis puntos de atención y oportunidades de mejora

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

4. CALIDAD: El Contratista se obliga a tener la Plataforma Telefónica en funcionamiento al noventa y ocho por ciento (98%) de disponibilidad mensual de la plataforma; deberá Monitorear el funcionamiento normal de la Plataforma Telefónica y velar por su Correcto Funcionamiento. Por lo que será el responsable de las posibles caídas de las llamadas y deberá dar solución inmediata a estas novedades
5. PRUEBAS: Las pruebas de los sistemas requeridos para el cumplimiento del objeto del contrato, se realizarán conforme a los estándares definidos por el Grupo de Informática y Comunicaciones de la Entidad.

7.3. OBLIGACIONES GENERALES DE LA NACIÓN – MINISTERIO DE DEFENSA - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA. En general son obligaciones del CONTRATANTE:

1. Recibir a satisfacción el objeto del contrato, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el mismo.
2. Pagar el valor del contrato en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.
3. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.
4. Verificar que el contratista se encuentre al día en el Pago de Aportes Parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral y Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda (artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007).
5. Aprobar la Garantía Única una vez presentada por el contratista.
6. Suscribir el acta de liquidación.
7. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.
8. Adelantar las revisiones periódicas de objeto del contrato, para verificar que ellos cumplan con las condiciones de calidad ofrecidas por los contratistas, y promover las acciones de responsabilidad contra estos y sus garantes cuando dichas condiciones no se cumplan. Estas revisiones deberán llevarse a cabo por lo menos una vez cada seis (06) meses durante el término de vigencia de las garantías.
9. La Entidad, se reserva el derecho de efectuar las verificaciones que considere necesarias.
10. Exigir que la calidad de los bienes y/o servicios contratados se ajuste a los requisitos mínimos previstos en las normas técnicas obligatorias, sin perjuicio de la facultad de exigir que los bienes y servicios cumplan con las normas técnicas colombianas o, en su defecto, con normas internacionales elaboradas por organismos reconocidos a nivel mundial o con normas extranjeras aceptadas en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia.
11. Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetirá contra los Servidores Públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual.
12. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras ofertadas por el contratista.
13. Actuar de tal modo que, por causas a ellas imputables, no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del futuro contratista.

8. GARANTÍA ÚNICA:

Una vez suscrito el respectivo contrato, el contratista deberá constituir una Garantía Única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, en los términos del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, Título I, Sección 3 "**Garantías**", Subsección 1 "Generalidades", la cual consistirá en pólizas expedidas por Compañías de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia y por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas legalmente establecidas en el país, a favor la **NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA**, NIT 830.027.904-1, la cual contendrá los siguientes amparos:

- **Cumplimiento.** Por un valor equivalente al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el término de ejecución del contrato y cuatro meses mas
- **Calidad del Servicio.** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia que cubra el término de ejecución del contrato y cuatro meses mas.
- **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales:** Por un valor equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato con una vigencia que cubra el término de plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más
- **GARANTÍA TÉCNICA:** El Oferente deberá garantizar que en el evento de resultar adjudicatario, ofrecerá una garantía de los Bienes y Servicios brindados en las cantidades mínimas requeridas, contra cualquier anomalía, incluidos todos sus componentes, insumos y accesorios conforme las Especificaciones y características técnicas exigidas, por un lapso igual al plazo de ejecución del contrato, lapso contado a partir de la expedición del acta de recibo a satisfacción de los mismos, por parte del Supervisor del Contrato que designe la Entidad. Si durante la vigencia del Contrato resultare defectuosos y/o anómalo cualquiera de los elementos entregados o servicios prestados, el Contratista deberá asumir su costo, por cuenta

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

y riesgo del mismo (incluyendo la totalidad de los gastos que el subsanar genere) a satisfacción. en este caso corresponderá notificar por escrito al contratista dentro de los cinco (05) días calendario, siguientes a la fecha en que suceda y/o se descubra la falla o el defecto e indicar el plazo dentro del cual se debe reponer el material, el Contratista en consecuencia procederá a subsanar y/o remplazar lo peticionado, sin ningún costo.

PARÁGRAFO: UNA VEZ SUSCRITO EL RESPECTIVO CONTRATO, CORRESPONDERÁ AL CONTRATISTA CARGAR EL CERTIFICADO DE GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO Y SUS ANEXOS (EN CASO DE SOLICITARSE) A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA SECOP II DEBIDAMENTE SUSCRITA POR EL TOMADOR PARA SU RESPECTIVA APROBACIÓN.

9. CLÁUSULAS EXCEPCIONALES, MULTAS Y CLÁUSULA PENAL:

Se entenderán pactadas las siguientes cláusulas sancionatorias, de conformidad con lo establecido por los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007 y 86 de la Ley 1474 de 2011:

MULTAS: Las partes acuerdan que, en caso de mora o retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato, a cargo del CONTRATISTA, se seguirán dos procedimientos:

1. En caso de mora o de incumplimiento parcial de las obligaciones contractuales a cargo de EL CONTRATISTA, autoriza expresamente, mediante el presente documento a LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – SUBAFIN, previo cumplimiento del procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, para efectuar la tasación y cobro, previo requerimiento, de multas diarias sucesivas del uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario, las cuales serán tasadas por el supervisor del contrato.
2. En el evento en que el incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato no deba tasarse en bienes y servicios dejados de entregar/prestar se determina que se liquidará con el cero punto cinco (0,5%) por ciento del valor total del contrato, por cada día de retardo en el cumplimiento de su(s) obligación(es).

El valor de la multa será descontado del saldo que, por cualquier concepto adeude la administración al contratista quien, con la firma de este contrato lo autoriza para proceder en consecuencia. Si esto no fuere posible, se hará efectiva la garantía única, en el amparo de cumplimiento.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para la imposición de las multas no será necesario que el contratista incumpla la totalidad de las obligaciones, sino que bastará con el incumplimiento de alguna de ellas, o el retardo en la programación u ejecución de alguna de las actividades propias del contrato. Una vez impuesta la multa, la Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima, informará con oficio al área financiera, para que proceda a efectuar el descuento de la multa en el pago que deba realizarse al contratista. Igualmente, mediante oficio informará a la Cámara de Comercio sobre la imposición de la multa respectiva de acuerdo con lo estipulado en el numeral 6.2 del Artículo 6 de la Ley 1150 de 2007.

CLÁUSULA PENAL: En caso de Declaratoria de Caducidad o de Incumplimiento Total o Parcial del contrato, el contratista, deberá pagar a LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL- DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - Subdirección Administrativa y Financiera , a título de tasación anticipada de perjuicios, una suma equivalente a veinte por ciento (20%), del valor total del contrato.

El valor pactado de la presente cláusula penal es el de la estimación anticipada de perjuicios, no obstante, la presente cláusula no impide el cobro de todos los perjuicios adicionales que se causen sobre el citado valor. Este valor puede ser compensado con los montos que LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - Subdirección Administrativa y Financiera adeude al contratista con ocasión de la ejecución del presente contrato, de conformidad con las normas que rigen la materia.

CADUCIDAD: Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, que afecte grave y directamente la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - la Subdirección Administrativa y Financiera, por medio de Acto Administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - la Subdirección Administrativa y Financiera, hará efectiva la garantía pactada en el mismo, así como el valor de la Penal Pecuniaria, y procederá a su liquidación.

Para efectos de esta liquidación, el contratista devolverá a LA NACIÓN – MINISTERIO DE DEFENSA - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - la Subdirección Administrativa y Financiera los dineros recibidos por concepto del contrato, si por algún motivo estos fueren superiores a los servicios prestados o bienes entregados por aquél y recibidos a satisfacción por LA NACIÓN – MINISTERIO DE DEFENSA - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - la Subdirección Administrativa y Financiera. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo del contratista, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago.

PARÁGRAFO PRIMERO - APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: El valor de las Multas y de la Cláusula Penal Pecuniaria se tomará del saldo a favor del CONTRATISTA si lo hubiese, o de la garantía constituida. Si eso último no fuere posible, se cobrará por vía ejecutiva.



PARÁGRAFO SEGUNDO: Con la suscripción del contrato, el contratista autoriza a LA NACIÓN – MINISTERIO DE DEFENSA - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - la Subdirección Administrativa y Financiera para deducir de los saldos a favor las sumas impuestas a título de sanción.

10. SUPERVISOR: La Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima ejercerá la supervisión y verificación administrativa del desarrollo y ejecución del contrato a la persona que se referencia a continuación, dada su idoneidad y experiencia pues posee el suficiente conocimiento y formación, a quien se relaciona continuación:

Grado	Apellidos y Nombres	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico
PD5	NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN	GRUCOG - ASEPAAC	52.775.985	3125533922	rasedpac@dimar.mil.co

El supervisor ejercerá las actividades de supervisión y control sobre la ejecución del contrato que le corresponden directamente en virtud de lo cual, podrá acceder en días y horas hábiles a las instalaciones físicas donde se presten los servicios objeto del presente contrato y a los documentos e información que soportan la labor del CONTRATISTA, ante lo cual se impondrá a su cargo un compromiso de confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso, dentro de las limitaciones que para el efecto establezca la Ley y tendrá las facultades, deberes y obligaciones establecidas en la Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022 Manual de Contratación y Convenios del Ministerio de Defensa Nacional, por el media de la cual se adopta el Manual de Contratación del el Ministerio de Defensa Nacional, especialmente las siguientes: a) Representar a la SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA para supervisar e inspeccionar el cumplimiento integral del presente Contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas y condiciones que hacen parte del mismo, establecidas en el presente contrato y en todos los documentos que lo integran; b) Exigir que el objeto del presente contrato se cumpla en el plazo de ejecución previsto; c) Verificar que el valor de los bienes y servicios que se contraten, correspondan a los precios ofertados y las condiciones del contrato y el mercado para el caso de los servicios que no se encuentren relacionados en el anexo técnico; d) Debe verificar y garantizar la adecuada y oportuna recepción de cada documento electrónico (factura, nota crédito, nota debito) a través de la aprobación o rechazo de los mismos, lo cual deberá realizarse dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción en el operador tecnológico OLIMPIA IT. e) Deberá constatar que los documentos electrónicos (factura, nota crédito, nota debito) hayan sido validados previamente por la DIAN a través del código único de facturación electrónica CUFE en el link <https://catalogo-vpfe.dian.gov.co>. e) Verificar el cumplimiento referido al pago de las obligaciones parafiscales y seguridad social integral (salud y pensión), de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 modificado parcialmente por el artículo1 de la Ley 828 de 2003, en concordancia con los dispuesto por el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 Cuando corresponda; f) Suscribir las actas de recepción respectivas durante la ejecución del contrato; g) Informar mensualmente la Dirección General Marítima, sobre el desarrollo del contrato, en sus aspectos de ejecución, actividades desarrolladas, pagos realizados, porcentaje de avance del trabajo y saldos del mismo a la fecha de cada informe; h) Tramitar oportunamente ante la División Financiera de la Dirección General Marítima, las facturas correspondientes, junto con los anexos necesarios para pago; i). Proyectar oportunamente el Acta de Liquidación del contrato, de conformidad con lo señalado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto Ley 0019 de 2012 lo establecido en el presente acuerdo. j) Efectuar evaluación del proveedor de conformidad con el formato establecido en el SGC. k) Requerir a EL CONTRATISTA la información necesaria para denominar, clasificar, identificar y numerar los artículos de abastecimiento relacionados y/o incluidos en el objeto del contrato, de conformidad con los lineamientos, directrices y políticas del Grupo de Catalogación de la Defensa, establecida en la Directiva Permanente No. DIR2014-46 del 23 de diciembre de 2014 y expedir la certificación mediante la cual se acredite el cumplimiento de dicha obligación.

Quien tendrá las siguientes obligaciones específicas:

1. Verificar y exigir que se otorguen las garantías que amparan el cumplimiento del objeto contractual, y velar porque estas permanezcan vigentes hasta la liquidación del contrato, y que las mismas se adicionen o prorroguen si es necesario.
2. Verificar que el valor del contrato concuerde con el valor facturado y que no lo sobrepase bajo ninguna circunstancia.
3. Exigir al CONTRATISTA la información que considere necesaria para verificar la correcta ejecución del presente contrato. El CONTRATISTA está obligado a suministrar la información solicitada inmediatamente, a no ser que se convenga un plazo cuando la naturaleza de la información exigida así lo requiera.
4. Mantener el control y coordinación permanente sobre el desarrollo del contrato a fin de verificar las calidades y especificaciones técnicas exigidas.

11. CLÁUSULAS EXCEPCIONALES:

La NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - la Subdirección Administrativa y Financiera, podrá hacer uso de los poderes excepcionales de la administración tales como terminación, interpretación y modificación unilaterales, de sometimiento a las leyes nacionales y de caducidad de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 80 de 1993.

**FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA**

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

12. TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS:

De conformidad con lo estipulado en el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.2.1.3. "Pliegos de condiciones", numeral 8 "Los Riesgos asociados al contrato, la forma de mitigarlos y la asignación del Riesgo entre las partes contratantes" del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, define como riesgos involucrados en la contratación todas aquellas circunstancias que de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, tienen la potencialidad de alterar el equilibrio económico del mismo, ha tipificado, estimado y asignado provisionalmente los riesgos como previsibles, identificables y cuantificables en condiciones normales acuerdo los indicados en el Anexo del estudio previo.

13. INDEMNIDAD:

Quien sea seleccionado como contratista, mantendrá indemne a la Entidad Estatal de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

14. NORMAS APLICABLES RESPONSABILIDAD Y AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL:

El contrato que se celebre como fruto del procedimiento de selección, se regirá por las disposiciones de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, y demás normas reglamentarias y complementarias aplicables de conformidad con el Estatuto General de Contratación Estatal de la República de Colombia. Los contratantes están sujetos al régimen de responsabilidades civiles, disciplinarias, fiscales, sociales y penales señalados por la ley. Ni la celebración, ni la ejecución de este contrato generan relación laboral ni derecho a prestaciones sociales.

15. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA:

Con la Carta de Presentación de la Oferta, el oferente manifiesta su aceptación para ser notificado de las actuaciones derivadas del presente proceso, siempre que sea necesario, a través de la dirección de correo electrónico indicado en dicho documento y/o a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II dentro del proceso correspondiente, de conformidad con el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

16. JURAMENTO Y CESIÓN: Por el sólo hecho de presentar propuesta, el oferente declara bajo la gravedad del juramento que no se halla incurso en ninguna de las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en el derecho vigente, especialmente en los Artículos 8, 9 y 10 de la Ley 80 de 1993 y la Ley 1474 de 2011. Decreto 1082 de 2015, Ley 2097 de 2021, o cualquier otra contemplada en la Constitución o la Ley. El contrato que se celebre en virtud del presente proceso de selección no podrá ser cedido a título alguno mientras no medie autorización expresa y escrita por parte de la Entidad Estatal.

17. CLÁUSULA CONTRACTUAL DE CATALOGACIÓN: (CUANDO APLIQUE) EL CONTRATISTA proporcionará a la Dirección General Marítima, una lista de Artículos necesarios para la identificación de los Artículos de abastecimiento incluidos en el objeto del contrato a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución del presente proceso, acuerdo ANEXO CLÁUSULA DE CATALOGACIÓN.

18. VEEDURÍAS CIUDADANAS: En cumplimiento a lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, la Ley 850 de 2003 y el Decreto 1082 de 2015, convocamos a las personas naturales y/o jurídicas, en forma individual y/o plural, nacional y/o foránea y en especial las Veedurías Ciudadanas para que en ejercicio control social, formulen las recomendaciones que consideren procedentes, que permitan garantizar la eficiencia institucional y la probidad en la actuación de los funcionarios públicos que intervienen el presente proceso, coadyuvando en la selección objetiva del proponente que satisfaga de manera oportuna la necesidad institucional.

Para mayores informes, pueden comunicarse con la Dirección General Marítima" a través del teléfono 2200490 Ext. 2316.

19. CESIONES, SUBCONTRATOS Y/O CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES: EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente el contrato, sin previo consentimiento escrito de La Dirección General Marítima", pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la cesión. En caso de que el **CONTRATISTA**, decida efectuar una cesión y/o pignoración de derechos económicos, deberá solicitar su aceptación y notificación por parte de La Dirección General Marítima", para lo cual deberá anexar como mínimo, los siguientes documentos: **1)** Contrato de cesión y/o pignoración de derechos económicos del contrato objeto de la cesión, firmado por el cesionario y el cedente donde se relacionen todas las condiciones pactadas para realizar la operación, en forma explícita, y en especial lo siguiente: a) valor de la cesión, condiciones financieras, modificaciones y/o exigencias que en materia financiera y administrativa se generarían con ocasión de la cesión. b) Señalar si la cesión corresponde al contrato principal y/o sus adicionales. c) Aceptación del cesionario de los descuentos de ley, cuando aplique. d) Señalar la forma en que la cesión no causará perjuicio en la ejecución del contrato objeto de cesión, y las medidas que adoptará la nueva entidad para garantizar la debida diligencia en la ejecución del contrato, o la forma en que se continuará con dicha ejecución. **2)** Acta del órgano social competente donde conste la autorización al representante legal para efectuar la cesión. (En

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

el caso de Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, la autorización deberá ser por los órganos sociales de cada uno de sus integrantes. 3) Certificado de existencia y representación legal del cesionario y del cedente, cuando se trate de persona jurídica, y certificado de inscripción cuando se trate de persona natural, expedido por la Cámara de Comercio del domicilio correspondiente. 4) Certificación bancaria con número de cuenta y beneficiario donde se deben consignar los valores cedidos. 5) Certificado de existencia y representación legal del cesionario expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en tratándose de entidad sometida a su vigilancia y control. 6) Declaración bajo juramento del cesionario en la cual exprese el cumplimiento de lo previsto en el Decreto 4334 de 2008, en concordancia con el Decreto 1981 de 1988.

20. EROGACIONES TRIBUTARIAS: Todas las erogaciones tributarias que deban cancelarse con ocasión de la celebración del contrato, así como la constitución de póliza y/o garantías entre otras erogaciones será a cargo exclusivamente del contratista.

21. DURACIÓN: El término de duración fijado para este proceso es de 4 meses una vez vencido el plazo de ejecución, término en el que se realizarán trámites administrativos pendientes, una vez recibido los bienes y servicios.

22. LIQUIDACIÓN: El contrato será objeto de liquidación de conformidad con lo consagrado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo No.217 del Decreto Ley 0019 de 2012, el contrato se liquidará bilateralmente dentro de los (4) cuatro meses siguientes al cumplimiento del plazo de duración, si no fuere posible, la Dirección General Marítima procederá a realizar la liquidación unilateral mediante expedición de acto administrativo debidamente fundamentado.

Atentamente,

Capitán de Fragata **ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA**
Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central - Dirección General Marítima
Delegatario del Gasto

Vo. Bo: TF Ervin Nazzin Vega Ospina - jefe Contratos GINREDCE

Revisó: CPS José Arismendy - Abogada de Contratos GINREDCE

Elaboró: CPS. Zulma Ospina Montilla - Ejecutivo de Contratos GINREDCE

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

ANEXO "A"
CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad. - D.C.,

Señores
Grupo Intendencia Regional Central
Dirección General Marítima
Ciudad

El abajo firmante actuando en nombre y representación de _____, lo cual se verifica con los documentos que integran esta propuesta, de acuerdo con el proceso de **Mínima Cuantía No. _____** **GINREDCE-2025**, presento oferta para _____ (señalar el objeto del proceso), cuya aceptación corresponderá al contrato, declaro bajo la gravedad de juramento:

- a. Que el proponente que represento y cuyo nombre es _____, está representado legalmente por el señor _____, identificado con documento _____, con el domicilio social en _____, de la ciudad de _____, con número telefónico _____, correo electrónico _____ y fax _____.
- b. Que ninguna otra persona o entidad diferente de la nombrada aquí, tiene participación en esta propuesta o en el contrato a adjudicar en esta contratación y que, por lo tanto, solamente los firmantes están vinculados a dicha oferta.
- c. Que la propuesta que presento es irrevocable, incondicional y obliga insubordinadamente al proponente que represento.
- d. Que estudiamos la invitación, sus documentos anexos y las demás condiciones e informaciones necesarias para presentar la presente propuesta y aceptamos todos los requerimientos establecidos en dichos documentos.
- e. En todo caso aceptamos y reconocemos que cualquier omisión en la que incurramos en la investigación de la información que influya en la determinación de nuestra propuesta, no nos eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que nos correspondan como contratistas, renunciando a cualquier reclamación, reembolso, o ajuste de cualquier naturaleza, por cualquier situación que surja, no contemplada por nosotros en razón de nuestra falta de diligencia en la obtención de la información.
- f. Que entendemos que el valor del contrato conforme está definido en los documentos de la contratación, incluye los impuestos, tasas y/o contribuciones directas o indirectas aplicables, así como todos los costos directos e indirectos que se causen por labores de consultoría y las utilidades del contratista.
- g. Que hemos revisado con suma diligencia la totalidad de la información presentada en nuestra propuesta, y obrando de conformidad, aseguramos que la misma corresponde a la realidad.
- h. Que a solicitud del Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima – Subdirección Administrativa y Financiera me obligo a suministrar cualquier información adicional necesaria para la correcta evaluación de la propuesta.
- i. Que me comprometo a ejecutar totalmente el contrato en los plazos establecidos en este.
- j. Reconozco que ni el Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima – Subdirección Administrativa y Financiera, ni su personal interno o externo, que ha intervenido en este proceso de contratación, ha manifestado declaración o garantía alguna expresa o implícita en cuanto a la exactitud, confiabilidad o integridad de la información contenida en las fuentes de información analizadas y conocidas por el proponente, en los materiales proporcionados o en las declaraciones realizadas durante el transcurso de la audiencia informativa preliminar o visita efectuada a las instalaciones en las cuales se llevarán a cabo las labores para la ejecución del contrato, ya sea por escrito o en forma verbal y que nada de lo contenido en cualquiera de los documentos a los que hemos tenido acceso, ha sido considerado como una promesa o declaración en cuanto a la adjudicación.

Compromiso Anticorrupción

- k. Que me comprometo a no ofrecer ni dar sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún Funcionario Público en relación con mi propuesta, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de mi propuesta; a no permitir que nadie, bien sea empleado de la compañía o un agente comisionista independiente, o un Asesor o Consultor lo haga en su nombre; así mismo me comprometo formalmente a impartir instrucciones a todos mis empleados, agentes y asesores; y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen el presente proceso de contratación directa Administrativa y la relación contractual que podría derivarse de ella, y les impondrá las obligaciones de: a) No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – Grupo Intendencia Regional Central**, ni a cualquier otro Servidor Público o Privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre Funcionarios Públicos, puedan influir sobre la aceptación de la propuesta. b) No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL- DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA** durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser aceptada su propuesta.
- l. Que me comprometo formalmente a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o como efecto la colusión en el presente proceso o la distribución de la adjudicación de contratos entre los cuales se encuentre el que es materia del presente reglamento, o la fijación de los términos de la propuesta.
- m. Reconozco que ni en el documento de la invitación, ni la información contenida ella o comunicada posteriormente a cualquier persona, ya sea en forma verbal o escrita relacionado con los aspectos del proceso, se ha considerado como una asesoría en materia de inversiones, legal, tributaria, fiscal o de otra naturaleza, y declaramos que para la preparación de nuestra propuesta hemos obtenido asesoría independiente en

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

materia financiera, legal, fiscal, tributaria, y técnica, y que nos hemos informado plena y adecuadamente sobre los requisitos legales aplicables en la jurisdicción de este proceso de selección.

- n. Que el término de duración de nuestra sociedad no será inferior al del plazo de ejecución del contrato y un año más, con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 6° de la Ley 80 de 1993, en el que expresamente se consigna: "Artículo 6°.- De la Capacidad para Contratar. Pueden celebrar contratos con las entidades estatales las personas consideradas legalmente capaces en las disposiciones vigentes. También podrán celebrar contratos con las entidades estatales, los consorcios y uniones temporales. Las personas jurídicas nacionales y extranjeras deberán acreditar que su duración no será inferior a la del plazo del contrato y un año más."
- o. En cumplimiento de lo previsto en el Decreto 4334 de 2008, declaro bajo juramento que se entiende presentado con la suscripción del presente documento, que cuento con los recursos suficientes para la preparación de la oferta, y en caso de resultar adjudicatario, para la ejecución del contrato resultante del presente del presente proceso, los cuales, no se han obtenido, ni se obtendrán de la celebración de ofertas de cesión de derechos económicos o de beneficiario con pacto de readquisición u operaciones de captación o de recaudo masivo no autorizado de dineros del público o de entrega masiva de dinero a personas naturales o jurídicas, directamente o a través de intermediarios, mediante la modalidad de operaciones de captación o recaudo en operaciones no autorizadas tales como pirámides, tarjetas prepago, venta de servicios y otras operaciones semejantes a cambio de bienes, servicios o rendimientos sin explicación financiera razonable. La suscripción del presente documento, constituye prueba de nuestro compromiso de NO participar en hechos que configuren los supuestos del recaudo no autorizado de dineros del público al tenor de lo dispuesto en el art. 6 del Decreto 4334 de 2008 en concordancia con el Decreto 1981 de 1988. En caso de Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, se entiende que, con la suscripción de esta carta por su representante, todos y cada uno de sus miembros o integrantes efectúan esta declaración.
- p. Manifiesto y declaro que nuestra propuesta no contiene ningún tipo de información confidencial o privada de acuerdo con la Ley colombiana, y, en consecuencia, consideramos que el Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima – Subdirección Administrativa y Financiera, se encuentra facultado para revelar dicha información sin reserva alguna, a partir de la fecha de apertura de la propuesta, a sus agentes o asesores y al público en general.
- q. Que el valor ofertado asciende a la suma de _____
- r. Bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado al firmar esta carta manifiesto que ni el representante legal o apoderado del proponente, ni el proponente, ni sus integrantes nos encontramos incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las normas legales.
- s. 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.
- t. 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.
- u. 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.
- v. Que en caso de resultar adjudicatario me comprometo a cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas de que trata el Anexo de la presente Solicitud de Oferta.
- w. Entiendo que esta carta de presentación no subsana o reemplaza aspectos específicamente solicitados dentro de la invitación a cotizar.
- x. Bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado al firmar esta carta manifiesto que ni el representante legal o apoderado del proponente, ni el proponente, ni sus integrantes y directores nos encontramos incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las normas legales.
- y. Que en caso de resultar favorecidos en la adjudicación del proceso de Contratación mínima cuantía No. _____ GINREDCE-2025, los pagos pactados dentro del contrato respectivo se consignarán en la cuenta No. (indicar clase de cuenta, número, banco, sucursal, ciudad, país y cualquier otro dato necesario).
- z. Recibiré notificaciones en la siguiente dirección en _____
- aa. La validez de la oferta será por noventa (90) días.
- bb. Que me comprometo a cumplir con la Garantía Técnica exigida dentro del presente proceso.
- cc. Me comprometo a que la duración de la sociedad no será inferior al plazo de liquidación del contrato y un (01) año contratos a partir de la firma del contrato

Atentamente,

Nombre del Proponente: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____ Fax: _____
Nombre del Representante Legal: _____
Firma del Representante Legal o Apoderado: _____



ANEXO "B"
ACREDITACIÓN CALIDAD DE MIPYME

PARA EFECTOS DE CRITERIOS DE DESEMPATE

Ciudad. - D.C.

Señores:
COORDINADOR GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL
DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA
Ciudad. -

Yo _____, actuando _____ en calidad _____ de _____, de la empresa _____, identificado como aparece a continuación, manifiesto mi condición de MIPYMES, para efectos de ser factor de desempate de conformidad con el Decreto 1082 de 2015 y atendiendo a lo señalado dentro de los factores de desempate del presente pliego de condiciones, por tal motivo allego junto con la oferta la siguiente documentación que demuestra tal condición.

1. Certificación expedida por el Contador o Revisor Fiscal según sea el caso, en que se señale la condición de MIPYME.
2. Certificado de Cámara de Comercio si se trata de persona jurídica, o registro mercantil para el caso de las personas naturales, y
3. Fotocopia del RUT

NOTA. Para la respectiva acreditación, el oferente deberá tener en cuenta los parámetros estipulados en los Decretos 1860 de 2021 y el Decreto 597 de 2019.

Atentamente,

Firma del Representante legal o apoderado.



ANEXO “C” ESPECIFICACIONES TÉCNICAS-ECONOMICAS

El OFERENTE con la sola presentación de la oferta entiende y acepta todas las especificaciones aquí listadas y se compromete a cumplir con todas y cada una de ellas.

OBJETO: Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – DIMAR, así:

UBICACIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	Sede Central (Bogotá).
2.	Capitanía de Puerto de Buenaventura.
3.	Capitanía de Puerto de Santa Marta.
4.	Capitanía de Puerto de Cartagena.

HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	Sede Central (Bogotá): Lunes a viernes de 07:30 h a 17:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h.
2.	Capitanías de Puerto: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 14:00 h.
3.	Horario de Atención Call Center: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h. Los turnos de almuerzo no deberán afectar la atención continua de la línea en el horario estipulado, la atención de la línea es jornada continua por lo que el proveedor deberá garantizar su funcionamiento a lo largo de la jornada.

*Los horarios podrán tener ajustes de acuerdo a las disposiciones de la Entidad, siempre respetando la normatividad en la materia. Los horarios serán de cumplimiento, prestando el servicio de manera física en sitio y/o a través de la modalidad de Teletrabajo o trabajo en casa.

MEDIOS DE ATENCIÓN:

Ítem	MEDIOS DE ATENCIÓN
1.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio telefónico de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
2.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio presencial de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
3.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio escrito de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
4.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio virtual de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.

RECURSO HUMANO:

Clases de Asesor Requeridos y Características:

Ítem	Características	
Agente de Servicio	Nivel de Educación.	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como Agente en Centros de Contacto, Atención Telefónica y/o Servicio al Cliente.



Ítem	Características	
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto treinta y seis (1,36) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas.	Actitud de Servicio.
		Excelente manejo de relaciones interpersonales.
		Excelente ortografía.
		Habilidad de comunicación.
		Habilidad para negociación.
		Disciplina.
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
		Disposición para el trabajo bajo presión.
		Habilidades de digitación.
		Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
		Habilidades de consulta en Internet.
		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Funciones Recomendadas.	Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
		Brindar atención al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad en la modalidad presencial, de teletrabajo o trabajo en casa, de acuerdo con las necesidades del servicio, establecido por Dimar.
		Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
		Suministrar información al ciudadano y realizar la recepción de trámites, servicios, peticiones u otro requerimiento que defina la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente, protocolos y procedimientos internos.
		Realizar el registro de las anteriores actividades en el software destinado para el registro de la operación.
		Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto.
		Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.
		Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos.
		Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
		Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano.
		Verificar que el ciudadano cumpla con los requisitos y documentos mínimos para el acceso a un trámite y/o servicio.
		Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación.
		Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
		Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos.
		Radicación de trámites de acuerdo a las políticas y lineamientos de la Entidad.



Ítem	Características	
		Hacer uso técnico y responsable de los sistemas de información con los que deba interactuar para llevar a cabo el proceso de atención al ciudadano, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos en la Entidad.
		Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas
Agente Backoffice	Nivel de Educación	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto ochenta y uno (1.81) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas.	Actitud de servicio.
		Excelente manejo de Relaciones Interpersonales.
		Excelente ortografía.
		Habilidad de comunicación.
		Habilidad para negociación.
		Disciplina.
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
		Disposición para el trabajo bajo presión.
		Habilidades de digitación.
		Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
		Habilidades de consulta en Internet.
		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Funciones Recomendadas.	Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
		Brindar atención al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad en la modalidad presencial, de teletrabajo o trabajo en casa, de acuerdo con las necesidades del servicio, establecido por Dimar.
		Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
		Suministrar información al ciudadano y realizar la recepción de trámites de acuerdo con la normatividad vigente, protocolos y procedimientos internos.
		Realizar el registro de las anteriores actividades en el software destinado para el registro de la operación.
		Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto.
		Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.



Ítem	Características	
		Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos.
		Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
		Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano.
		Verificar que el ciudadano cumpla con los requisitos y documentos mínimos para el acceso a un trámite y/o servicio.
		Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación.
		Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
		Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos.
		Radicación de trámites de acuerdo a las políticas y lineamientos de la Entidad.
		Responder las PQRS de acuerdo a los lineamientos, políticas y normatividad vigente.
		Diseñar métodos de recolección de información, de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
		Realizar la recolección de datos de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación Ciudadana de la Dirección General Marítima - DIMAR, así como de los demás métodos que se desarrollen.
		Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación ciudadana de la de la Dirección General Marítima - DIMAR, así como de los demás métodos que se desarrollen.
		Coadyuvar en la generación de espacios de participación ciudadana de acuerdo con los lineamientos, políticas y normatividad vigente.
		Apoyar las actividades de participación ciudadana definidas por la Entidad.
		Desarrollar las actividades de formación y capacitación del equipo de trabajo del proyecto (agentes front y back office)
		Realizar la auditoría del 60% de las interacciones efectuadas por cualquier canal de comunicación, los resultados se deben entregar de manera mensual.
		Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas.
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas.

Asesores Mínimos Requeridos:

Ítem	Unidad	Tipo de agente	No. Agentes
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente de servicio	2
2.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente de servicio	1
3.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente de servicio	2
4.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente de servicio	2
		Agente backoffice	6
Total			14

*Los asesores deben estar en la capacidad de atender cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad, de acuerdo con las necesidades del servicio en cualquiera de las ciudades descritas en el contrato. Las gentes podrán rotar en la atención de los canales de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad.



**El agente correspondiente a la Capitanía de Puerto de San Andres se contratará a partir del 11 de abril de 2025 hasta la fecha final del contrato, los demás agentes deberán ser contratados desde el inicio del contrato.

ASPECTOS TECNOLÓGICOS:

Continuidad Línea 018000

Ítem	Continuidad Línea 018000
1.	La línea en la que deberá funcionar el call center es la 018000115966 y la 6013286800 (Troncal SIP de diez (10) canales)
2.	El contratista deberá realizar las coordinaciones pertinentes con el proveedor del servicio de telefonía para poner en funcionamiento el contact center sin alterar los números de la línea de atención.
3.	Los costos de la facturación por el servicio de telefonía son asumidos por Dimar; el actual proveedor del servicio de telefonía es ETB y su canal es bidireccional.

Características del contact center

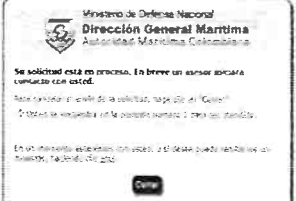
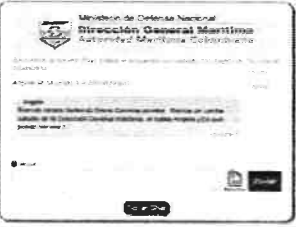
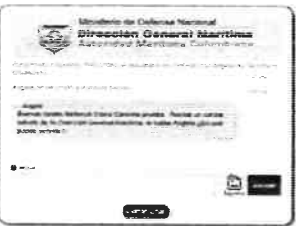
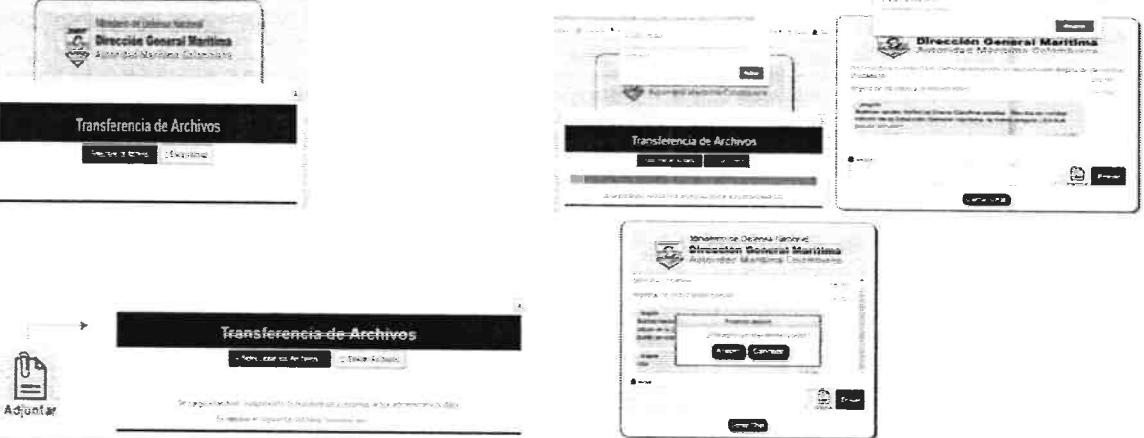
Ítem	Características del Contact Center
1.	El futuro contratista deberá garantizar la compra, instalación, implementación, puesta en funcionamiento, capacitación y desarrollos requeridos para el funcionamiento de la licencia del contact center en la Dirección General Marítima - DIMAR.
2.	La plataforma contact center funcionará a través de los servidores o plataforma tecnológica del contratista.
3.	La gestión y administración de la operación del contact center debe darse en un entorno de alta disponibilidad, con tecnología administrable, confiable, segura y disponible.
4.	A través del contact center se integrarán los servicios de atención de los canales: 1. Telefónica (entrada y salida de llamadas) 2. Presencial 3. Chat.
5.	La herramienta debe ser parametrizable de acuerdo con las necesidades que se presenten, debe contar con administradores desde los cuales se tenga acceso a la configuración de las campañas: temas de horarios, mensajes automáticos, skills, días festivos, configuración de encuestas, configuración de plantillas, configuración de integración con los diferentes canales y administrador de usuarios entre otras opciones para realizar la configuración.
6.	Los formularios de captura de datos de cada canal de atención deberán realizarse conforme a las necesidades de la Dirección General Marítima – DIMAR. Éste se podrá actualizar y/o ajustar conforme a las necesidades de la Entidad, las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, con el fin de arrojar las estadísticas deseadas del proceso de atención.
7.	El formulario de captura de datos deberá habilitarse para llevar a cabo cada interacción a través de cualquier canal de atención. Es decir que todos los canales de atención deben contar con el formulario de tipificación correspondiente.
8.	La llave de identificación de toda interacción en cualquier canal de atención se realizará a través del número de identificación del ciudadano (cédula, pasaporte, tarjeta de identidad, entre otros que defina la Entidad). De tal manera que cuando el usuario ingrese al IVR registre su número de identificación, si éste (el usuario) ya se encuentra registrado en la base de datos, el sistema debe traer la información del usuario. En caso de que el usuario diligencie erróneamente su número de identificación, el agente podrá cambiar el número de identificación y el sistema traerá la información correspondiente al nuevo número digitado por el agente (si ya se encuentra registrado). Esto sin generar tiquets o servicios adicionales o nuevos a la interacción que se está llevando a cabo. De igual forma debe funcionar para los demás canales de atención. El agente, diligencia el número de identificación en el campo correspondiente y el sistema de manera automática trae los datos y el historial del número de identificación registrado.
9.	En ningún caso, el sistema reemplazará datos de un usuario a otro, así los dos se hayan comunicado desde la misma línea telefónica. Esto teniendo en cuenta que el acceso y la gestión de la información se debe realizar a través del número de identificación y no del número telefónico.
10.	El futuro Contratista deberá realizar todos los ajustes que la Entidad requiera durante el desarrollo del contrato en el contact center, grabaciones de hold, cambios en el menú IVR, etc. Para estos cambios, el futuro Contratista tendrá máximo dos (02) días hábiles. Las grabaciones de hold, si no son entregadas por la Dirección General Marítima - DIMAR, deberán ser grabadas por el futuro Contratista.
11.	El sistema deberá informar al usuario el número de la posición de su espera y/o el tiempo promedio en que será atendido.
12.	El sistema debe permitir la opción de devolución y/o salida de llamadas.



Ítem	Características del Contact Center
13.	Todos los canales de atención deben contar con un buzón de mensajes (voz o de texto, según sea el caso). Debe permitir el registro de los datos de contacto del usuario para dar respuesta al mensaje, si así se requiere.
14.	Grabación de llamadas cien por ciento (100%), disponibles en cualquier momento para su revisión y auditoría.
15.	Todos los canales de atención deben permitir realizar evaluación del servicio recibido (cada canal de manera independiente), para lo cual se definirá cada encuesta que contestará el ciudadano para evaluar el servicio recibido. Las evaluaciones podrán realizarse a través buzones de voz o de texto, SMS o llamadas para definir el nivel de satisfacción del usuario por la atención recibida. Los resultados de todas las encuestas deben poderse descargar para realizar el respectivo análisis de la información en cualquier momento. Los informes deben ser entregados por el contratista de acuerdo con las necesidades del servicio.
16.	Características de la herramienta para los agentes: Plantillas: Los asesores tienen textos previamente definidos desde los perfiles administrativos, que le facilitan ofrecer respuestas ante situaciones comunes que se presenten. Semaforización: Los asesores tienen alertas visuales que le permiten identificar una atención que lleva mucho tiempo sin tener una respuesta (Alerta Naranja, Alerta Roja). Speech to text: Los asesores pueden dar sus respuestas de forma verbal y el aplicativo transcribirá todo lo que se diga a texto para ser enviado al cliente. Históricos: Los asesores tienen acceso al historial de la conversación del cliente desde los diferentes canales en los que se realice el contacto. Notificaciones: Notificaciones push por medio del navegador para que el asesor pueda saber cuándo le llega un mensaje nuevo.

Chat

Ítem	Chat
1.	El futuro Contratista deberá garantizar la instalación de un Chat externo en el Portal Marítimo de la Entidad (www.dimar.mil.co) el cual debe estar integrado al Contact Center. Al ser publicado hacia Internet este servicio, el oferente deberá garantizar a través de un certificado SSL de una entidad certificadora (Digicerten la cual la entidad maneja todos sus certificados), este protocolo de encriptación. El costo del certificado SSL debe ser asumido por el contratista y su renovación debe ser mínimo por dos años, cuando así lo requiera el sistema. Mencionado certificado deberá comprarse a nombre de DIMAR.
2.	Cualquier costo de licenciamiento para poner en funcionamiento el chat, estará a cargo en su totalidad por parte del Proveedor, quien además debe garantizar su total disponibilidad y funcionamiento.
3.	Contar con un aplicativo de gestión de conversación para los agentes, usuario administrador y usuario estadístico
	Deberá ser adaptable a la estética de la marca (colores Institucionales, logos, entre otros). Cuando los operadores no se encuentren en línea deberá recibirse en el correo institucional la pregunta y datos registrados por el usuario en el formulario de registro. Se deberá contar con reportes y estadísticas de las interacciones efectuadas en el aplicativo. Deberá contarse con un historial de conversaciones que podrá ser consultado por parte del usuario estadístico. Las conversaciones de chat deberán contar con corrector ortográfico. La pantalla deberá ser ajustable si la aplicación es usada en PC, Tablet o celular. La asignación de chats deberá ser aleatoria tomando la primera asignación al agente de servicio que presente más tiempo sin interacción con usuarios en el canal.
4.	Ventana pop up que notifique que se ha recibido un nuevo mensaje (desea aceptar sí o no). Notificación visual que consista en un parpadeo en el ícono de la aplicación abierta ubicada en la barra de tareas.
5.	El usuario al acceder al chat a través del Portal Marítimo Colombiano debe aparecerle un formulario de registro donde le solicite los datos registrados, debe contar esta ventana con logo y colores institucionales, información de horarios de atención y mensaje de tratamiento de datos personales, en esta opción el usuario deberá contar con la opción de elegir si desea recibir transcripción de la conversación, sin embargo si el usuario olvida este paso en la ventana de encuesta de satisfacción que se describe posterior deberá tener la opción de remitir conversación a correo registrado con la opción de editar dicho correo si el usuario prefiere recibir la transcripción en una dirección de correo electrónico distinta a la registrada inicialmente.

Ítem	Chat
	
6.	Al asesor le aparece un pop up que indica una nueva conversación donde le consulta ¿desea aceptar? Si o no (si el asesor selecciona no, o pasan 20 segundos sin aceptar la conversación, esta pasará al siguiente asesor que se encuentre disponible) esta conversación hará hasta 3 reintentos para que el mensaje que se ha escrito en el formulario inicial por parte del usuario se envíe al correo institucional dimar@dimar.mil.co donde será radicado como una petición.
7.	Mientras el usuario espera deberá visualizar una ventana que le informe en qué posición de la cola se encuentra 
8.	Al ser aceptada la conversación inicia la ventana de chat donde informa al usuario el nombre del asesor con el que se encuentra en contacto. 
9.	El Agente debe contar con la posibilidad de tener respuestas rápidas que pueda configurar ejemplo: mensaje de bienvenida que aparece en la gráfica, así mismo deberá poder editar o eliminar estas respuestas predeterminadas. 
10.	Esta configuración de mensajes debe tener la posibilidad que con un comando que se digite en el guion llame el nombre del usuario.
11.	La conversación deberá contar con la opción de que el usuario pueda enviarle archivos al agente (Gráfica 4 y 5) y así mismo el agente pueda remitir archivos al usuario (Gráfica 6, 7 y 8). 



Ítem	Chat
12.	La ventana de chat debe mostrar horas de interacción en la ventana, lo cual permite llevar un control por parte del agente si se da inactividad en la conversación.
13.	<p>Al finalizar la conversación deberá aparecerle al usuario una encuesta de satisfacción que se definirá por la Dirección General Marítima - DIMAR (todos los campos de diligenciamiento deberán ser obligatorios para el envío de la encuesta)</p> 
14.	Cada conversación deberá contar con un número único de identificación para poder ser tipificada en CRM, al momento que el agente de servicio acepta la conversación se debe abrir una pestaña con los datos registrados por el usuario y el código único para la clasificación y registro de observaciones correspondiente.
15.	Se debe permitir la opción de transferencia a otro asesor de la conversación cuando se presenten novedades.
16.	Se deberá contar con un usuario administrador que permita la creación/eliminación/edición de usuarios y parámetros de configuración para la atención de chats
17.	Restablecimiento de claves.
18.	Debe contar con la opción de generar monitoreos en vivo de las conversaciones (visualizar en tiempo real la interacción que está realizando el agente de servicio con el usuario)
19.	Deberá poder conocer el tráfico de interacciones efectuadas donde muestre total y % de atención, total y & de chats recibidos, total y % de abandonados (los chats abandonados deberán coincidir con los mensajes que fueron remitidos a correo institucional para radicación de petición), tiempo promedio de atención y tiempo promedio de espera.
20.	Las tipificaciones que se mencionan en el cuadro anterior deberán registrar en usuario estadístico para efectos de validación del canal.
21.	De los registros de tipificación que se señalan en el cuadro anterior deberá contarse de forma ordenada con la opción de conocer si se compartieron o no documentos en la conversación, así como acceder a los documentos que el agente de servicio compartió en la conversación y los documentos que remitió el usuario.
22.	Se deberá tener en cuenta en los dos cuadros anteriores que un informe corresponde al historial de conversación del chat (que incluye información de documentos compartidos) y otro informe corresponde a la tipificación de la interacción efectuada por el agente de servicio.
23.	La información que se reciba de las encuestas de satisfacción deberán poder consultarse en el usuario estadístico para la validación de satisfacción correspondiente.

Sistema de Turnos

Ítem	Sistema de Turnos
1.	El futuro Contratista deberá garantizar una atención de manera organizada en los puntos de atención presencial al ciudadano, para lo cual deberá implementar un sistema digital de turnos.
2.	Para ello el futuro Contratista deberá contar con equipos del Sistema Digital de turnos en las Capitanías de Puerto de Buenaventura, Santa Marta, Cartagena y Sede Central.
3.	Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el futuro Contratista.
4.	El software por instalar deberá permitir generar un sistema de turnos para atender a los usuarios, el cual deberá funcionar con el hardware que actualmente tiene la Entidad para la emisión de turnos en las diferentes capitanías. En las unidades donde no exista hardware de digiturno o haya faltantes de equipos para su correcto funcionamiento, el futuro Contratista dispondrá de las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el requerimiento.
5.	El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.
6.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con quince días calendario a partir de la firma del Contrato.

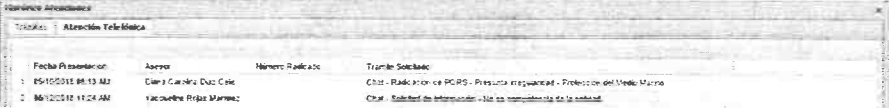


7.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos, con el fin que el Proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en Ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.				
8.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.				
9.	<p>El futuro Contratista deberá entregar cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), garantizando la normalización e integridad de esta. De igual manera, deberán migrar los datos registrados en el Sistema durante la vigencia del Contrato.</p> <p>La Base de Datos del Sistema de Turnos deberá implementarse en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Informática y Comunicaciones (GRUINCO) de la Dirección General Marítima – DIMAR. Se deberá entregar la documentación asociada a la Base de Datos.</p> <p>Para ambos casos, el Proveedor deberá suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.</p>				
10.	Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima – DIMAR. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.				
11.	La Instalación de cualquier Software, preferiblemente deberá realizarse directamente en los servidores de la Dirección General Marítima – DIMAR, para lo cual, deberá cumplir con las Especificaciones dadas por el Grupo de Informática y Comunicaciones (GRUINCO) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad.				
12.	<p>El sistema de turnos debe permitir el paso de videos y/o imágenes que permitan informar y/o comunicar al Ciudadano sobre temas de interés de la Entidad.</p> <p>Esta plataforma y paso de videos, deberá cumplir con los requerimientos de la Entidad y a fin de no consumir red por el paso de los videos, se solicitan que estos sean instalados de manera local en los Sistemas de Turnos de cada Unidad. A estos se podrá tener acceso remoto para cargar los respectivos videos y/o imágenes, campañas y demás que determine la Dirección General Marítima – DIMAR.</p>				
13.	La alerta de llamado de turno deberá visualizarse en el TV.				
14.	<p>El servicio debe permitir:</p> <p>Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención.</p> <p>Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención. Debe permitir parametrizar todas las opciones de trámites y servicios.</p> <p>Dada la especialidad de los funcionarios de los puntos de atención y los diferentes trámites y servicios, debe asignar los diferentes trámites y servicios entre los diferentes puntos de atención, según lo defina Dimar. Así mismo, cada punto de atención hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender. Ej: Proceso 1, Puntos de atención 5 y 7. Proceso 2 Puntos de atención 8,9 y 10.</p> <p>Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de puntos de atención, según lo tenga definido Dimar.</p> <p>Sistematización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos.</p> <p>El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de Dimar.</p>				
15.	El Proveedor debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.				
16.	<p>El Proveedor de servicios, debe entregar y mantener disponible, el rollo con papel térmico para la impresión de los turnos, durante cada mes de servicio de digiturno avanzado, así:</p> <p>Entre 1 y 10.000 de cortes de turnos</p> <p>Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso de que no se hubiesen agotado.</p>				
17.	<p>Zonas de prestación del servicio</p> <table><tr><td>Sede Central (Bogotá).</td></tr><tr><td>Capitanía de Puerto de Buenaventura.</td></tr><tr><td>Capitanía de Puerto de Santa Marta.</td></tr><tr><td>Capitanía de Puerto de Cartagena.</td></tr></table>	Sede Central (Bogotá).	Capitanía de Puerto de Buenaventura.	Capitanía de Puerto de Santa Marta.	Capitanía de Puerto de Cartagena.
Sede Central (Bogotá).					
Capitanía de Puerto de Buenaventura.					
Capitanía de Puerto de Santa Marta.					
Capitanía de Puerto de Cartagena.					
18.	Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el futuro Contratista.				



19.	El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.
20.	Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima - DIMAR. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
22.	La alerta de llamado de turno deberá visualizarse en el TV.
23.	Vista de pantalla de televisor Pantalla compartida: Lado izquierdo: Número del turno llamado y módulo donde será atendido (mientras se encuentre la atención activa). Lado derecho: carteleras digitales que suministran información de la entidad (videos).
24.	Emisor de llamado: Software instalado en el computador de cada asesor para la gestión de turnos
25.	Pantalla de televisor: muestra el módulo y número del turno a ser atendido.
26.	El software de los agentes debe contar con los siguientes botones para la gestión de turnos: Llamar turno Siguiete turno (cuando no se encuentre el usuario al momento del llamado) Cancelar turno (donde se permita seleccionar el motivo por el cual se cancela para efectos estadísticos) Iniciar atención (donde el sistema debe contabilizar el tiempo que toma el usuario con el agente en atención). Transferir turno de módulo (debe arrojar las opciones de la totalidad de módulos configurados para el traslado a otro servicio o asesor cuando el usuario por error toma un turno que no corresponde).
27.	Vista de pantalla de televisor Pantalla compartida: Lado izquierdo: Número del turno llamado y módulo donde será atendido (mientras se encuentre la atención activa). Lado derecho: carteleras digitales que suministran información de la entidad (videos).
28.	Emisor de llamado: Software instalado en el computador de cada asesor para la gestión de turnos Usuario: toma el turno del Atril dispensador selecciona el servicio requerido. Pantalla de televisor: muestra el módulo y número del turno a ser atendido. Agentes: cada agente llama el turno desde el software de su computador. El software de los agentes debe contar con los siguientes botones para la gestión de turnos: Llamar turno Siguiete turno (cuando no se encuentre el usuario al momento del llamado). Cancelar turno (donde se permita seleccionar el motivo por el cual se cancela para efectos estadísticos). Iniciar atención (donde el sistema debe contabilizar el tiempo que toma el usuario con el agente en atención). Transferir turno de módulo (debe arrojar las opciones de la totalidad de módulos configurados para el traslado a otro servicio o asesor cuando el usuario por error toma un turno que no corresponde). Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM (este deberá estar atado de forma automática al número de turno con el cual se realizó la atención) , donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema (árbol de tipificación) y un espacio libre para observaciones (las categorías y sub tipificaciones deberán ser editables para que el agente de servicio pueda seleccionar las opciones de acuerdo a la atención), esta información también debe aparecer en forma de informe en Excel en usuario estadístico para la descarga de reportes, los cambios que se requieran efectuar al árbol de tipificación o reportes deberán ser editables sin requerir un desarrollo de por medio.
29.	Si la presentación es a través de un tercero debe habilitar la información que se relaciona en la gráfica 1 (selección de tipos de tercero) gráfica 1 (estos datos deben ser obligatorios a diligenciar por el agente de servicio). Adicional este campo de información deberá contar con un campo para diligenciar correo electrónico del tercero que se presenta en el punto de atención presencial <div><div>Fecha de Presentación:</div><div>Ciudad Presentación: BOGOTÁ D.C Bogotá</div><div>Calidad Presentación:</div><div>Tipo Identificación: AGENCIA MARITIMA</div><div>Nombre Completo o Razón Social del Presentador: ARMADOR</div><div>Ver Guías de Atención</div><div>Definir Solicitante</div><div>Identificación:</div><div>Tipo de Identificación: Cédula Ciudadanía</div><div>Nombres:</div><div>Primer Apellido:</div><div>Segundo Apellido:</div><div>Tipo Persona:</div><div>Tipo Identificación:</div><div>Nº Identificación:</div><div>Nombre Completo o Razón Social del Presentador:</div><div>Número Telefónico:</div></div>



30.	<p>Debajo de la información mencionada anteriormente debe encontrarse un cuadro que solicite Información de la persona de contacto</p> <p>(en este espacio se registra la información del titular del trámite o servicio) donde debe aparecer el registro de los datos que se muestran en la gráfica 2 (se incluye la información que las listas desplegables deben tener en cada opción que lo requiera).</p> 
31.	<p>En el campo de datos de visita se debe implementar un árbol de tipificación que incluya la totalidad de servicios por los cuales un usuario puede acercarse a la atención presencial las opciones se despliegan de acuerdo con el árbol de tipificación definido por Dimar. Deberá poder ser modificable sin requerir un desarrollo para la aplicación de cambios.</p>
32.	<p>El CRM debe contar con una opción que permita consultar las tipificaciones anteriores y se denomine “Ver gestiones anteriores” en esta opción deberá abrir una ventana nueva donde muestre en columnas y en el siguiente orden la información de las tipificaciones anteriores (por pestañas deberá mostrar los canales en los cuales fue atendido el usuario (presencial “trámites” o atención telefónica):</p> <p>Fecha y hora de presentación</p> <p>Nombre de agente que atendió al usuario Número de radicado</p> <p>Trámite solicitado (observaciones digitadas) Gráfica 3</p> 
33.	<p>Usuario estadístico: Se debe tener disponibilidad de un usuario que permita descargar en Excel la información de la atención presencial, la cual debe aparecer ordenada en columnas que deben mantener el siguiente orden y arrojar la siguiente información: Fecha</p> <p>Nombre agente Módulo</p> <p>Turno</p> <p>Estado (atendido, cancelado, transferido) Causas cancelación</p> <p>Transferencia Causas transferencia</p> <p>Hora petición turno (en formato hh:mm:ss) Hora llamado (en formato hh:mm:ss) Tiempo de espera (en formato hh:mm:ss) Hora fin de atención (en formato hh:mm:ss) Tiempo de atención (en formato hh:mm:ss)</p> <p>Servicio (de acuerdo con la configuración de los módulos por unidad Ejemplo: Gente de Mar, Zarpes) Unidad</p> <p>Día de la semana</p> <p>Tiempo total de atención (en formato hh:mm:ss)</p>
33.	<p>El usuario estadístico debe contar con la opción de consultar las tipificaciones de la atención presencial para contar con la información ampliada de la atención, en este informe debe aparecer: Fecha de atención, unidad de atención, nombre de agente que brindo atención, toda la información de datos de tercero, datos de usuario, opciones desplegables de tipificación y observaciones registradas por el agente de servicio.</p>

CRM

Ítem	CRM
1.	<p>Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM, donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema (árbol de tipificación) y un espacio libre para observaciones (las categorías y subtipificaciones deberán ser editables para que el agente de servicio pueda seleccionar las opciones de acuerdo a la atención), esta información también debe aparecer en forma de informe en Excel en usuario estadístico para la realización de reportes deberá permitir clasificar o reclasificar la atención brindada.</p>
2.	<p>Si la presentación es a través de un tercero debe habilitar la información que se relaciona en la gráfica 1 (selección de tipos de tercero) gráfica 2 (estos datos deben ser obligatorios a diligenciar por el agente de servicio). Adicional este campo de información deberá contar con un campo para diligenciar correo electrónico del tercero que se presenta en el punto de atención presencial</p>



Fecha de Presentación:

BOGOTÁ D.C | Bogotá

Calidad Presentación:

Tipo Identificación:

AGENCIA MARÍTIMA
ARMADOR
AUTORIZADO Y/O APODERADO
PROPIETARIO
REPRESENTANTE LEGAL
USUARIO

Ver Gestiones Anteriores

Datos Solicitante

Identificación:

Tipo de Identificación:

Cédula Ciudadana

Nombres:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

Tipo Persona:

Tipo Identificación:

Nº Identificación:

Nombre Completo o Razón Social del Presentador:

Número Telefónico:

Debajo de la información mencionada anteriormente debe encontrarse un cuadro que solicite "información del solicitante" (en este espacio se registra la información del titular del trámite o servicio) donde debe aparecer el registro de los datos que se muestran en la gráfica 3 a 3.5 (se incluye la información que las listas desplegables deben tener en cada opción que lo requiera).

Datos Solicitante

Identificación:

Tipo de Identificación:

Cédula Ciudadana

Nombres:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

Tipo Persona:

Dirección:

Ubicación:

Email:

Teléfono Fijo:

Celular:

Fecha de Nacimiento:

Lugar de Nacimiento:

Género:

Ocupación:

Datos Solicitante

Identificación:

Tipo de Identificación:

Cédula Ciudadana

Nombres:

Primer Apellido:

Cédula Ciudadana

Segundo Apellido:

Tipo Persona:

No Identificado

Dirección:

Ubicación:

Libreta Militar

Email:

Teléfono Fijo:

Registro Único del Contribuyente

Celular:

Fecha de Nacimiento:

Cédula Extranjera

Lugar de Nacimiento:

Género:

Cédula Jurídica

Ocupación:

Datos Visita

Categoría Trámite:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 1:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 2:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 3:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 4:

Revisión de la identificación

Datos Solicitante

Identificación:

Tipo de Identificación:

Cédula Ciudadana

Nombres:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

Tipo Persona:

Dirección:

Ubicación:

Natural

Email:

Teléfono Fijo:

Jurídica

Celular:

Fecha de Nacimiento:

Lugar de Nacimiento:

Género:

Ocupación:

Datos Solicitante

Identificación:

Tipo de Identificación:

Cédula Ciudadana

Nombres:

Primer Apellido:

Segundo Apellido:

Tipo Persona:

Dirección:

Ubicación:

Email:

Teléfono Fijo:

N/A | N/A

Celular:

Fecha de Nacimiento:

VELEZ | Santander

Lugar de Nacimiento:

Género:

VETAS | Santander

Ocupación:

Datos Visita

Categoría Trámite:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 1:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 2:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 3:

Revisión de la identificación

Sub tipificación 4:

Revisión de la identificación

Página 37 de 64

A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-050 v03



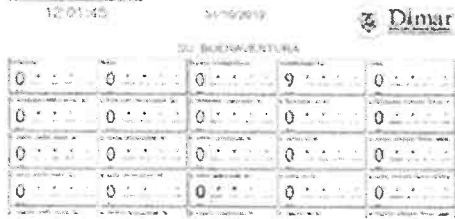
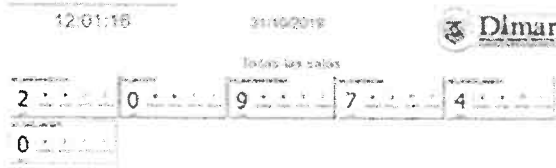
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Página 38 de 64



8.	El futuro contratista deberá garantizar el acceso al sistema para todo su personal (registrado en este contrato) y de igual forma deberá disponer de 14 licencias adicionales que serán usadas por personal de Dimar en las diferentes capitanías de puerto de la Entidad con el fin de que ingrese a las estadísticas de atención las interacciones efectuadas en estas unidades. En este sentido, todos los planes de auditoría, formación, estadística y demás, deberán contemplar las interacciones efectuadas en todas las unidades regionales donde se dispongan las licencias relacionadas en este punto. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.
----	--

Panel de atención

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
1.	<p>Se requiere contar con un panel de control de la gestión de todos los canales de atención donde se pueda contar con una vista general del comportamiento de la totalidad de unidades y canales de atención que se encuentran bajo el presente contrato (Imagen 1 y 1.1), así como el detalle del comportamiento de los diferentes servicios que se presten en la unidad (imagen 2).</p> <p>Imagen 1</p>  <p>Imagen 1.1</p>  <p>Imagen 2</p> 
2.	El futuro Contratista deberá garantizar que el panel se pueda visualizar en todos los equipos y televisores que la Dirección General Marítima - DIMAR disponga para el control del canal, la información deberá actualizarse cada 5 segundos para garantizar que la información sea en tiempo real.

Calidad y continuidad de la prestación del servicio

Ítem	Licencia Central Telefónica (PBX / Contact Center)
1.	El futuro Contratista deberá garantizar como mínimo el noventa y nueve punto siete por ciento (99.7%) de disponibilidad del servicio mensual.
2.	El futuro Contratista deberá garantizar la continuidad del servicio del actual contrato al contrato entrante, sin que se afecte el servicio y disponibilidad de los medios de atención.
3.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con quince (15) días calendario a partir de la firma del Contrato.



Ítem	Licencia Central Telefónica (PBX / Contact Center)
4.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos. Con el fin de que el proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.
5.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano, deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
6.	<p>El futuro Contratista deberá entregar mínimo cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera deberán migrar los datos registrados en el sistema durante la vigencia del contrato.</p> <p>La base de datos del sistema de turnos deberá implementarse en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada), en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Informática y Comunicaciones (GRUINCO) de la entidad. Se debe entregar la documentación asociada a la base de datos.</p> <p>Para ambos casos el proveedor debe suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.</p>

Seguimiento de la operación

Ítem	
1.	El futuro Contratista deberá contar con un Sistema que permita la identificación de hora de llegada, salida, turnos de descanso, almuerzos y demás por parte del equipo de trabajo. El informe del cumplimiento de horarios se deberá entregar semanalmente y un informe mensual para el pago correspondiente.
2.	El Sistema deberá permitir tener monitoreo de la operación en tiempo real y el Supervisor o personal de calidad podrá tomar la cualquier interacción en cualquier momento.

Generalidades

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
1.	Todo sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima - DIMAR, por lo cual se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
2.	La instalación de cualquier software deberá cumplir con las especificaciones dadas por el Grupo de Informática y Comunicaciones (GRUINCO) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad.

Soporte y Mantenimiento:

Ítem	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
1.	Se debe realizar mínimo un (01) mantenimiento e hardware y software a los equipos de cómputo destinados para la Atención, durante la vigencia del Contrato.
2.	Para el Sistema Digital de Turnos, el Proveedor deberá garantizar su total funcionamiento. En caso de presentarse fallas, deberá darles solución de manera inmediata. El Sistema de Turnos es una herramienta primordial para la Atención al Ciudadano y por lo tanto deberá garantizar su funcionamiento al cien por ciento (100%).
3.	Cuando se requieran ajustes a los sistemas para su correcto funcionamiento en los procesos de atención, el Contratista tendrá cinco (05) días hábiles para poner en funcionamiento el nuevo requerimiento.
4.	<p>En caso de presentarse fallas en los sistemas que soportan la atención al ciudadano (las diferentes aplicaciones que se enmarcan en este contrato) y que son responsabilidad del contratista, éste tendrá que dar solución en los siguientes términos:</p> <p>- Primer nivel veinticuatro (24) horas: Fallas que no generen inconvenientes en el acceso a los aplicativos.</p>



Ítem	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
	- Segundo nivel seis (06) horas: Fallas que afectan los accesos a los aplicativos. - Tercer nivel seis (06) horas: Daño colateral sin funcionamiento de los canales para la adecuada Atención al Ciudadano.
5.	En caso de requerirse ajustes a los diferentes aplicativos enmarcados en el presente contrato, tales como CRM, chat, sistema de turnos, guiones, línea telefónica, etc. el contratista deberá dar solución a la solicitud planteada en un término máximo de cinco (05) días hábiles.

Inicio de la operación, recursos Tecnológicos y de Comunicaciones:

Ítem	Inicio de la operación, recursos Tecnológicos y de Comunicaciones
1.	El futuro Contratista saliente deberá garantizar el funcionamiento de todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato, un mes calendario después de la terminación de este, con el fin de no afectar el servicio de la Entidad y realizar el respectivo empalme con el nuevo Contratista.
2.	El Contratista entrante, tendrá máximo veinte (20) días calendario, para tener en correcto funcionamiento todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato.
3.	El CRM que se disponga, deberá tener interacción con todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato y deberá cruzarse la información entre sí.
4.	La empresa deberá destinar un (01) celular corporativo por unidad, con el fin de permanecer en contacto con el personal de todas las unidades, el celular de trabajo deberá contar con plan de minutos y datos, los cuales pueden ser utilizados tanto para contacto interno como para ponerse en contacto con los usuarios para notificarlos de cualquier novedad presentada y/o de la entrega de sus documentos.
5.	Todos los servicios del Proceso de Atención, chat, telefónico, presencial y lo que se de deriven deberán tener una cobertura 360° en la que me permita identificar con el número de cédula del ciudadano todos los acercamientos que ha realizado el mismo. Esto se requiere en una misma vista, es decir, al ingresar el usuario con identificación No. 1234 (ejemplo) debo ver todas las interacciones que éste ha tenido con la entidad y cuál ha sido el tratamiento a cada una de ellas. Todos los agentes de servicios podrán ver todas las gestiones de un usuario sin importar el medio por el cual se haya realizado.

Aspectos del Personal a Tener en Cuenta:

Ítem	Características
1.	El futuro Contratista deberá garantizar que cumple con lo estipulado en el Código Sustantivo de Trabajo, así como con la demás normatividad colombiana vigente relacionada con el ámbito laboral.
2.	Toda persona que ingrese a laborar en el Proyecto cualquiera que sea su rol, deberá contar con su Contrato de acuerdo con lo indicado por el Código Sustantivo del Trabajo.
3.	El futuro Contratista, deberá realizar estudio de seguridad a toda persona que integre el equipo de trabajo del proyecto. El costo de este deberá ser asumido por el futuro Contratista.
4.	El Estudio de seguridad requerido, consta de verificación de los documentos aportados en la hoja de vida, antecedentes penales y judiciales, visita domiciliaria. Para que la persona pueda ser admitida en el proyecto, los resultados del estudio de seguridad deben ser aprobados por la Oficina de Seguridad de DIMAR, dado lo anterior, estos deberán ser entregados de manera previa al ingreso de una nueva persona.
5.	Ninguna persona podrá iniciar actividades en la Dirección General Marítima - DIMAR en cualquiera de los roles definidos, incluso personal backup, sin que se haya entregado a la Entidad el respectivo Estudio de Seguridad y/o haya surtido el respectivo Proceso de Selección.
6.	El personal a trabajar en desarrollo del proyecto en cumplimiento del objeto Contractual deberá ser aprobado por la Dirección General Marítima - DIMAR, previo cumplimiento de los requisitos dispuestos para cada perfil, las entrevistas se podrán realizar a través de medios virtuales. La entrevista de la Dirección General Marítima - DIMAR, se realizará como último filtro del proceso. Dado lo anterior, el proveedor debe mostrar el proceso de selección con sus etapas surtidas para la terna de la que se seleccionará la persona.
7.	Todos los permisos, licencias, vacaciones, retiros, renunciaciones ausencias (cortos o largos) por cualquier motivo deberán ser suplidas por el personal Backup, personal que deberá estar 100% capacitado y en la capacidad de atender oportuna y eficazmente al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
7.	El personal podrá recibir instrucciones del Supervisor del futuro Contrato que designe la Entidad, toda vez que éstas se relacionen con el objeto Contractual, informando siempre al empleador, para lo cual el futuro Contratista tomará las



Ítem	Características
	medidas correspondientes con el equipo de trabajo, con el fin de informarlos y que esta acción no sea tomada como objeto de Subordinación.
8.	El personal trabajará de la mano con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, de quien podrá recibir solicitudes y/o requerimientos, siempre y cuando estos se encuentren dentro del objeto Contractual y las funciones definidas para el cargo, informando siempre al Empleador.
9.	El futuro Contratista deberá entregar al personal y a la Dirección General Marítima - DIMAR el manual de convivencia, disciplinario, reglas, porte del uniforme, horario y demás aspectos informativos importantes para la operación.
10.	<p>El equipo de trabajo deberá contar con un Supervisor o Coordinador, exclusivo para la cuenta de Dimar, quien prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo con lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio y para efectos de la operación, será el canal de comunicación entre el Contratista y el Supervisor del Contrato que designe la Entidad.</p> <p>La asignación salarial mínima del Coordinador es de tres (3.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.</p> <p>El coordinador debe contar con un celular corporativo con plan de voz y datos como herramienta de trabajo para desempeñar su rol y funciones; asimismo, se le deberá asignar un computador portátil, de tal manera que el Coordinador pueda asistir a las instalaciones de Dimar a trabajar sin afectar el cumplimiento de sus funciones.</p>
11	En caso de retiro del personal, el contratista debe garantizar una paz y salvo donde conste que el agente entregó su trabajo al día, así como los elementos que le fueron asignados para el desarrollo de sus funciones. Este documento deberá ser firmado por el supervisor del contrato y debe ser requisito para la correcta finalización del contrato.

Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos):

Ítem	Características
1.	El futuro Contratista deberá contar con personal de respaldo que supla las ausencias del personal principal. El cual debe ser avalado por la Dirección General Marítima – DIMAR de acuerdo con el modo de selección mencionado, así como capacitado para realizar la actividad correspondiente. Este personal también tendrá Estudio de Seguridad.
2.	El personal de respaldo deberá cumplir con las funciones encomendadas, así como con el horario previsto por la Dirección General Marítima – DIMAR.
3.	El personal Backup deberá asistir a las instalaciones de la Dirección General Marítima – DIMAR con ropa de Oficina, no podrá acercarse a trabajar en jean, tenis, sandalias, etc. Deberán tener el identificador con su nombre, igual al del personal fijo.
4.	En ningún caso, el futuro Contratista podrá tomar personal de una capitania de puerto para que realice reemplazos en otra Regional, sin dejar dicha vacante ocupada por otro Asesor y previa autorización del Supervisor del contrato.
5.	Sin importar las razones de ausencia del personal en un puesto de trabajo, el futuro Contratista deberá contar de manera inmediata con el personal de apoyo para suplir su ausencia.
6.	Cualquier novedad con el equipo de trabajo del Proyecto, deberá ser informado de manera previa o inmediata al Supervisor del Contrato que designe la Entidad.
7.	El futuro Contratista deberá garantizar por lo menos una (01) Persona Backup por Unidad en las Capitanías de Puerto de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, ubicado(s) en la ciudad de cada Capitanía de puerto.
8.	La disponibilidad del personal backup es inmediata a la novedad reportada.
9.	El personal backup deberá asistir por lo menos una (01) vez a la semana a cada unidad para mantenerse actualizado de los procesos de atención, así no se requiera para realizar reemplazo alguno. Esta asistencia se monitoreará por medio del sistema de asistencia que debe entregar el Proveedor, así como con los formatos que disponga la Dirección General Marítima – DIMAR.
10.	El Personal Backup tendrá las mismas responsabilidades que el personal fijo. El futuro Contratista debe garantizar que este personal cumple con las mismas funciones y responsabilidades que las personas fijas.
11.	El Personal Backup deberá ingresar dentro de los informes mensuales, capacitarse, realizar evaluaciones, monitorearse, ejecutar actividades de calidad, etc.
12.	El futuro Contratista deberá dar cumplimiento con la normatividad actual de Salud y Seguridad en el trabajo para con el personal que Contrate.
13.	Lo anterior aplica tanto para toda la operación.



Ítem	Características
14.	En la Sede Central en Bogotá D. C. asignará una backup permanente que cubrirá los espacios de descanso y almuerzo, incapacidades, licencias. Esta persona asistirá en el horario habitual de la operación.

Rotación de Personal:

Ítem	Características
1.	Si durante el desarrollo del Proyecto alguna de las personas ya contratadas del equipo renunciara o se solicitará el cambio de la persona por parte de la Dirección General Marítima – DIMAR, el proceso de selección deberá realizarse tal como se encuentra establecido en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. Por lo cual el futuro Contratista deberá asumir todos los costos mencionados.
2.	En cualquier momento de la ejecución del contrato, el supervisor designado podrá solicitar cambio de las personas que considere no satisfacen los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado.
3.	Si alguna de las personas del proyecto se retira por causas sustentadas o no, el futuro Contratista deberá presentar las nuevas personas previa validación de los requisitos aquí solicitados. El proceso de selección será el descrito en el pliego de condiciones del presente proceso de Contratación. Los costos serán acarreados por el futuro Contratista.
4.	En caso de recibir renuncia por alguna persona integrante del equipo de trabajo, el futuro Contratista deberá enviar el personal de reemplazo (backup) de manera inmediata, con el fin de recibir el puesto de trabajo. Se realizará análisis para confirmar si la persona Backup podrá quedarse como asesor principal del Proyecto.
5.	En caso de requerir el reemplazo de una nueva persona, sin importar su caso, el futuro Contratista tendrá dos (02) semanas calendario, para realizar el respectivo proceso de selección como está previsto en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. En ningún caso deberá quedar destripulado algún puesto de trabajo, por lo que el Backup será quien cubra el puesto mientras se realice el respectivo proceso de selección.
6.	El futuro Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o capacitación al nuevo personal, para ello debe contar con la plataforma virtual de educación, así como con el personal Backup que debe permanecer actualizado y capacitado (El Backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).

Uniformes:

Ítem	Características
1.	Todos los agentes de servicio, (back office y front office) deberán estar uniformados, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección General Marítima – DIMAR.
2.	<p>Blusa / Camisa (Hombre y Mujer):</p>  <p>Composición: 35% algodón, 65% poliéster. Peso: 100 gm/mt2. Ancho: 148/150 cm. Acabado: Preteñido. Tejido: Fil/ fil. Encogimiento 2%. Color blanco (No. 90001) y azul (No. 952). Deberá llevar el logo de DIMAR bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de DIMAR deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de DIMAR, se deberá bordar la frase "OPERADO POR" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero. Cuello camisero. Pie de cuello y pechera de 2.5 cms. Botonadura a la vista a partir del busto. Embone a cada lado de la pechera y puños a tono de la tela.</p>



ítem	Características
	<p>Una pinza en delantero a cada lado y en espalda.</p> <p>Puños de 05 cms de ancho.</p> <p>Cuello, pechera y puños deben ir entretelados con tejidos gruesos.</p> <p>*De esta blusa, se entregarán dos (02) por agente (hombre o mujer).</p> <p>Blazer hombre:</p> <div></div> <p>Chaqueta de dos botones de solapa angosta y mora alta.</p> <p>Bolsillos de cartera sesgada y tapas angostas-</p> <p>Ribetes de falto y una abertura en la espalda, (porta esfero, cigarrero, monedero y porta celular)</p> <p>Fit ajustado.</p> <p>Elaborado en algodón 97.5% y elastómero 2.5%.</p> <p>Color azul oscuro</p> <p>*Aplica únicamente para agentes de Sede Central (Bogotá).</p> <p>* De esta chaqueta, se entregarán dos (02) por agente (hombre o mujer).</p> <p>Blazer mujer:</p> <div></div> <p>Composición 97%POLIESTER 3%SPANDEX</p> <p>Tipo de Manga Manga larga</p> <p>Material 66%RAYON 30%NYLON 4%SPANDEX</p> <p>Tipo de cuello Cuello solapa. Largo a la cadera</p> <p>Color azul oscuro</p> <p>*Aplica únicamente para agentes de Sede Central (Bogotá).</p> <p>* De esta chaqueta, se entregarán dos (02) por agente (hombre o mujer).</p> <p>Camiseta Tipo Polo (Hombre y Mujer):</p> <div></div> <p>Azul oscura.</p> <p>Silueta princesa para mujer.</p> <p>Silueta recta para hombre.</p> <p>Manga corta.</p> <p>Cuello sport.</p> <p>Cuello y puños en tejido de algodón (ver imagen arriba).</p> <p>Abertura lateral (ver imagen arriba).</p> <p>Tela pique (tipo lacoste) de 200 y 220 gramos.</p> <p>Composición 60% algodón y 40% Poliester.</p> <p>Costura lateral con puntada de seguridad.</p>



Ítem	Características
	<p>Pespunte en mangas y hombros (ver imagen arriba).</p> <p>No produce motas.</p> <p>Deberá llevar el logo de DIMAR bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de DIMAR deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de DIMAR, se deberá bordar la frase "OPERADO POR" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero.</p> <p>Las camisas deben ser de la talla de cada agente, ya que no es buena presentación que les quede grande o pequeño.</p> <p>* De esta camisa se entregarán una (01) por agente (hombre o mujer).</p> <p>Pantalón Formal Dama: PANTALÓN EN DRIL (Pantalón en dril color caqui y azul oscuro):</p> <div></div> <p>Pantalón Formal Hombre: PANTALÓN CLASICO PARA HOMBRE DRIL (Pantalón tipo clásico en dril color caqui y azul oscuro):</p> <div></div> <p>* Se entregarán dos (02) pantalones por agente (hombre o mujer, uno color caqui y otro color azul oscuro).</p> <p>Zapatos Tipo Mocasín:</p> <div></div> <p>* Se entregarán un (01) par de zapatos por agente (hombre o mujer).</p>
3	<p>Dado lo enunciado anteriormente, una entrega de uniformes por agente comprende de:</p> <p>Mujer Sede Central:</p> <p>Blusa / Camisa (02 unidades)</p> <p>Blazer mujer (02 unidades)</p> <p>Camiseta Tipo Polo (01 unidad)</p> <p>Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui)</p> <p>Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos)</p> <p>Mujer Capitanías:</p> <p>Blusa / Camisa (02 unidades)</p> <p>Camiseta Tipo Polo (01 unidad)</p> <p>Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui)</p> <p>Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos)</p>



Ítem	Características
	<p>Hombre Sede Central: Blusa / Camisa (02 unidades) Blazer hombre (02 unidades) Camiseta Tipo Polo (01 unidad) Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)</p> <p>Hombre Capitanías: Blusa / Camisa (02 unidades) Camiseta Tipo Polo (01 unidad) Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)</p>
4.	<p>La primera entrega de uniformes deberá darse máximo un mes calendario después de la firma del contrato.</p> <p>Cada vez que se cumplan 4 meses de contrato (con o sin adiciones y/o prórrogas) se debe realizar una nueva entrega de uniformes a los agentes de acuerdo con los parámetros enunciados anteriormente. Es decir, la segunda entrega se realizará a los cuatro meses calendario de firma del contrato, la tercera a los 8 meses y así sucesivamente.</p>
5.	<p>El personal backup cuando asista a la Entidad, deberá portar la camisa tipo polo, por lo que se le deberá asignar al menos una (01) camisa en los reemplazos normales y dos (02) cuando el backup esté realizando reemplazos por licencia, vacaciones o reemplazos de más de dos días, lo anterior, con el fin de que la persona pueda alternar una camiseta y otra por varios días. El backup deberá portar la camiseta con pantalón formal (el cual no se contempla dentro de este uniforme) pero se le solicitará asistencia con pantalón formal (no jeans).</p> <p>Camiseta Tipo Polo:</p>  <p>Azul oscura. Silueta princesa para mujer. Silueta recta para hombre. Manga corta. Cuello sport. Cuello y puños en tejido de algodón (ver imagen arriba). Abertura lateral (ver imagen arriba). Tela pique (tipo lacoste) de 200 y 220 gramos. Composición 60% algodón y 40% Poliéster. Costura lateral con puntada de seguridad. Pespunte en mangas y hombros (ver imagen arriba). No produce motas. Deberá llevar el logo de DIMAR bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de DIMAR debe ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de DIMAR, se deberá bordar la frase "OPERADO POR" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero. Las camisas deben ser de la talla de cada agente, ya que no es buena presentación que les quede grande o pequeño.</p>
7.	<p>El uniforme de todo el personal deberá ser entregado en su totalidad (características y cantidades mencionadas anteriormente) máximo treinta (30) días calendario después de haberse iniciado este Contrato y/o firmado su Contrato. Entre tanto, las personas deberán asistir a trabajar con ropa de Oficina, no jeans, no tenis, no sandalias, etc.; de igual forma aplica para todas las personas que no usan uniforme.</p>
8.	<p>El uso del uniforme es obligatorio durante toda la jornada laboral todos los días para el personal designado como agente de servicio. Una vez se tengan los uniformes, se programará cómo se deberán vestir las piezas durante la semana. Es decir que el contratista debe realizar un manual de uso y porte del uniforme.</p>



Ítem	Características
9.	Los Agentes Back Office Técnico no requieren de Uniforme, de acuerdo al salario y a la normatividad la empresa deberá (en caso de que aplique) dar el bono correspondiente.

Formación y capacitación:

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
1.	<p>El contratista deberá garantizar la formación y capacitación de todo el proceso de atención, canales, producto, etc. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de formación bajo las siguientes premisas:</p> <p>Generar y ejecutar planes de capacitación de manera diaria, con el fin de retroalimentar a los agentes y mejorar el nivel de conocimiento por parte de los mismos, y así el nivel de cumplimiento del Contrato.</p> <p>Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar.</p> <p>Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad definida por la Entidad.</p> <p>Apoyar al grupo en la tarea de escalar información</p> <p>Apoyar las labores de sistematización de información</p> <p>Ser el soporte interno de los agentes con el back office en la Entidad.</p> <p>Actualizar la base de datos con la información de nuevos casos para solicitar ajustes a las herramientas correspondientes.</p> <p>Realizar evaluaciones semanales para verificar el nivel de conocimiento de los agentes.</p> <p>Esta capacitación se impartirá tanto al personal del contratista como a los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.</p>
2.	<p>El umbral de aprobación para que una persona en proceso de formación pase para ser parte del proyecto es del 95% en las evaluaciones aplicadas.</p> <p>De igual forma el promedio de aceptación de los procesos de formación a nivel general en el desarrollo del proyecto, es del 95%.</p>
3.	<p>El futuro Contratista diseñará las piezas de capacitación de los trámites, productos y/o servicios de la Dirección General Marítima - DIMAR, con el fin de tener los cursos disponibles en la Plataforma virtual (tanto de la empresa como de Dimar) para los Asesores en cualquier momento. Para ello el futuro Contratista deberá contar con el recurso humano y técnico correspondiente para el desarrollo de la Plataforma Virtual. Se apoyará con los Agentes de Back Office, de acuerdo con las funciones descritas anteriormente. Si la empresa requiere de mayor esfuerzo humano para cumplir la meta de capacitación, deberá disponerlo.</p>
4.	<p>En caso de que la Plataforma de Capacitación Virtual requiera de Licencia alguna para su funcionamiento, el futuro Contratista asumirá el valor correspondiente.</p>
5.	<p>El futuro Contratista deberá entregar informe mensual de capacitación, con resultados, indicadores, comparaciones mensuales, oportunidades de mejora y demás información necesaria para evaluar el desempeño del Servicio Contratado (incluye personal fijo y Backup).</p>
6.	<p>El futuro Contratista se compromete a capacitar el personal del Proyecto en los temas correspondientes, de manera constante, haciendo uso de herramientas físicas, presenciales y/o virtuales en los que se incluyan los temas concernientes a la Dirección General Marítima - DIMAR, para ello el futuro Contratista deberá contar con una Plataforma de Educación Virtual, la cual será administrada por el futuro Contratista.</p>
7.	<p>El futuro Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o capacitación del nuevo personal, para ello debe contar la Plataforma Virtual de Educación, así como con el Personal Backup que debe permanecer actualizado y capacitado (El backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).</p>
8.	<p>El futuro Contratista deberá entregar las piezas de capacitación realizadas para que éstas sean instaladas de manera adicional en la Plataforma de Capacitación Virtual de la Dirección General Marítima - DIMAR. Dichas piezas deberán funcionar correctamente en la Plataforma de la Entidad, por lo que se hará necesaria una prueba de funcionamiento que será aprobada por el Supervisor del Contrato que designe la Entidad.</p>
9.	<p>Las características de las piezas de capacitación serán brindadas por la Dirección General Marítima - DIMAR y el futuro Contratista de acuerdo con las necesidades de capacitación que se identifiquen en el proceso de evaluación. Estas piezas de capacitación deberán funcionar en la plataforma de educación del futuro Contratista y en el Moodle de la Dirección General Marítima - DIMAR. Estas piezas podrán ser piezas interactivas, con sonidos, diseño, ilustraciones, evaluaciones, juegos y demás características que se evidencien coadyuvan al apropiamiento de los conocimientos para una mejor atención al usuario.</p>
10.	<p>El futuro Contratista cuenta con ocho (08) días hábiles para la entrega final y en producción (plataforma moodle) de las piezas de capacitación una vez se le haya notificado la necesidad con los debidos requerimientos.</p>



CALIDAD DEL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	<p>El contratista deberá garantizar el proceso de calidad de todos los canales de atención implementados a nivel nacional.</p> <p>Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de calidad del servicio bajo las siguientes premisas:</p> <p>Realizar la auditoría del cumplimiento de los lineamientos emitidos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la radicación de trámites, atención en los puntos presenciales, verificación del canal telefónico y medios digitales y los demás canales de atención que disponga la Entidad</p> <p>Verificar mediante las herramientas entregadas por la Entidad el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los trámites. Hacer seguimiento a los trámites para validar que se cumplan los ANS establecidos con el Ciudadano.</p> <p>Realizar los informes de calidad correspondientes y acordados.</p> <p>Retroalimentar a los agentes de acuerdo con los resultados obtenidos.</p> <p>Generar los informes para evaluar el nivel de cumplimiento y así generar el pago de la factura.</p>
2.	<p>El futuro Contratista deberá contar con el Proceso de Gestión de Calidad, que le permita monitorear el cumplimiento de los objetivos del presente Contrato, así como el cumplimiento de los objetivos por Asesor.</p>
3.	<p>El Proceso de Calidad deberá monitorear de manera preventiva y correctiva los Procesos de Atención para los cuales ha sido Contratada la firma y deberá tomar las acciones pertinentes para minimizar las falencias y/o riesgos detectados.</p>
4.	<p>El futuro Contratista junto con su Proceso de Calidad, deberá levantar una matriz de gestión de los Riesgos que se pueden presentar en la operación. Esta se realizará junto con la Dirección General Marítima – DIMAR, e iniciará su implementación máxima un (01) mes calendario después de la firma del Contrato.</p>
5.	<p>Los riesgos deberán tipificarse por impacto y nivel de aceptación del error. Las formas de corrección deberán ser tomadas por el futuro Contratista, ya que el Servicio a Contratar presupone un cien por ciento (100%) de la efectividad del Servicio de Atención al Ciudadano.</p>
6.	<p>El personal que labora debe conocer estas Matrices de Riesgos y Calidad, con el fin de que conozcan las implicaciones de sus faltas en los Procesos.</p>
7.	<p>El futuro Contratista deberá tener de manera automatizada el proceso de calidad, con el fin de tener la trazabilidad de este Proceso con cada Asesor.</p>
	<p>Como punto de control y monitoreo de la operación, el futuro Contratista deberá garantizar el siguiente porcentaje de monitoreo de los diferentes canales, así:</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de los trámites radicados mensualmente por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional, así como de los trámites radicados por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante chat por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional.</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante línea 018000 por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional.</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de toda interacción que se efectúe en el proceso de atención al ciudadano, sea brindado por el personal del contratista o por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Los informes de calidad deberán presentarse mensualmente cumpliendo con mínimo el 60% de auditorías requeridas.</p> <p>Si lo anterior requiere de personal adicional para cumplir con el requerimiento, este personal será dispuesto por el futuro Contratista, sin que acarree costos adicionales para la Entidad.</p> <p>El personal que se designe para hacer las tareas de calidad, debe cumplir el proceso de selección de la Entidad; asimismo, debe cumplir con el proceso de capacitación en la Entidad y por lo tanto debe ser una persona que conozca del producto de la Dirección General Marítima - DIMAR.</p>



Ítem	Características
	*El monitoreo incluye las interacciones realizadas por los funcionarios de la Entidad a través de las licencias adicionales solicitadas en el ítem del CRM. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.

ESTADÍSTICAS DEL PROCESO

Ítem	Estadísticas del Contact Center
1.	<p>El contratista deberá garantizar el proceso de estadística de todos los canales de atención implementados a nivel nacional.</p> <p>Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de estadística del servicio bajo las siguientes premisas:</p> <p>Realizar el monitoreo diario del funcionamiento de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad para la Atención al Ciudadano.</p> <p>Generar estadísticas de cada uno de los canales de atención definidos por la Entidad para la atención al ciudadano con el fin de que estos permitan tomar acciones de mejora en el proceso.</p> <p>Realizar los informes internos y externos requeridos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la periodicidad y tiempos establecidos.</p>
	<p>El sistema debe permitir la descarga en formato XLS de la información de cada uno de los usuarios que son registrados en cada una de las atenciones con el fin de obtener de manera sencilla la base de datos de los usuarios que contactan la Entidad a través de los diferentes canales. Este informe debe contener: Nombres completos, Número de identificación, dirección física, correo electrónico, teléfonos de contacto, caracterización del usuario de acuerdo con la clasificación realizada en el formato o tiquet de atención, toda la información que se relacione en el formulario de la atención.</p>
2.	<p>Los reportes deben contar con un tablero de control, desde el cual se podrá tener acceso a las diferentes campañas, se tendrá acceso en tiempo real a datos como: conversaciones iniciadas, gestionadas, finalizadas, en cola, en mayor tiempo de espera, también se podrá visualizar el estado de cada uno de los agentes conectados a la campaña y podrá desloguear a sus agentes en caso de que se requiera.</p>
3.	<p>Descargue de reportes en varios formatos y obtención de gráficos visuales del comportamiento de la prestación del servicio en rangos de fechas en los cuales obtendrá información como:</p> <p>Promedio de respuesta por campaña, TMO, hora pico de campaña, informe de gestión, disponibilidad de agentes por campaña, e información sobre los diferentes estados por los cuales ha pasado un agente desde que inició su jornada.</p> <p>Monitoreo de un agente en específico para identificar jornada total en minutos, total de mensajes respondidos vs recibidos, tiempo promedio de respuesta del agente, TMO, cantidad de chats finalizados, entre otros.</p>
4.	<p>El sistema debe permitir la búsqueda del historial de un usuario, registrando únicamente el número de identificación del mismo.</p>
5.	<p>La información que se entregue al ciudadano deberá quedar registrada en el sistema y podrá ser exportada en archivos XLS para su análisis en cualquier momento.</p>
6.	<p>Todas las atenciones realizadas por los agentes a través de cualquier canal de atención, y Back Office (es decir, todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato) se deberán registrar en el CRM. El futuro Contratista deberá garantizar que todos los Asesores ingresan esta información al CRM, información que después servirá para información estadística del Área.</p>
7.	<p>El sistema permitirá identificar el medio de atención de la interacción de acuerdo con los canales disponibles para la atención. Esto se generará en la estadística correspondiente.</p>
8.	<p>La información de los buzones de mensajes (voz o texto) debe permitir fácil acceso para que el agente realice la devolución.</p>
9.	<p>El sistema deberá permitir la generación de todo tipo de estadísticas requeridas para el monitoreo del canal, tales como tiempos de espera, tiempos de atención, ocupación, entre otras, las cuales se definirán con el avance de la operación.</p>
10.	<p>Deberá permitir visualizar el historial de los usuarios contactados. Esta información deberá estar disponible en todo momento para la gestión de atención al ciudadano.</p>
11.	<p>Los resultados de todas las encuestas deben estar disponibles en tiempo real y en cualquier momento, para ser descargadas y realizar el respectivo análisis de la información.</p>
12.	<p>El contratista deberá entregar reportes semanales del comportamiento de los canales de atención. Mencionados reportes deberán darse a más tardar el segundo día hábil de la semana siguiente a reportar. Las características de los informes y periodicidad de los mismos serán indicados por el supervisor del contrato.</p>

OTROS ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO:

Seguimiento del Proyecto:

Ítem	Seguimiento del Proyecto
1.	En cualquier momento, la Dirección General Marítima - DIMAR podrá solicitar al futuro Contratista informes sobre el cumplimiento tanto de los ítems aquí mencionados como de la normatividad laboral colombiana vigente.
2.	En cualquier momento, la Dirección General Marítima - DIMAR podrá solicitar en medio impreso o digital los Procesos de Selección, así como los estudios de seguridad correspondientes.

NOVEDADES EN LA OPERACIÓN:

Ítem	NOVEDADES EN LA OPERACIÓN
1.	En caso de requerirse la presencia del Supervisor o Coordinador (dentro de sus funciones de Coordinador) de manera urgente en alguna de las Unidades Regionales, éste deberá asistir, conforme a los siguientes tiempos: Santa Marta, Cartagena: Veinticuatro (24) horas, posteriores al reporte de la incidencia. Buenaventura: Treinta y seis (36) horas, posteriores al reporte de la incidencia. Bogotá: Cuatro (04) horas, posteriores al reporte de la incidencia. (Estas horas no son hábiles).
2.	La empresa deberá asegurar la atención en cada una de las Unidades Regionales de manera continua y ofrecerá a la Dirección General Marítima - DIMAR de manera inmediata el reemplazo del personal en caso de presentarse novedades en la atención como afectación presencial o telefónico del Servicio (incapacidad del equipo de trabajo), incumplimiento de los resultados esperados, afectación en los indicadores de la oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad, incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la información de la Entidad, incumplimiento de las Políticas y protocolos de Atención al Ciudadano; se reciban y/o evidencien presuntas denuncias por aparente corrupción.
3.	La empresa deberá garantizar la Prestación de Servicio de manera presencial en los horarios designados anteriormente.
4.	Póliza de calidad en la Prestación del Servicio.

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:

Ítem	Seguridad y Confidencialidad
1.	La empresa y su personal garantizarán la Seguridad y Confidencialidad de la información que sea objeto de su conocimiento y/o manipulación.
2.	Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto Contractual, el futuro Contratista deberá garantizar la preservación de la integridad, confidencialidad, disponibilidad y Seguridad de la información Institucional a la cual tenga acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida.
3.	El futuro Contratista se compromete a guardar la debida Confidencialidad de la información que se registre en los equipos de cómputo que no son de propiedad de la Dirección General Marítima - DIMAR y no podrá hacer uso de esta, duplicarla, sustraerla, divulgarla, alterarla, ocultarla o usarla de forma indebida.
4.	Las aplicaciones que sean instaladas en los equipos de cómputo que no sean de propiedad de la Dirección General Marítima - DIMAR, serán utilizadas única y exclusivamente para el cumplimiento del objeto Contractual y de ninguna manera, estas no podrán ser duplicadas, sustraídas, divulgadas, o usarlas con fines fuera del objeto Contractual.
5.	En caso de que algún empleado ya no haga parte del Proyecto por cualquier razón, la placa distintiva del uniforme deberá ser entregada a la Dirección General Marítima - DIMAR de manera inmediata.

PLAN DE ENTREGA Y CUMPLIMIENTO:

Ítem	Plan de Entrega y Cumplimiento
1.	Como parte de la presentación a la Propuesta, el Oferente deberá allegar junto con su propuesta en medio digital, el Cronograma de Selección y Capacitación del Personal, así como instalación de los equipos necesarios y puesta en marcha del Proyecto, en el cual se deberá especificar el tiempo de ejecución de cada actividad, de acuerdo con los tiempos descritos en el Pliego de Condiciones Electrónico del presente Proceso de Contratación.
2.	Como parte de la presentación a la Propuesta, el Oferente deberá allegar junto con su Propuesta en medio digital un demo de todas las aplicaciones solicitadas en el Pliego de Condiciones Electrónico del presente Proceso de Contratación (Chat, Sistema de turnos, CRM, plataforma de capacitación, Contact center)



Ítem	Plan de Entrega y Cumplimiento
3.	El Oferente antes de iniciar la ejecución de las actividades Contratadas, deberá entregar el Plan de Trabajo el cual será revisado mensualmente para reportar avances y realizar los pagos respectivos.
4.	Para el Pago Mensual del Servicio Prestado, el futuro Contratista deberá entregar un informe mensual, el cual se deberá exponer al supervisor con la misma. La siguiente documentación será la revisada y exigida para que sea recibida su factura y se inicie el trámite de la misma: Factura por concepto del mes a pagar Pago de Parafiscales (últimos seis meses) Informe cumplimiento actividades acuerdo cronograma Informe cumplimiento horario Informe de capacitación Informe de calidad Informe de satisfacción Informe análisis puntos de atención y oportunidades de mejora Plan de trabajo para las no conformidades presentadas.
5.	El futuro Contratista sólo podrá pasar facturación por la totalidad del Servicio Prestado cuando los puestos de trabajo nunca hayan estado vacíos; en caso de no enviar el personal de apoyo para realizar los reemplazos de las personas ausentes del Proyecto, el futuro Contratista descontará los días que estuvo vacío cada puesto de trabajo.

Atentamente,

Nombre o Razón Social: _____
CC o NIT: _____
Dirección: _____
Correo: _____
Teléfono: _____
Firma del Representante legal o apoderado.



ANEXO “D”
MATRIZ DE RIESGO

Tabla 1 Matriz de riesgos

		NUMÉRICA		HISTÓRICA		IMPACTO				
		A								



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

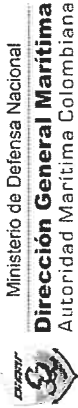
FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

Proceso/Subproceso: Gestión Administrativa y Logística
Código: A5-02-FOR-030
Versión: 02

NÚMERO	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA	A QUIÉN SE LE ASIGNA EL RIESGO	TRATAMIENTO/CONTROLE A SER IMPLEMENTADOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD CUANDO	
1	General	Interno	CONTRACTUAL	Riesgo Regulatorio	Implementación de nuevas normas técnicas/Cambios legales abruptos	Los bienes solicitados y/o entregados no cumplen con las necesidades de la Entidad	3	4	7	1	Riesgo Alto	Entidad/Contratista en etapa de Contratación	Subsanar errores/Implementar nuevas normas técnicas en el proceso contractual./Implementar nuevo sistema legal o regulatorio en el proceso contractual.	3	1	4	Riesgo Bajo	Entidad/Contratista en etapa de Contratación	01/10/2024	30/10/2024	Elaboración de los estados previos, pliegos de condición, invitaciones y contrato (De acuerdo con estándares interrelacionados US COAST GUARD - SOLAS - OMI)	Discrecional del Comité Estructural-Supervisor del Contrato
												Entidad	Assumir consecuencias patrimoniales y penales que se deriven del manejo indebido de la información que contenga por causa u ocasión de la ejecución del contrato.					Entidad	01/10/2024	30/10/2024		
2	General	Externo	CONTRACTUAL/ EJECUCIÓN	Riesgo Económico	Fluctuación de la tasa de cambio/Especulación y fluctuación de los precios	Diferencias ostensibles en los precios finales del proceso contractual	3	4	7	2	Riesgo Alto	Entidad	Acoger y formalizar la proyección cambiaria definida por el MDN	3	1	4	Riesgo Bajo	Entidad	01/10/2024	30/10/2024	Verificar el documento	PERMANENTE
												Contratista	Assumir sobre costos en materiales y fluctuación de los precios					Contratista	01/10/2024	30/10/2024		
3	General	Externo	CONTRACTUAL / EJECUCIÓN	Riesgos Financieros	Falta de liquidez/Condiciones financieras adversas	Disolución obligatoria o voluntaria de la Empresa, Consorcio o Unión Temporal/Se retrasa el cronograma general y específico de la totalidad del proceso contractual.	1	4	5	5	Riesgo Medio	Entidad	Presentar pólizas de cumplimiento	1	1	2	Riesgo Bajo	Entidad	01/10/2024	30/10/2024	Seguimiento e informes por parte del Supervisor del Contrato	Discrecional del Supervisor del Contrato
												Contratista	Supervisión permanente del contrato					Contratista	01/10/2024	30/10/2024		
4	General	Externo	EJECUCIÓN	Riesgo Contractual	Inadecuados procesos, procedimientos, parámetros, equipos	Se retrasa el cronograma general y específico de la	2	4	6	4	Riesgo Alto	Contratista	Presentar pólizas de cumplimiento	1	4	5	Riesgo Medio	Contratista	01/10/2024	30/10/2024	Verificar firma de pólizas de cumplimiento	Discrecional del Comité Estructural-Supervisor del Contrato

"Consolidemos nuestro país Marítimo"
Dirección [Indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria]
Teléfono [Indicar teléfono de la Unidad delegataria] - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

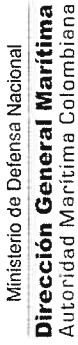
FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA



Proceso/Subproceso: Gestión Administrativa y Logística
Código: A5-02-FOR-030
Versión: 02

NÚMERO	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CAUSACIÓN MONETARIA	CATEGORÍA	A QUIÉN SE LE ASIGNA EL RIESGO	TRATAMIENTO/CONTROLE A SER IMPLEMENTADOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD CUANDO
5	General	Externo	EJECUCIÓN	Riesgo Natural	Presencia de eventos naturales	totalidad del proceso contractual/Se pueden presentar fallas operacionales de distinta índole dentro de la ejecución del contrato/Retraso en la prestación del servicio	3	4	7	2	Riesgo Alto	Entidad	Supervisión permanente del contrato				7	Entidad	01/10/2024	30/10/2024	Seguimiento e informes por parte del Supervisor del Contrato	Discrecional del Supervisor del Contrato
6	General	Externo	EJECUCIÓN	Riesgo Tecnológico	Fallas u obsolescencia tecnológica	Los bienes solicitados y/o entregados no cumplen con las necesidades de la Entidad/Se retrasa el cronograma general y específico de la totalidad del proceso contractual.	1	4	5	4	Riesgo Medio	Entidad	Elaboración de las especificaciones técnicas y pliego de condiciones contemplando los avances tecnológicos	1	2	3	Riesgo Bajo	Entidad	01/10/2024	30/10/2024	Especificaciones técnicas aprobadas - Contrite estructurador	PERMANENTE
													Verificación de las ofertas y evaluación técnica									
													Realizar pruebas de aceptación para el mar SAT									
													Supervisión permanente del contrato									

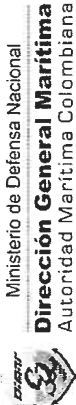
"Consolidemos nuestro país Marítimo"
Dirección [Indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria]
Teléfono [Indicar teléfono de la Unidad delegataria] - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dinar@dinar.mil.co - www.dinar.mil.co



Proceso/Subproceso: Gestión Administrativa y Logística
Código: A5-02-FOR-030
Versión: 02

"Consolidemos nuestro país Marítimo"
 Dirección [Indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria]
 Teléfono [Indicar teléfono de la Unidad delegataria] - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
 glmar@climar.mil.co - www.climar.mil.co

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA



Proceso/Subproceso: Gestión Administrativa y Logística
Código: A5-02-FOR-030
Versión: 02

NÚMERO	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CAUCLICACIÓN MONETARIA	CATEGORÍA	A QUIEN SE LE ASIGNA EL RIESGO	TRATAMIENTO/CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD CUANDO	
8	General	Interno	Planeación	Operacional	Deficiente determinación de especificaciones técnicas mínimas	Las especificaciones técnicas mínimas no permiten que se satisfaga la necesidad	2	2	4	3	Riesgo bajo	Entidad	Verificar especificaciones	Se efectúa verificación del estudio previo presentado realizando observaciones cuando las especificaciones no ofrecen claridad	2	4	6	Riesgo Bajo	Entidad	Durante la estructuración del proceso	Finalización del Estudio Previo	Verificación de la información	Discrecional del Supervisor
						El servicio no cumple con las calidades y exigencias técnicas requeridas, no se justifique adecuadamente El precio artificialmente bajo.	2	2	4	4	Riesgo bajo	Contratista	Periodo para realizar observaciones al Proyecto de Pliego y al Pliego definitivo		Seguimiento	Revisión de los datos	Revisión de evaluaciones y observaciones a las mismas	previo a la adjudicación					
9	General	Externo	Selección	Económico	Presentación de ofertas artificialmente bajas	Reclamos de terceros sobre la selección del oferente que retrasan el perfeccionamiento del contrato	2	2	4	4	Riesgo bajo	Contratista	Analizar estudio de mercado que demuestre si los precios son artificialmente bajos y de ser así requerir al proponente para que explique y demuestre porque sostiene esos precios.	2	4	6	Riesgo Bajo	Comité evaluador respectivo	Termino de adjudicación		Revisión de respuestas de los comités	Previo a la adjudicación	
10	General	Interno	Contratación	Operacional	Sobrecostos en bienes	El servicio objeto del futuro contrato no se encuentra acorde a los precios del mercado	2	1	3	5	Riesgo bajo	Entidad	Responder y aclarar en el menor tiempo posible las observaciones presentadas	2	4	6	Riesgo Bajo	Grupo de comités	Termino de evaluación de las propuestas		Revisión de la adjudicación	Previo a la adjudicación	
11	General	Interno	Contratación	Económico	Sobrecostos en bienes	El servicio objeto del futuro contrato no se encuentra acorde a los precios del mercado	2	1	3	5	Riesgo bajo	Contratista	Realizar un análisis de mercado que permita determinar que los bienes se encuentran de acuerdo con los precios de mercado	1	3	4	Riesgo Bajo	Comité Económico	Ver plazo de ejecución	Estudio previo	Revisión de la adjudicación	Previo a la adjudicación	

"Consolidemos nuestro país Marítimo"
Dirección [indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria]
Teléfono [indicar teléfono de la Unidad delegataria] - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA

Proceso/Subproceso: Gestión Administrativa y Logística
Código: A5-02-FOR-030
Versión: 02

12	General	Interno	EJECUCIÓN		Financiero	Consecución financiación	El contratista no cuenta con los recursos para cumplir con los compromisos adquiridos en el contrato	3	1	4	2	Ries go bajo	Contratista	El contratista debe prever todos los costos generados en el cumplimiento del objeto del contrato y conseguir la financiación y recursos que le garanticen la liquidez para el desarrollo del mismo	3	1	4	Riesgo Bajo	Supervisor	Ver plazo de ejecución	Requerimientos de bienes o servicios	PERMANENTE
----	---------	---------	-----------	--	------------	--------------------------	--	---	---	---	---	--------------	-------------	--	---	---	---	-------------	------------	------------------------	--------------------------------------	------------

"Consolidemos nuestro país Marítimo"
Dirección Indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria)
Teléfono Indicar teléfono de la Unidad delegataria) - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

FORMATO
INVITACIÓN PÚBLICA



Proceso/Subproceso: Gestión Administrativa y Logística
Código: A5-02-FOR-030
Versión: 02

NÚMERO	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CARGA MONETARIA	CATEGORIA	A QUIEN SE LE ASIGNA EL RIESGO	TRATAMIENTO/CONTROLE A SER IMPLEMENTADOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD CUANDO
13	Específico	Interno	EJECUCIÓN	Operacional	Retrasos en la entrega de los bienes contratados	Que no se entreguen oportunamente al servicio contratados, impidiendo el normal desarrollo del proceso de adquisiciones en la Unidad Delegataria	3	5	8	2	Riesgo Alto	Contratista	Establecer plazos dentro del contrato para la prestación de los servicios y determinar un procedimiento para su revisión y aprobación por parte del supervisor del contrato y seguimiento a ellos	3	6	9	Riesgo Alto	Supervisor y Dependencia Usaria	Ver plazo de ejecución		Verificación de actas de levantamiento de requerimientos	Mensual (acuerdo lo necesitado por la dependencia)
14	General	Externo	Contratación	Económico	Aumento de los precios del mercado proveedor	Disminuye el margen de utilidad del proveedor	2	4	6	2	Riesgo Alto	Contratista	Análisis de la variación de la Tm indicando un rango de tolerancia, para que el contratista lo asuma y tome medidas en la cobertura de la tasa.	3	4	7	Riesgo Alto	Jefe Fracero	Ver plazo de ejecución		Reglas claras en los pliegos de condiciones	Al finalizar la evaluación

"Consolidemos nuestro país Marítimo"
Dirección [Indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria]
Teléfono [Indicar teléfono de la Unidad delegataria] - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

ANEXO "F"
COMPROMISO ANTISOBORNO

El **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – GINREDCE**, ha declarado el compromiso institucional de cero tolerancias con el soborno y la corrupción, adoptando prácticas e impulsando campañas y mecanismos que permitan prevenir y detectar potenciales situaciones de soborno o conductas irregulares en el accionar de los contratistas de la entidad, mediante el desarrollo de actividades, planes y programas en el marco de los valores y la integridad aplicadas en el Código de Ética e Integridad de la entidad.

Por lo anterior, se suscribe el siguiente compromiso antisoborno:

[NOMBRE COMPLETO] identificado con cédula de ciudadanía No. **[XXXXXXX]** en calidad de representante legal o apoderado de **[NOMBRE COMPLETO DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA]** identificado con NIT **[XXXXXXX]**, proponente que participará en el proceso de contratación No. **[NÚMERO DEL PROCESO]** para contratar: **[CONTRATAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD EN LAS UNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – DIMAR.];** de manera voluntaria y libre de coacción, coerción, amenaza, dádiva y/o promesa remuneratoria, directa o indirecta, mediante la suscripción de este documento a título de aporte unilateral a favor del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - GINREDCE**, en cumplimiento del compromiso de lucha contra la corrupción, declaro que asumo los siguientes compromisos:

1. Manifiesto públicamente que conozco el alcance y el contenido de la política, objetivo y alcance del Sistema de Gestión de Antisoborno del Ministerio de Defensa Nacional, y como consecuencia de ello me comprometo a tomar una actitud de cero tolerancias ante el soborno y la corrupción.
2. Rechazar, NO aceptar y/o solicitar, NO ofrecer, NO prometer y NO entregar para sí o para otro, dádivas, regalos, bonificaciones, comisiones y/o promesa remuneratoria, directa o indirectamente; tanto en el Ministerio como fuera de él, a cambio de obtener beneficios ilegales en la ejecución de las obligaciones contractuales.
3. Rechazar y NO aceptar ningún tipo de fiestas, recepciones, homenajes, o cualquier tipo de atención social de servidores del Ministerio de Defensa Nacional, interventores, consultores o contratistas de la entidad o de personas con interés en los diferentes momentos del contrato que me fuera adjudicado.
4. Prevenir el soborno por, o en nombre de, o en beneficio de quien suscribe en relación con la operación correspondiente, proyecto, actividad o relación.
5. Fomentar y aplicar mecanismos, instrumentos y/o controles al interior de la empresa que represento y/o en nombre propio para la prevención de prácticas de conductas asociadas al soborno, el fraude o la corrupción.
6. Fomentar el reporte de las conductas o hechos que puedan llegar a configurar prácticas de soborno, corrupción o fraude con fundamento en la buena fe o en una sospecha razonable.
7. Promover acciones encaminadas a la formación e inducción de mis empleados y socios de negocios en la aplicación del Sistema de Gestión de Antisoborno basados en los requerimientos de la Norma ISO 37001 y la normativa aprobada por el Ministerio de Defensa Nacional que tienen la finalidad de combatir el soborno y la corrupción en las relaciones inherentes a mi cargo, entre ellos el Código de Ética e Integridad.
8. Garantizar la confidencialidad de los datos de quien reporte hechos de corrupción, soborno o fraude en la entidad.
9. Proteger la identidad de los informantes y de las personas que participan en la denuncia.
10. Proteger a mis empleados, socios de negocio y partes interesadas, ante cualquier represalia, como consecuencia de denuncias por prácticas que puedan constituir soborno.
11. Aceptar que la violación de la Política del Sistema de Gestión Antisoborno del Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima dará lugar a las acciones pertinentes por parte de la Entidad al inicio de investigaciones por parte de la



Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio de Defensa Nacional y, de ser el caso al traslado de las denuncias correspondientes a las demás autoridades competentes, con la finalidad de establecer la responsabilidad administrativa, fiscal, disciplinaria, civil a que haya lugar, así mismo se da a conocer los canales dispuestos por el MDN-DIMAR.

LÍNEA DE DENUNCIAS:

Línea anticorrupción y antisoborno 018000911670

CANALES WEB DE DENUNCIAS:

dimar@dimar.mil.co

cgrucoi@dimar.mil.co (Grupo de Control Interno)

CANALES PRESENCIALES DE DENUNCIAS:

Carrera 54 No. 26 – 50 CAN Bogotá D.C.

Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

12. Que, conociendo los mecanismos dispuestos de denuncia planteados en la Política de Antisoborno del Ministerio de Defensa – Dirección General Marítima, recibir y dar traslado oportuno de las denuncias.
13. Respetar los valores representados en el Código de Ética e Integridad del Ministerio.
14. Colaborar de buena fe en cualquier investigación llevada a cabo por el Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima y sus representantes, en caso de que se produzca algún incumplimiento de estos compromisos.
15. Aceptar que el Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima - [Unidad Delegataria] puede poner fin a la relación contractual en caso comprobado de soborno por parte de, o en nombre de, o en beneficio de quien suscribe, en relación con la transacción correspondiente, proyecto, actividad o relación. Hago constar que soy consciente de la responsabilidad que implica la suscripción de este acuerdo.

Dado en la ciudad de _____, a los _____ (____) días del mes de _____ del año 20____ con la firma de este documento, doy prueba de que conozco y me comprometo a aplicar la Política Antisoborno del Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima.

[NOMBRE COMPLETO]

[TIPO Y No. IDENTIFICACIÓN]

[NOMBRE COMPLETO DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA]

[NIT No. XXX]

"Consolidemos nuestro país Marítimo"

Dirección [Indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria]

Teléfono [Indicar teléfono de la Unidad delegataria] - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



ANEXO "G"
PACTO DE INTEGRIDAD PROVEEDOR/ PROPONENTE

Ante la opinión pública nacional e internacional, Yo **[NOMBRE COMPLETO]** identificado con cédula de ciudadanía No. **[XXXXXXXX]** en calidad de representante legal o apoderado de **[NOMBRE COMPLETO PERSONA NATURAL O JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA]** identificado(a) con NIT **[XXXXXXXX]**, proponente que participará en el proceso de contratación No. **[NÚMERO DEL PROCESO]** para contratar: **[CONTRATAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD EN LAS UNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – DIMAR]**, suscribo el presente **PACTO DE INTEGRIDAD**, teniendo en cuenta que en Colombia todas las formas de corrupción son ilegales, y que el Estado procesa y continuará procesando a los infractores.

Sin perjuicio del cumplimiento de la Ley Colombiana, el Pacto de Integridad se enfoca en el compromiso de no soborno con el fin de obtener o retener un contrato u otra ventaja impropia, incluyendo la colusión con otros con el fin de limitar la competencia para este proceso, y la actuación desleal y contraria a la libre competencia y al interés de propiciar la selección objetiva dentro de las instancias del proceso de contratación.

Lo anterior incluye cualquier tipo de pagos, dádivas u otros favores ofrecidos o concebidos de manera directa o a través de terceros, a funcionarios o asesores del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - GINREDCE** con el fin de:

1. Procurar que se diseñe el proceso o partes de éste de una manera que ofrezca ventajas a uno o varios participantes.
2. Dar ventaja indebida a cualquiera de los participantes en la evaluación y elección de los mismos para la adjudicación del contrato.
3. Ganar la adjudicación del contrato.
4. Lograr cambios sustanciales en el contrato ajustando las especificaciones, los plazos o cualquier otro componente importante del contrato.
5. Lograr que sean aprobados por funcionarios públicos, asesores o por el interventor o supervisor del contrato (o por su personal, asesores y subcontratistas) resultados por debajo de los parámetros que sean propuestos por los PROPONENTES, PROVEEDORES y pactados con el **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - [UNIDAD DELEGATARIA]**.
6. Abstenerse de monitorear inapropiadamente la implementación del proceso, de informar sobre violaciones de especificaciones del contrato y otras formas de incumplimiento, o de hacer plenamente responsable al contratista de sus obligaciones legales.
7. Evadir impuestos, derechos, licencias o cualquier otra obligación legal que se debería satisfacer.
8. Inducir a un funcionario a quebrantar sus deberes oficiales de cualquiera otra manera.

Dentro de este marco, el(los) firmante(s) adquiere(n) los siguientes compromisos, de acuerdo con las leyes colombianas:

1. El proponente participante y el **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - GINREDCE** asignan importancia a la presentación de propuestas en un entorno libre, imparcial, competitivo y no sujeto a abuso. A las empresas les complace confirmar que:

a) No ha ofrecido o concedido, ni ha intentado ofrecer o conceder y no ofrecerá ni concederá, ni directa ni indirectamente mediante agentes o terceros, ninguna inducción o recompensa impropia a ningún funcionario o asesor del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - GINREDCE**, sus parientes o socios de negocios, con el fin de obtener o retener este contrato u otra ventaja impropia.

b) No ha coludido y no coludirá con otros con el fin de limitar indebidamente la competencia para este contrato. El(los) proponente(s) comprende(n) la importancia material de estos compromisos para el **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - GINREDCE** y la seriedad de los mismos.

"Consolidemos nuestro país Marítimo"

Dirección [Indicar dirección y ciudad de la Unidad delegataria]
Teléfono [Indicar teléfono de la Unidad delegataria] - Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



2. El proponente participante desarrolla sus actividades en el marco de principios éticos de comportamiento y se compromete a tomar las medidas necesarias a fin de que este compromiso de **NO SOBORNO** sea acatado por todos sus gerentes y empleados, así como por todos los terceros que trabajan con esta compañía en este proyecto, incluyendo agentes, consultores y subcontratistas.
3. Este compromiso se presenta en nombre y de parte del presidente y/o Gerente General del proponente participante. Quienes participan en Consorcio o Unión Temporal suscriben este Pacto en nombre y de parte del presidente y/o Gerente General de las empresas asociadas.
4. Las proponentes internacionales que participan en este proceso de contratación, asumen este compromiso en nombre y de parte del presidente y/o Gerente General de la casa matriz de la compañía y este compromiso cubre a los Gerentes y empleados de la subsidiaria en Colombia, cuando esta existiese.
5. Con respecto a la presentación de las propuestas, el proponente se compromete a estructurar una propuesta seria, con información fidedigna y con una oferta económica ajustada a la realidad que asegure la posibilidad de entregar los bienes y/o prestar el servicio en las condiciones de calidad y oportunidad exigidas en el pliego.
6. Con respecto a los pagos relacionados con el negocio, el proponente participante acuerda:
 - a) Los pagos a agentes y otros terceros estarán limitados a una compensación razonable por servicios claramente asociados al negocio.
 - b) En el caso de presentarse una queja sobre incumplimiento calificado para tal efecto por el Árbitro establecido en el numeral 7 de este documento, el proponente involucrado o el participante adjudicatario se comprometen a poner a disposición del Árbitro si así lo exigiere, toda la información sobre pagos efectuados a terceros relacionados con la preparación de la propuesta y/o con el contrato y sobre beneficiarios de los mismos, y toda la documentación relacionada con el contrato. En caso de tratarse de información que puede considerarse reservada, el Árbitro deberá comprometerse a respetar dicha reserva.
 - c) Al finalizar la ejecución del contrato, el representante legal del proponente adjudicatario certificará formalmente que no se han pagado sobornos u otras comisiones ilícitas con el fin de obtener o retener el contrato. El estado final de cuentas incluirá breves detalles de los bienes y servicios suministrados que sean suficientes para establecer la legitimidad de los pagos efectuados.
7. Para efectos de salvaguardar el contenido del Pacto de Integridad del presente proceso frente a eventuales incumplimientos de los compromisos de carácter ético adquiridos por los funcionarios y por los participantes, se pronunciará un Árbitro denominado "Defensor para la Transparencia", cuyos fallos serán en equidad al amparo de lo dispuesto en la Ley 446 de 1998.

De las materias relacionadas anteriormente conocerá el Árbitro por solicitud del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - [UNIDAD DELEGATARIA]**, del Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción, o por manifestación de alguno de los participantes.

Dicho Árbitro deberá tener las mismas calidades que dispone la Constitución Nacional para ser magistrado de la Corte Constitucional o la Corte Suprema de Justicia y será seleccionado de la lista de Árbitros de la Cámara de Comercio de Bogotá, mediante el sistema de sorteo público.
8. Si un proponente incumple su compromiso de no soborno y de dicho acto ha sido declarado culpable por parte del Árbitro, se generarán además de los procesos contemplados en la legislación colombiana u otra legislación que cubre el proceso de contratación, los siguientes efectos jurídicos:
 - a) Si el proponente que hubiere incumplido fuere el adjudicatario del proceso, cualquiera de las partes del presente documento podrá solicitar ante el juez competente la nulidad absoluta del contrato con fundamento en que el mismo adolece de una causa lícita.
 - b) El contrato estatal terminará por causa imputable al contratista. El participante que hubiere incumplido los compromisos de no soborno derivados del presente documento se obliga incondicional e irrevocablemente a aceptar la

terminación del contrato por causa imputable al mismo, en el momento en que el Árbitro declare el incumplimiento de los compromisos referidos, y a asumir las consecuencias contractuales que se deriven de tal terminación.

c) Una pena económica equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato a título de estimación anticipada de perjuicios a favor de los demás proponentes que participaron en el proceso de contratación y que no hubieran incumplido los compromisos consignados en el presente documento. Si hubiere más de un proponente, el valor referido se repartirá en partes iguales entre dichos proponentes.

d) Abstenerse de participar en procesos de contratación de cualquier naturaleza de entidades públicas de la República de Colombia, que se lleven a cabo durante un periodo de cinco (5) años.

e) Para asegurar la efectividad de las disposiciones precedentes, el presente acuerdo se entenderá incluido dentro de las cláusulas del contrato que vaya a ser suscrito con el proponente favorecido, como una causal de terminación anticipada del contrato por causa imputable al contratista, derivada del fallo del Árbitro en el cual se comprueben faltas graves a los compromisos contenidos en el presente Pacto.

El efecto jurídico señalado en los subnumerales a) y b) de este numeral será aplicable solamente al proponente adjudicatario. Los efectos jurídicos previstos en los subnumerales c) y d) aplicarán al proponente adjudicatario o al cualquiera de los proponentes.

9. Adicionalmente, todos los jefes del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA** -, se obligarán a realizar todas y cada una de las gestiones y actuaciones necesarias para que las entidades competentes impulsen y desarrollen las investigaciones correspondientes con ocasión de las conductas de los funcionarios de la entidad contratante o de los asesores externos de la misma que pudieren haber infringido el presente Pacto y cualquier ley aplicable.
10. En caso de presentarse un incumplimiento probado del compromiso de no soborno de acuerdo con lo establecido en el numeral 8 de este Pacto, el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL podrá excluir a futuro a aquel infractor para la elegibilidad de contratos en procesos de contratación directa.
11. El proponente declara públicamente que conoce y acepta las condiciones de participación establecidas en los documentos del proceso de contratación y en las modificaciones que se han hecho a los mismos hasta la fecha de cierre del proceso de contratación, en términos de su transparencia y equidad. En este marco, se compromete a no utilizar, en la etapa de evaluación de las propuestas, argumentos sobre efectos de buscar la descalificación de sus competidores.
12. El proponente participante acepta que durante la evaluación de las propuestas prime el criterio de respetar los aspectos de fondo por encima de los de forma, buscando siempre favorecer la libre competencia y la participación del mayor número posible de propuestas dentro del proceso de contratación.
13. Adicionalmente, el Gobierno Nacional ha establecido el Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción con la facultad de servir de canal para la tramitación de una investigación sobre cualquier forma de extorsión o soborno en la contratación pública. El proponente participante denunciará ante este Programa cualquier información sobre manejos irregulares sobre los que tenga conocimiento en lo referente al presente proceso de contratación.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente documento en la ciudad de _____, a los ____ (__) días del mes de _____ del año 20__.

[NOMBRE COMPLETO]

[TIPO Y No. IDENTIFICACIÓN]

[NOMBRE COMPLETO DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA]

[NIT No. XXX]



ANEXO "H"
CONFLICTO INTERES

[NOMBRE COMPLETO] identificado con cédula de ciudadanía No. [XXXXXXX] en calidad de representante legal o apoderado de [NOMBRE COMPLETO DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA] identificado con NIT [XXXXXXX], proponente que participará en el Proceso de Selección mínima Cuantía No. –GINREDCE-2025 para contratar **CONTRATAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD EN LAS UNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – DIMAR.**”), certifico según corresponda:

1. Que he realizado los procedimientos de revisión necesarios para identificar si yo o algún miembro de los órganos de dirección que represento tiene relación de parentesco por consanguinidad, afinidad o civil, con:
- i). Empleados del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – GINREDCE
- ii) Proveedores o clientes del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - GINREDCE

Del resultado de esta revisión identificamos las siguientes situaciones:

- a) Posibles conflictos de interés con personal del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – GINREDCE

Nombre de los miembros de los órganos de dirección, trabajador o funcionario de la entidad que usted representa	Cargo	Nombre de los miembros de los órganos de dirección, trabajador o funcionario del MDN-Dirección General Marítima	Cargo	Descripción del tipo de relación o vínculo

- b) Posibles conflictos de interés con proveedores o clientes del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – GINREDCE

Nombre de los miembros de los órganos de dirección, trabajador o funcionario de la entidad que usted representa	Cargo	Nombre de los miembros de los órganos de dirección, trabajador o funcionario del MDN-Dirección General Marítima	Cargo	Descripción del tipo de relación o vínculo

Igualmente certifico que no hemos ofrecido ni entregado al **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA**, ni a sus empleados, contratistas y/o parientes en cualquier grado, nada a cambio por la participación en el proceso de contratación.

En constancia de lo anterior, se firman en la ciudad de _____, a los _____ (____) días del mes de _____ del año 20____

[NOMBRE COMPLETO]
[TIPO Y No. IDENTIFICACIÓN]
[NOMBRE COMPLETO DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD FUTURA]
[NIT No. XXX]