

**COORDINADOR DEL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL
DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA**

**PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No.126-GINREDCE-2025.**

“CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”

**CAPÍTULO I
CONDICIONES GENERALES**

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, debidamente nombrado para celebrar contratos, mediante Resolución No. 1238-2024 MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU 6 DE DICIEMBRE DE 2024 y 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 de Delegación No. 4223 del 23 de junio de 2022 y normatividad concordante en el marco en la Resolución No. 4130 del 16 de junio de 2022 y de conformidad con lo estipulado en la Ley 80 de 1993 y Decreto 1082 del 26 de Mayo de 2015, y demás normas concordantes que rigen la materia, ha determinado dar inicio al 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:

1.1. FUNDAMENTOS Y MODALIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN

SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA

El proceso se adelantará bajo la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, de conformidad con lo establecido por las normas legales vigentes, en especial el literal b del numeral 2° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.2.20 del Decreto 1082 de 2015, teniendo en cuenta que el presupuesto destinado para el proceso de selección abreviada de Menor Cuantía se encuentra dentro del rango correspondiente a la Menor Cuantía de la Dirección General Marítima, y que no se trata de servicios o bienes de características técnicas uniformes y de común utilización, además que no se enmarca en las demás causales contempladas para el adelantamiento de otro tipo de proceso de selección.

Adicionalmente, se fundamentará en las normas contenidas en las disposiciones que a continuación se enuncian: Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, 2069 de 2020, Decreto 1082 de 2015, sus decretos reglamentarios y las demás normas legales vigentes sobre la materia, y en lo no regulado particularmente, por las normas civiles y comerciales y, en general, todas aquellas que adicionen, complementen o regulen las condiciones que deben reunir los proponentes y todas las relacionadas con el objeto de la contratación.

1.2. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTA COBIJADA POR UN 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 Usuaria procedió a verificar lo pertinente de conformidad con lo indicado en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación publicado en la página www.colombiacompra.gov.co; teniendo entonces que el proceso a seguir se encuentra cubierto por los siguientes tratados y/o acuerdos comerciales.

ACUERDO COMERCIAL	ENTIDAD ESTATAL INCLUIDA	VALOR DEL PROCESO DE CONTRATACION SUPERIOR AL UMBRAL DEL ACUERDO COMERCIAL	EXCEPCION APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACION CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO

Alianza Pacífico	Chile	SI	NO	NO	NO
	México				
	Perú				
Canadá		SI	NO	NO	NO
Chile		SI	NO	NO	NO
Corea		SI	NO	NO	NO
Costa Rica		SI	NO	NO	NO
Estados Unidos		SI	NO	NO	NO
Estados AELC		SI	NO	NO	NO
México		SI	NO	NO	NO
Triángulo Norte	El salvador	SI	SI	NO	NO
	Guatemala	SI			
	Honduras	NO			
Unión Europea		SI	NO	NO	NO
Israel		SI	NO	NO	NO
Reino Unido e Irlanda del Norte		SI	NO	NO	NO
Comunidad Andina		SI	NO INCLUYE VALOR	NO	NO

Teniendo en cuenta que al presente Proceso le aplican tratados, la Dirección General Marítima - DIMAR, le dará a los Servicios ofrecidos por Proponentes de los citados Países y de la CAN el mismo trato que da a los Servicios Colombianos y establecerá los plazos mínimos en ellos requeridos, teniendo en cuenta en todo caso, que el presente Proceso de Contratación fue publicado en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad.

Nota: la información aquí suministrada se hace a título ENUNCIATIVO. Por lo tanto, el oferente está en la obligación de consultar lo referido por la constitución, las leyes y la agencia nacional de contratación al respecto. En todo caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la misma disposición sobre la "Existencia de trato nacional. La Entidad Estatal debe conceder trato nacional a: ... (b) a los bienes y servicios provenientes de Estados con los cuales no exista un Acuerdo Comercial pero respecto de los cuales el Gobierno nacional haya certificado que los oferentes de bienes y servicios nacionales gozan de trato nacional, con base en la revisión y comparación de la normativa en materia de compras y contratación pública de dicho Estado; y (c) a los servicios prestados por oferentes miembros de la Comunidad Andina de Naciones teniendo en cuenta la regulación andina aplicable a la materia. El Ministerio de Relaciones Exteriores debe expedir el certificado por medio del cual se acredite la situación mencionada. Para constatar que los oferentes de bienes y servicios nacionales gozan de trato nacional en un Estado, el Ministerio de Relaciones Exteriores debe revisar y comparar la normativa en materia de compras y contratación pública del respectivo Estado para lo cual puede solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de Colombia Compra Eficiente, dentro de sus competencias legales..."

1.3. COMPRAS PÚBLICAS SOSTENIBLES

Verificado el Portafolio de Bienes y Servicios Sostenibles – 2013 y la Guía conceptual y metodológica de compras públicas sostenibles, no le son aplicables criterios de sostenibilidad a la presente contratación.

1.4. ACUERDO MARCO DE PRECIOS

En acatamiento de las discrecionalidades del Decreto No. 1082 del 25 de mayo de 2015, 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 las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes", se adelantó verificación en la página www.colombiacompra.gov.co (Colombia Compra Eficiente), encontrando que los bienes, obras y servicios a contratar, es decir CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR **no están incluidos** en acuerdo marco alguno, acuerdo obra en relación de acuerdos actualmente suscritos que se encuentran vigentes.

NOTA. Para el objeto del presente proceso de selección no se encuentra vigente ningún acuerdo marco de precio, según lo publicado en la página www.colombiacompra.gov.co.

1.5. 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 numeral 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 No. 1: Será de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario y previo al Perfeccionamiento del Contrato, la presentación del o de los Documentos Apostillados.

1.6. CORRESPONDENCIA:

De conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999 y en concordancia con el Decreto 1082 de 2015, todos los documentos que hagan parte del presente proceso de selección serán publicados en el Portal Único de Contratación (SECOP II) <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>, seleccionando como entidad: DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA. Será responsabilidad de los participantes conocer los documentos a través de este mecanismo interactivo.

Todos los documentos que deban ser entregados por los interesados y proponentes en el presente proceso de selección deberán ser a través de la página web <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE> dirigidos así:

SEÑORES:

Dirección General Marítima - DIMAR

Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central GINREDCE

Referencia: Proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía No.

-GINREDCE-2025

No serán admitidos las consultas telefónicas, ni personales, ni vía correo electrónico, ni tendrá fuerza vinculante para el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima cualquier pronunciamiento verbal, en tanto el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima - DIMAR responderá las comunicaciones recibidas a la página web (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>).

Toda Solicitud de Aclaración deberá presentarse a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II y en los términos señalados en el presente Documento.

1.7. VEEDURIAS 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 Control Social en desarrollo del presente Proceso de Contratación, en cualquiera de sus Fases o etapas, formulen las recomendaciones que consideren procedente, 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 mismo, Coadyuvando en la Selección Objetiva del Proponente que satisfaga de manera oportuna la necesidad Institucional.

1.8. CONVOCATORIA LIMITADA A MIPYMES

De acuerdo con lo previsto por los artículos **2.2.1.2.4.2.2** y **2.2.1.2.4.2.3.** del Decreto 1082 de 2015, como quiera que el presente Proceso de Contratación es mayor a CIENTO VEINTICINCO MIL DÓLARES de los Estados Unidos de América (USD125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (\$532.338.092), la presente convocatoria NO es susceptible de ser **LIMITADA** a la participación de Mipymes. De acuerdo con lo establecido en el aviso de convocatoria.

Para dar aplicación a la convocatoria limitada a MIPYMES, se tendrán en cuenta además las disposiciones contenidas en el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020 y en el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021.

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3º del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 224 del Decreto-Ley 0019 de 2012 y, el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, para el presente proceso de contratación se realiza convocatoria pública, a través de la publicación de un aviso en la página Web de la entidad contratante y en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II.

Dicho aviso contiene la totalidad de la información señalada en el artículo 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015.

**CAPITULO II
DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

2.1. OBJETO: “CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”

2.2. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL Y PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

El presupuesto total asignado para este proceso de contratación será hasta la suma de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan.**, monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **24725** del 19 de febrero de 2025, discriminados, así:

No. CDP	Fecha	Tipo	Asig. interna	Cta/	SubC/	ObjG/	ObjG/	Rec	C/S	CONCEPTO	AFECTADO EN	UNIDAD
		Gasto		Prog	SubP	Proy	Proy					
24725	19/02/2025	A	02	02	02	008	005	16	SSF	SERVICIOS DE SOPORTE	\$1.379.111.852,00	DIMAR

2.1. POSIBLES COSTOS 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 dar garantizar la funcionalidad de los bienes, 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.

2.2. ACTO QUE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO.

Mediante Resolución que será publicada en la página <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>, se dispondrá la apertura del presente proceso de selección y la adopción del pliego definitivo.

Cada proponente sufragará tanto los costos directos como indirectos relacionados con la preparación y presentación de su propuesta, por lo tanto, el Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima de la DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA, no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera que sea el resultado del proceso de selección y contratación. Por la sola presentación de la propuesta se considera que el proponente ha realizado un examen cuidadoso y completo de todos los aspectos que inciden y determinan la presentación de la misma.

2.3. MANIFESTACIÓN DE INTERÉS DE PARTICIPAR.

Dentro de los TRES (03) días hábiles siguientes a la publicación del Acto Administrativo de Apertura y el Pliego de Condiciones Definitivo, los interesados manifestarán su interés, a través del Portal Único de Contratación (SECOP II) (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>), la cual activará la opción para que los posibles oferentes presenten sus manifestaciones. **NO se aceptarán MANIFESTACIONES allegadas por vía mensaje.**

NOTA 1: De conformidad con el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, artículo 2.2.1.2.1.2.20, la manifestación de interés de participar se considera como **requisito habilitante** para la presentación de la respectiva oferta, de no hacerlo se tendrá como excluida. En caso de no presentarse ninguna manifestación de interés, el proceso se declarará desierto y podrá iniciarse un nuevo proceso de selección. Así mismo si un proponente plural desea participar en el proceso deberá presentar su manifestación de interés en participar como proponente plural, a través del Portal Único de Contratación (SECOP II) (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>).

2.4. CONFORMACIÓN DE LISTA DE POSIBLES OFERENTES:

En caso que el número de posibles oferentes sea superior a diez (10), el Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, **podrá** hacer sorteo para seleccionar máximo diez (10) interesados con quienes continuará el Proceso de Contratación, en audiencia pública que se desarrollara acuerdo el procedimiento establecido en la Resolución Ministerial 4130 del 16 de junio de 2022, si se llevase a cabo la Audiencia de sorteo Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima publicará en la página de <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>, dentro del proceso, un comunicado o adenda, informando el día, hora y medio por el cual se realizara, en caso de no publicarse, se entiende que no se realizará.

Procedimiento del Sorteo: A cada posible oferente se le asignará un número de acuerdo con el orden de radicado de la manifestación de interés en participar, aspecto que será consignado en el acta respectiva. Trascorridos diez (10) minutos de la hora indicada para la realización de la audiencia, los funcionarios del GRUPO DE INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA introducirán en una bolsa los números asignados y, por medio del sistema de sorteo, los diez (10) primeros números que salgan serán los oferentes que podrán presentar ofertas en el proceso de selección. De todo lo anterior, se deberá dejar constancia en el acta, la cual se suscribirá por todos los que intervengan.

NOTA No. 1: Los Representantes Legales de las Personas Jurídicas, Empresas Unipersonales, Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, como también, las Personas Naturales, con el fin de verificar el procedimiento a seguir podrán (**no reviste carácter obligatorio**) asistir personalmente a la audiencia de sorteo o delegar por escrito su participación en la persona que para tal efecto se establezca en el citado documento.

NOTA No. 2: Resulta de exclusiva responsabilidad de los posibles Oferentes que a bien tengan concurrir, precaver su asistencia con la debida antelación para asistir oportunamente a la AUDIENCIA de sorteo de consolidación de Oferentes, en razón a que el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, es un Ente público de carácter militar, la cual establece procedimientos complejos para la entrada y salida de personas a sus instalaciones por razones de seguridad y una vez inicie la audiencia no se permitirá inscripción en la planilla de los asistentes que lleguen extemporáneamente, esto sin perjuicio que TODAS las manifestaciones de interés en participar, serán tenidas en cuenta en el sorteo de conformación. No se permite el ingreso de vehículos.

2.5. MODIFICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES.

Como resultado de lo debatido en la Audiencia y las observaciones presentadas por los oferentes en el término establecido en el cronograma publicado a través de la página Web <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>, se harán las modificaciones que se consideren pertinentes a los pliegos de condiciones, y prorrogará, si fuere necesario.

Las aclaraciones se harán mediante comunicaciones y las modificaciones mediante **ADENDAS**, numeradas y calendaradas secuencialmente, los cuales formarán parte integral de los pliegos de condiciones y serán aplicadas a través de la página Web <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE> de conformidad con la potestad, oportunidad y plazos dispuestos en el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, artículo 2.2.1.1.2.2.1. "Modificación de los pliegos de condiciones".

Vencido el plazo para presentar observaciones, si se presenta alguna adicional, la misma solo será estudiada y tenida en cuenta por parte de el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, únicamente si diere lugar a modificar el Pliego de Condiciones, lo cual se surtirá mediante ADENDA.

El Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, establecerá como plazo máximo para la publicación de Adendas al presente proceso, el término de UN (1) día anterior en que se tiene previsto el cierre del proceso de selección, **razón por la cual solamente se contestaran las observaciones allegadas dentro del lapso que establezca el cronograma contenido en la página Web <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>. Las observaciones que sean recibidas con posterioridad a la fecha establecida en el cronograma serán consideradas extemporáneas.**

La publicación de estas adendas sólo se podrá realizar en días hábiles entre las 07:00 a.m. y 07:00 p.m.

2.6. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LA PROPUESTA

El proponente debe subir su propuesta suscrita por el representante legal o apoderado a través de la página web (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>), en donde se deberá incluir TODOS los documentos requeridos en el pliego de condiciones. La omisión de aquellos documentos necesarios para la comparación de las propuestas impedirá tenerlos en cuenta para su evaluación y posterior adjudicación

La correspondencia relacionada con el presente proceso de selección que sea recibida o radicada en alguna dependencia de la Dirección General Marítima o enviada a través de correo electrónico no será tenida en cuenta.

Se entiende para todos los efectos del presente proceso, que la única correspondencia oficial del proceso será la emitida por LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – EL COORDINADOR DEL GRUPO DE INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA en cabeza del coordinador, documentos que de igual forma estarán a disposición de los oferentes, a través de la página web (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>).

La entidad no atenderá ni absolverá consultas personales ni telefónicas, ni vía correo electrónico, ni tendrá fuerza vinculante para la DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA ni para cualquier otra autoridad administrativa o judicial cualquier pronunciamiento verbal. Toda solicitud de aclaración u observación debe presentarse a través de la plataforma SECOP II y en los términos señalados en el presente pliego de condiciones.

La Entidad solamente recibirá y responderá las observaciones presentadas por los interesados u oferentes (según la etapa en la cual se presenten las mismas) que hubieren sido cargadas a través de la página web (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>) en las condiciones y plazos establecidos para el presente proceso; en consecuencia, aquellas observaciones remitidas de manera extemporánea no serán tenidas en cuenta en el desarrollo del proceso contractual.

El oferente deberá analizar las guías de presentación de ofertas, las leyes existentes al momento de presentación de ofertas, toda vez que es responsabilidad de este la presentación a través de la plataforma SECOP II, y en consecuencia es únicamente de su resorte el ofrecimiento que realice a la Entidad.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. A pesar que la naturaleza de la información solicitada para la presentación de las propuestas no tiene la vocación de constituir información que pueda ampararse en la reserva o el secreto protegido por la ley, los proponentes podrán indicar la confidencialidad de la documentación que aportan a través de la plataforma SECOP II, en el caso en que las propuestas contuvieren información confidencial, privada o que configure secreto industrial, de acuerdo con la ley colombiana y expresando las normas legales que lo fundamentan, de no existir manifestación de confidencialidad se entenderá que las mismas pueden ser públicas.

PROPUESTAS ALTERNATIVAS: No se aceptarán propuestas alternativas entendidas como aquellas que, entre otros, 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, por ello es responsabilidad del oferente el ofrecimiento efectuado.

2.7. CIERRE DEL PROCESO DE SELECCIÓN – APERTURA DE PROPUESTAS

El proceso de selección se cerrará el día y la hora señalados en el cronograma indicado en la página web <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>.

A partir de la fecha y hora del cierre los proponentes no podrán adicionar o corregir sus propuestas.

INDISPONIBILIDAD DEL SECOP II (Adendas, Manifestación de Interés, subastas y Presentación de Ofertas según aplique y la modalidad de contratación)

El SECOP II es confiable, pero todos los sistemas de información pueden tener fallas que afecten su disponibilidad, por lo cual se establecen procedimientos para suplir dichas fallas.

Una indisponibilidad es aquella que afecta la presentación de las ofertas; la presentación de manifestaciones de interés; la elaboración o aplicación de Adendas en el SECOP II; o, la realización de una subasta, cuando la indisponibilidad se presenta dentro de las cuatro (4) últimas horas previstas para el evento correspondiente o durante la realización de una subasta.

En caso de presentarse alguna de las situaciones antes señaladas los proponentes deberá remitirse a la Guía de Indisponibilidad del SECOP II, publicada en el sitio https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/guia_indisponibilidad_secopii.pdf donde encontrara las instrucciones para Compradores ante estas situaciones., los correos destinados para tal fin son: jarismendy@dimar.mil.co y zospina@dimar.mil.co

2.8. PERIODO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

Las ofertas serán evaluadas en el término establecido en el cronograma indicado en la página <https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1882 del 15 enero de 2018, artículo 5 modificadorio del párrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2011, la ausencia de requisitos o falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de sustento suficiente para el rechazo de los ofrecimientos. Todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, deberán ser solicitados por la Entidad y deberán ser entregados por el oferente hasta el término del traslado del informe de evaluación, en consecuencia, de lo anterior serán rechazadas todas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información o documentación solicitada por la Entidad en el plazo del término del traslado del informe de evaluación.

Durante el término otorgado para subsanar las ofertas, es decir en el traslado de las evaluaciones los proponentes no podrán acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso. En ejercicio de la facultad ya mencionada, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

El Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima a través de los Comités Evaluadores designados para tal fin, estudiará las propuestas con arreglo a los principios de prevalencia del interés general, legalidad, planeación, igualdad, transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, celeridad, moralidad, eficiencia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Cuando a juicio el Coordinador Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima el plazo establecido originalmente en el cronograma del proceso para la verificación y evaluación de las propuestas no garantice el deber de selección objetiva, éste podrá determinar un nuevo plazo, aspecto que será informado mediante ADENDA que será Publicada en la página (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>).

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas, no podrán ser reveladas a los proponentes ni a terceros hasta que el Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima comunique a los primeros que los informes de evaluación se encuentran disponibles para que presenten las observaciones correspondientes. Todo intento de un proponente de enterarse indebidamente de las evaluaciones o de ejercer alguna influencia en el proceso de evaluación de las propuestas o en la decisión sobre la adjudicación por parte de la entidad contratante, dará lugar al rechazo de la propuesta de ese proponente.

2.9. DOCUMENTOS SUBSANABLES:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1882 del 15 enero de 2018, artículo 5 modificatorio del párrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1150/2011, La ausencia de requisitos o falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de sustento suficiente para el rechazo de los ofrecimientos. Todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje deberán ser solicitados por la Entidad y deberán ser entregados por el oferente hasta el término del traslado del informe de evaluación, en consecuencia, de lo anterior serán rechazadas todas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información o documentación solicitada por la Entidad en el plazo del término del traslado del informe de evaluación.

Durante el término otorgado para subsanar las ofertas, es decir en el traslado de las evaluaciones los proponentes no podrán acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso. En ejercicio de esa facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

No son objeto de subsanabilidad los ofrecimientos económicos (plataforma SECOP II) y técnicos ponderables, así como las manifestaciones o documentos objeto que otorguen puntuación, en igual sentido no lo serán aquellos documentos o certificados que busquen el reconocimiento de porcentajes establecidos en la (Ley 816/2003)- Origen de los bienes y el emprendimiento y empresas de mujeres (Decreto 1860 de 2021).

2.10. PUBLICACIÓN INFORME DE EVALUACIÓN Y TRASLADO DE OBSERVACIONES

Una vez se produzca informe de resultado de evaluación de las propuestas, se publicarán en las fechas establecidas en la página (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>), para que presenten dentro de dicho término las observaciones que consideren pertinentes. Los informes de evaluación de las propuestas permanecerán publicados por un término de TRES (3) días hábiles, para que los oferentes presenten las observaciones que estimen pertinentes. En ejercicio de dicha facultad, los proponentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas de conformidad con lo señalado en el numeral 8 del Artículo 30 de la Ley 80 de 1993.

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas, no podrán ser reveladas a los proponentes ni a terceros hasta que el Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima comunique a los primeros que los informes de evaluación se encuentran disponibles para que presenten las observaciones correspondientes.

2.11. ADJUDICACIÓN DEL PROCESO Y/O DECLARATORIA DE DESIERTO:

El presente proceso será adjudicado de forma TOTAL, al proponente que cumpliendo con lo establecido en el presente pliego de condiciones y cuya oferta sea hábil jurídica, técnica, económica y financieramente, obtenga el primer puesto en el orden de elegibilidad, sumados los puntajes técnicos y económicos y sea la más favorable para el Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, siempre que resulte coherente con la consulta de precios o condiciones del mercado, en este aparte dando especial aplicación a lo dispuesto en tratándose de los precios artificialmente bajos listado en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015.

El Acto Administrativo de Adjudicación es irrevocable y obliga tanto al Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima y al adjudicatario. Sin embargo, entre los lapsos comprendidos entre la adjudicación del proceso y la suscripción del contrato, si se demuestra que se adjudicó por medios ilegales o sobrevino alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad y en general circunstancias listadas de manera expresa en el artículo 9 de la Ley 1150 de 2007, la Resolución de Adjudicación podrá ser revocada. Caso en el cual, se podrá adjudicar el contrato al proponente calificado en segundo lugar de conformidad con lo previsto en el artículo 49 de la Ley 80 de 1993 y en la norma citada.

2.12. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario suscribirá el contrato dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la Resolución mediante la cual se le adjudica el contrato objeto del presente proceso de selección. En la plataforma del SECOP II (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>), se procederá a realizar la publicación de la Resolución de Adjudicación y del contrato digital por parte del delegatario de la Entidad y el adjudicatario, garantizándose con ella la publicidad requerida.

Suscrito el contrato, dispondrá de dos (02) días hábiles, acuerdo cronograma de la plataforma SECOP II, para cumplir con los requisitos de legalización y ejecución establecidos en el contrato suscrito, documentos que deberán ser cargados en la respectiva plataforma.

CAPITULO III**REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA:**

Las propuestas deben referirse y sujetarse a todos y cada uno de los puntos contenidos en los presentes pliegos de condiciones y sus anexos. Para este efecto, al elaborar y presentar la propuesta deberá tenerse en consideración todas las condiciones sobre capacidad jurídica, condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes.

El proponente con la formulación de sus propuesta declara: Que estudió completamente las especificaciones, anexos, condiciones, formularios y demás documentos de la presente SELECCIÓN ABREVIADA, que recibió las aclaraciones necesarias por parte del Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que este pliego de condiciones es completo, compatible y adecuado para identificar el objeto a contratar, que está entregado a satisfacción en cuanto el alcance y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios y demás aspectos de su propuesta, necesarios para las debida ejecución del objeto contratado.

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

Los factores de escogencia objetiva que se establecen para comparar las propuestas obedecen estrictamente a criterios jurídicos, técnicos y económicos – financieros, de conformidad con lo establecido por el artículo 5 de la Ley 1150 de 2011 y el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, artículo 2.2.1.1.2.2.2. “Ofrecimiento más favorable”.

Por lo anterior, siempre que los oferentes hayan cumplido con los requisitos de verificación jurídicos, técnicos y financieros “necesarios para la comparación de las propuestas” y sean habilitados, se dará aplicación de los criterios de evaluación que se establezcan en el presente pliego de condiciones

FACTORES HABILITANTES	
	Resultado de la evaluación
VERIFICACIÓN JURÍDICA	HABILITADO / NO HABILITADO
VERIFICACIÓN TÉCNICA	HABILITADO / NO HABILITADO
VERIFICACIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA	HABILITADO / NO HABILITADO
FACTORES DE PONDERACIÓN	
Ponderación Técnica	50 puntos
Ponderación Económica	40 puntos
Protección a la Industria Nacional	9.8 puntos
Emprendimiento y empresa de mujeres (De conformidad con el anexo emprendimiento y empresas de mujeres)	0,20 puntos
Total	100 puntos

3.1 DOCUMENTOS JURÍDICOS

La capacidad jurídica se acreditará con el cumplimiento de los requisitos señalados a continuación:

3.1.1. Haber manifestado el Oferente su interés de participar; en el presente proceso dentro del término y oportunidad previstos en el cronograma del proceso. De conformidad con lo estipulado en el presente pliego, firmada por el proponente, Representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el consorcio o Unión temporal o cualquier otra forma legal de asociación, o Apoderamiento debidamente constituido para el efecto, a través del link ([http://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE_SECOP II](http://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE_SECOP_II)).

3.1.2 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 previsto en el presente pliego de condiciones.

3.1.2.1 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.

3.1.3 Acta de Constitución Consorcial; de Unión Temporal o cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021:

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central 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 cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021.

Cuando la propuesta presente un Consorcio o Unión Temporal o cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021, 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 cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021 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 cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021, 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 legal y capacidad legal y jurídica de las personas jurídicas consorciadas, asociadas en Unión Temporal o cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021 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 cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021, 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 cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021. 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 4.2.2.1., 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 o cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021 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 No. 1. Una vez sea notificado de la Resolución de Adjudicación, el consorcio o unión temporal favorecida o cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021 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, 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 4.2.2.1., 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 al Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima.

La certificación bancaria podrá corresponder a uno o varios de los integrantes, **pero NO a la Unión Temporal o Consorcio.** Así mismo, deberá aportar el documento suscrito por los integrantes en el cual se evidencie la forma de facturación, el beneficiario y la cuenta bancaria en la que se efectuarán los pagos.

NOTA No. 2: Los Anexos que tratan del acto de constitución de consorcio o unión temporal o cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021, 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 cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021 pudiendo incluir aspectos que no estén contenidos dentro de éste 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.

Nota No. 3: Para efectos de la verificación jurídica de Consorcio o Unión Temporal o cualquier forma de asociación previstas en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 3° de la Ley 2160 de 2021, 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 de aportes parafiscales, certificado de cumplimiento de obligaciones SSSI (Salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación), compromiso anticorrupción, declaración de multas y sanciones.

3.1.4 ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL:

- Si el PROPONENTE es persona jurídica debe presentar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de cierre del presente proceso de Selección, en donde conste que la duración de la sociedad no es inferior a la duración del contrato y un (1) año más y que el objeto social guarde relación con el objeto del contrato.

- Si el PROPONENTE es una persona natural debe presentar un Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil expedido por la Cámara de Comercio en el que conste que su actividad comercial es suficiente para poder ejecutar el objeto del presente proceso de selección. Este certificado contará con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de cierre del presente proceso de selección.
- Si la PROPUESTA es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros debe presentar de manera independiente el anterior certificado (el que aplique según sea el caso) con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de cierre del presente proceso de Selección. En caso de representación conjunta, los miembros de la estructura plural no deberán tener restringida la posibilidad de conformar dicha asociación.
- Si la PROPUESTA es presentada por persona jurídica sin ánimo de lucro, deberá presentar junto con su propuesta los Estatutos de constitución con sus correspondientes reformas vigentes. Lo anterior, en caso de ser necesario para verificar información que no se pueda constatar con el certificado de existencia y representación legal.
- En el caso de las personas jurídicas extranjeras, los representantes legales con limitaciones deben presentar el documento que conforme a la Ley de su país de origen sea idóneo para presentar la propuesta y el cual debe ser allegado de acuerdo con lo establecido en la Ley colombiana.

En caso de representación conjunta, los miembros de la estructura plural no deberán tener restringida la posibilidad de conformar dicha asociación.

Extranjeros: Cuando el proponente sea una persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia, debe presentar el documento que acredite la inscripción de la personería jurídica en el registro correspondiente del país donde tenga su domicilio principal, así como los documentos que acrediten su existencia y representación legal debidamente consularizados en la forma como lo establece el artículo 480 del Código de Comercio.

En caso de que en el país de origen del proponente extranjero no exista autoridad competente para la expedición del certificado de existencia y representación legal o del registro mercantil, o su equivalente, el proponente deberá presentar una declaración juramentada sobre el particular y anexar los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la persona jurídica.

Adicionalmente, deberá acreditar un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar propuesta y celebrar el contrato, así como para representarla judicial o extrajudicialmente, en el evento que la sociedad no tenga sucursal en el país.

En el evento de resultar favorecido un proponente extranjero sin sucursal en Colombia, para poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia. Las personas jurídicas extranjeras deberán acreditar que la vigencia de la sociedad no será inferior al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 480 del Código de Comercio, los documentos de carácter privado deberán ser autenticados por los funcionarios que en el país de origen del documento sean competentes para ello.

Adicionalmente, la firma de estos funcionarios deberá ser autenticada por el cónsul colombiano que se encuentre en el país de origen del documento, o a falta de éste, por el cónsul de una nación amiga, de acuerdo con el mencionado artículo. Las autenticaciones deberán presentarse en original.

Si el documento proviene de países signatarios de la "Convención sobre la abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros", el proponente que pretenda hacer valer el documento podrá elegir si realiza el trámite descrito en el inciso anterior o si lo apostilla, de acuerdo con lo previsto en la Ley 455 de 1998.

Si la apostilla está en un idioma distinto del castellano, deberá presentarse acompañada de una traducción oficial a nuestro idioma en la cual tendrá que constar la firma y sello del traductor oficial, de conformidad con las normas vigentes.

3.1.5 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

El oferente presentará en su ofrecimiento so pena de rechazo del mismo (Ley 1882 de 2018 artículo 5), una garantía por medio de la cual avale el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – COORDINACIÓN GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL, NIT. 830.027.904-1**, con ocasión de la presentación de su oferta otorgada únicamente como mecanismo de cobertura de riesgos, a través de contrato de seguro contenido en una póliza expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o patrimonio autónomo(acorde lo establecido en el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual

se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TÍTULO III “Garantías”, debe corresponder por los menos, así:

Valor Asegurado: Equivalente al **diez por ciento (10%)** del valor del presupuesto oficial.

Tomador / Afianzado: La garantía deberá ser tomada por la persona natural o jurídica que se presenta al proceso. Cuando la propuesta la presente un Consorcio o Unión Temporal, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 “Garantía del oferente plural” del Decreto 1082 de 2015, indicando en el cuerpo de la misma las personas naturales y/o jurídicas que la componen y su porcentaje de participación.

Al oferente se le hará efectiva la Garantía de Seriedad de la propuesta en los eventos señalados en el citado artículo 2.2.1.2.3.1.6 del Decreto 1082 de 2015.

El pago de la garantía, cuando esta sea exigible, tiene el carácter de sanción moratoria por incumplimiento del ofrecimiento presentado por el adjudicatario, y se entiende sin perjuicio del derecho que le asiste a la entidad, de exigir por los medios reconocidos en Colombia la indemnización de los demás perjuicios que con dicho incumplimiento se hayan causado o se lleguen a causar. Lo anterior de conformidad con el artículo 1600 del Código Civil, bajo el entendido que la sanción se establece en calidad de apremio al oferente incumplido, independiente del cumplimiento de la obligación de suscribir el contrato y de la indemnización compensatoria de aquella. Por lo anterior, sin menoscabo de las acciones conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados, en estos eventos, la Entidad podrá adjudicar el contrato al oferente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad, para lo cual expedirá una resolución motivada.

NOTAS:

1. El valor de la presente garantía será exigible con la ejecutoria del Acto Administrativo expedido por la DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – COORDINACIÓN DEL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL en el que se declare el incumplimiento del Proponente respecto de su oferta y se pagará el valor total al mismo beneficiario en los términos previstos por la Ley.
2. El documento contentivo del mecanismo de cobertura del riesgo, deberá adjuntarse a la oferta (el original) con el correspondiente anexo de condiciones generales. En el evento que la garantía haya sido enviada al Contratista por parte de la empresa garante, a través de correo electrónico, se deberá adjuntar adicionalmente a la póliza y anexo de condiciones generales, impresión del correspondiente correo electrónico en el cual se pueda identificar el originador y el destinatario del mensaje. (Concepto 2011089903-001 del 15 de diciembre de 2011 Superfinanciera).

Cuando la propuesta la presente un Consorcio o Unión Temporal o cualquier otra forma legal de asociación, en la garantía deberá estipularse que el tomador es el consorcio o unión temporal, según sea el caso, con la indicación de cada uno de sus integrantes (no a nombre de sus representantes legales), porcentaje de participación y deberá expresar claramente que su valor total será exigible ante el incumplimiento de las obligaciones amparadas en que incurran cualquiera de los integrantes del proponente, en todo o en parte, de manera directa o indirecta.

De conformidad con el artículo 5º de la Ley 1882 del 15 de enero de 2018, parágrafo tercero por medio del cual se modificó el artículo 5º de la Ley 1150 de 2017, el participante debe tener en cuenta que **la no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de la misma.**

La DIMAR verificará en el plazo de evaluación de las ofertas las condiciones establecidas en el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021, para aplicar el criterio diferencial, por tanto, corresponderá al oferente que quiera hacer valer este criterio diferencial aportar las certificaciones y documentos exigidos en el citado Decreto.

3.1.6 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 contractualmente deberá aportar la planilla de pago de sus aportes correspondiente al último mes.
- 3.1.7 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.
- 3.1.8 Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía;** en tratándose de la Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal o de quien firma la propuesta, se hará por parte de la Entidad, consultando en línea en los registros en la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, como lo ordena el artículo 13 "ACCESO A LA IDENTIFICACIÓN DE LOS COLOMBIANOS POR PARTE DE ENTIDADES PÚBLICAS", del Decreto 2106 de 2019, no obstante de presentarse algún tipo de inconveniente con lo propio, se informara al oferente en atenta solicitud presente la fotocopia de esta, de conformidad con lo señalado en el Decreto 4969 del 23 de diciembre de 2009.
- 3.1.9 Certificado Expreso de Multas y Sanciones:** tratándose de las impuestas dentro de los últimos tres (03) años, lo cual además será verificado por la Entidad en el Registro Único de Proponentes y RUES el cual deberá tener una vigencia no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la propuesta o cuando lo requiera la Entidad.
- Lo anterior a efecto de verificar las inhabilidades contenidas en la Ley 1955 de mayo 25 de 2019, *Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"*, artículo 43 "Inhabilidad por incumplimiento reiterado" modificatorio del artículo 90 de la Ley 1474 de 2011.
- 3.1.10 Tener Situación Militar Definida** (Aplica para varones menores de 50 años y para personas que no se encuentren en la situación descrita en la sentencia T-476/14 del 9 de Julio de 2014) del Representante Legal o de quien firma la propuesta, acuerdo artículo 11 "*Obligación de definir la situación militar*", de la Ley 1861 de agosto 04 de 2017, *Por la cual se reglamenta el servicio de reclutamiento, control de reservas y la movilización*. En caso de pérdida deberá anexar certificación de la Dirección de Reclutamiento donde conste que la situación militar se encuentra definida. En todo caso la Entidad se reserva el derecho de verificar directamente dicha información.
- 3.1.11 Registro único de proponentes** a efectos de verificar capacidad jurídica en específico multas y sanciones. Expedido por la respectiva Cámara de Comercio en Colombia. Este certificado será expedido como mínimo dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha del cierre del proceso o cuando lo requiera la Entidad.
- 3.1.12 Compromiso Antisoborno:** Firmado por el oferente, representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio, Unión Temporal, o cualquier forma de asociación indicadas en la ley 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.
- 3.1.13 Pacto de Integridad para Proveedores y/o Proponentes:** Firmado por el oferente, representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio, Unión Temporal, o cualquier forma de asociación indicadas en la ley 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.
- 3.1.14 Conflicto de Interés:** Firmado por el oferente, representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio, Unión Temporal, o cualquier forma de asociación indicadas en la ley 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.
- 3.1.15 Constancia Verificación del Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM.**

El artículo 6 de la Ley 2097 de 202, “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 15 días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso.”

3.1.16 Documentos objeto de verificación por parte del Comité Jurídico designado por el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima.

- Certificado de Antecedentes Judiciales del Representante Legal y apoderado en caso que aplique
- Certificado de Antecedentes Disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación, del Representante Legal y apoderado en caso 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 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 que aplique de conformidad con lo establecido en el artículo 183 de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016.

3.2. ASPECTOS DE VERIFICACIÓN TÉCNICA

3.2.1 Oferta Técnica: Se verificará que la documentación presentada por el oferente se ajuste a lo exigido en el proceso por parte de Dirección General Marítima – DIMAR, 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.

CUMPLIMIENTO DEL ANEXO TÉCNICO: Para acreditar el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas del presente Proceso de Contratación, será necesario que el Oferente diligencie el Formato “**CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**”.

En consonancia con lo anterior, el Proponente, 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.

Se verificará que la documentación presentada por el oferente se ajuste a lo exigido en el proceso por parte del Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima.

El oferente deberá cumplir con todas las especificaciones técnicas listado en el Anexo ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, las propuestas que sean habilitadas serán objeto de ponderación técnica y ponderación económica.

De llegarse a condicionar por parte del oferente de alguna forma el cumplimiento de estas especificaciones implicará el incumplimiento de las mismas y su oferta será **NO HÁBIL TÉCNICAMENTE**.

La aceptación del cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas no podrá obviarse en la presentación de la respectiva oferta, por lo tanto, si la propuesta no contiene la clara, inequívoca e incondicional aceptación expresa de las especificaciones técnicas referidas en este estudio, se requerirá al proponente a fin de que lo aclare lo pertinente dentro del plazo que le señale para el efecto la entidad.

En caso de no hacerlo en el tiempo establecido su oferta será **NO HÁBIL TÉCNICAMENTE**.

3.2.2. EXPERIENCIA: Para acreditar la experiencia conforme con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, el proponente o los miembros del Consorcio o Unión Temporal, deberán tener reportados en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio, Contratos suscritos que cumplan las siguientes condiciones:

1. Objeto: Los objetos de los contratos suscritos en el RUP deben guardar relación con el objeto del presente proceso de selección.

2. Valor: La sumatoria de los contratos aportados, debe ser igual o superior al 100% del presupuesto estimado para el presente proceso.
3. Contratante: Entidades públicas o privadas.
4. Estado de los contratos: Totalmente ejecutados a la fecha del cierre del proceso de selección.

a) EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES: (PARA PERSONAS NATURALES Y/O JURÍDICAS NACIONALES Y/O EXTRANJERAS CON DOMICILIO EN COLOMBIA)

Los contratos indicados por el oferente deberán cumplir con al menos TRES (3) de los códigos del Clasificador de las Naciones Unidas en el tercer (3) nivel, que se señalan a continuación:

CÓDIGOS	
80111616	Servicios de Personal Temporal.
43231500	Software funcional específico para la empresa
43221500	Sistemas de gestión de llamadas – accesorios.

NOTA 1: La experiencia del oferente plural (consorcios, uniones temporales o cualquier forma de asociación establecida en la ley) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural, es decir que, si uno solo de los integrantes acredita la experiencia requerida por la entidad estatal, esta sirve para acreditar la experiencia exigida en el respectivo proceso de contratación.

NOTA 2: El evaluador técnico definirá si el código inscrito presentado se relaciona o no con el objeto y de ser necesario requerirá aclaraciones o documentos al proponente.

b) PARA PERSONAS NATURALES Y/O JURÍDICAS EXTRANJERAS SIN DOMICILIO EN COLOMBIA.

Tratándose de proponentes extranjeros sin domicilio y sin sucursal en Colombia, deberán acreditar este requisito aportando certificaciones de experiencia en la forma establecida en el presente numeral, empero en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 874 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 28 de la Ley 9 de 1991, Derogado en lo pertinente por el Artículo 66 de la Ley 31 de 1992., el artículo 3 del Decreto 1735 de 1993 y la Resolución N°8 de 2000, modificada por la Resolución 6 de 2006, emanada del Banco de la República, el valor del contrato o contratos celebrados en moneda distinta al peso colombiano, será el de la fecha de sus suscripción o firma del contrato, de acuerdo con la tasa de cambio oficial que indique el Banco de la Republica en Colombia.

c) SI EL OFERENTE SE PRESENTA COMO UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O CUALQUIER OTRA FORMA DE ASOCIACIÓN establecida en la Ley, la experiencia del oferente plural (Unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación establecida en la Ley) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

Por otra parte, cuando un proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación. (Agencia Nacional de Compras, 2016).

d) AUTO CERTIFICACIONES: No se aceptan auto certificaciones de contratos ejecutados para terceros.

e) CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN CLASIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN (REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES). De acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del decreto ley 019 de 2012 y el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, todas las personas naturales o jurídicas nacionales que aspiren a celebrar contratos con las entidades estatales, deberán estar inscritas en el registro único de proponentes (RUP).

Para tal efecto el proponente deberá presentar el documento correspondiente expedido por la Cámara de comercio de su jurisdicción, con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario de anterioridad respecto de la fecha límite de presentación de propuestas, en el cual conste su inscripción y clasificación en el Registro único de Proponentes.

El certificado del RUP debe contener: a) Los bienes y servicios para los cuales está inscrito el proponente de acuerdo con el clasificador de bienes y servicios; b) Los requisitos e indicadores a los que se refiere el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015; c) La información relativa a contratos, multas, sanciones e inhabilidades; y d) La información histórica de experiencia que el proponente a inscrito en el RUP.

NOTA: Cuando se renueve o actualice el registro único de proponentes, la información que ha sido objeto de modificación continuara vigente hasta que el acto de inscripción correspondiente de la nueva información quede en firme.

En caso de requerirse acreditación de factores de experiencia, factores de idoneidad o capacitación diferentes a los que puedan ser objeto de análisis y verificación en el RUP, DEBERA Justificarse.

3.2.3. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST): Que el oferente se comprometa a cumplir con la política de seguridad y salud en el trabajo (SST) establecida en el Decreto 1072 de 2015, especialmente, cumpliendo las obligaciones establecidas en el Artículo 2.4.6.8. puede acreditar a través de alguna de las siguientes:

- Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo firmada por el representante legal
- Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos para el objeto del contrato, firmada por el representante legal.
- Plan de trabajo en la Seguridad y Salud en el Trabajo durante la duración del contrato, firmado por el representante legal.
- Programa de gestión de riesgos para sub-contratistas, firmado por el representante legal.
- Matriz de elementos de protección personal, firmada por el representante legal.

3.2.4. GARANTÍA TÉCNICA: El oferente deberá garantizar que, en el evento de resultar adjudicatario, ofrecerá una garantía de los 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 de un (01) año, lapso contado a partir de la expedición del acta de recibo a satisfacción de los mismos, por parte del supervisor del contrato. Si durante la vigencia del contrato resultare defectuosos y/o anómalo cualquiera de los elementos entregados por parte del contratista, este deberá asumir su costo, por cuenta y riesgo de este (incluyendo la totalidad de los gastos que el subsanar genere) a satisfacción. En este caso corresponderá al supervisor del contrato 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 reemplazar lo peticionado, sin ningún costo.

3.2.5. CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO: El Proponente deberá adjuntar Certificado en el que conste que en caso de resultar Adjudicatario dispondrá del Personal mínimo requerido por la Entidad en desarrollo del presente Proceso de Contratación, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Condiciones Electrónico, el documento denominado "CONDICIONES GENERALES AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES ELECTRÓNICO CORRESPONDIENTE A LA SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA ", sus Anexos y demás documentos relacionados con el presente Proceso de Contratación, los cuales forman parte integral del presente Proceso de Contratación, para desarrollar las actividades relacionadas con el cumplimiento del objeto Contractual; en los términos dispuestos por la Dirección General Marítima - DIMAR

- **PLAN DE TRABAJO:** El Proponente con su Propuesta, deberá presentar un Plan de Trabajo estructurado, que incluya los tiempos y procedimientos para cumplir con el objeto Contractual.
- **PLAN DE EMERGENCIA:** El Proponente deberá proporcionar un Plan de Emergencia en caso de accidente, este se debe ser entregado con la Propuesta Técnica e incluir como mínimo información respecto a Contactos de Emergencia, Planes de Evacuación, planes de Mitigación de Riesgos.

3.2.5 CRITERIOS DIFERENCIALES PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES CON DOMICILIO EN EL TERRITORIO NACIONAL

El proponente que pretenda acreditar la experiencia como emprendimientos y empresas de mujeres deberá adjuntar los documentos que evidencien, que se encuentra en dicha situación de acuerdo con lo siguiente:

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

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

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

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

3.3 CRITERIOS Y DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN FINANCIERA (HABILITA).

Se verificará que la documentación presentada por el oferente se ajuste a lo exigido en el proceso por parte del Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima.

El Comité Asesor Evaluador Económico - Financiero emitirá el concepto respectivo sobre el cumplimiento de todos y cada una de las exigencias contenidas en el anexo respectivo del proceso, manifestaciones y soportes. Las condiciones mínimas, excluyentes son de obligatorio cumplimiento y deberán presentarse con la oferta.

3.3.1. DOCUMENTOS FINANCIEROS:

Se verificará que la documentación presentada por el oferente se ajuste a lo exigido por parte del Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima dentro del proceso. El Comité Asesor Evaluador Económico - Financiero emitirá el concepto respectivo sobre el cumplimiento de todos y cada una de las exigencias financieras del proceso, manifestaciones y soportes, las condiciones mínimas, excluyentes son de obligatorio cumplimiento y deberán presentarse con la oferta.

Los oferentes deberán presentar los siguientes documentos para la suscripción del contrato:

- Formato SIIF debidamente diligenciado: El oferente deberá aportar el formato de registro o cancelación de cuentas corrientes o ahorros en SIIF, conforme el anexo dispuesto por la Entidad. Se solicita a los oferentes NO MODIFICAR dicho formato ya que corresponde al sistema de gestión de calidad.
- Certificación Bancaria: El oferente deberá aportar certificación bancaria expedida por la entidad financiera de su preferencia, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de cierre del proceso. La certificación bancaria deberá corresponder a la persona natural o jurídica que presenta la oferta. En el evento de ser un Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura podrá abrir una única cuenta a nombre del Consorcio, Unión Temporal o Promesa Sociedad Futura y presentará la certificación de esta dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la firma del contrato o en su defecto, indicar dentro del mismo plazo la cuenta bancaria de los integrantes del Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura que se tendrá para el contrato. Dicha certificación debe contener el número de la cuenta, clase: corriente o ahorros, el nombre del titular de esta y su número de identificación.
- Fotocopia del Registro Único Tributario (RUT): El oferente deberá aportar copia del RUT actualizado vigencia 2024. 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 de que les sea adjudicado el contrato al momento de la suscripción del mismo.
- Fotocopia del Registro de Información Tributaria (RIT): El oferente deberá aportar fotocopia del RIT, 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.

- **VALIDEZ MÍNIMA DE LAS OFERTAS:** Noventa (90) días calendario a partir de la fecha de cierre del pliego de condiciones.

INDICADORES FINANCIEROS: Los criterios financieros establecidos se verificarán con la información contenida en el certificado de inscripción, calificación y clasificación – Registro Único de Proponentes – RUP, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección o cuando lo requiera la Entidad, la cual deberá estar actualizada y en firme a corte 31 de diciembre de 2023 (En el evento que el oferente cuente con la información renovada y actualizada), de conformidad con el decreto 1082 de 2015. Este aspecto no dará puntaje, pero habilitará o deshabilitará la oferta.", se evaluará la información que se encuentre en firme al momento del cierre del proceso.

3.3.2. INDICADORES FINANCIEROS HABILITANTES: el comité evaluador financiero deberá analizar las condiciones aquí establecidas, se verificar la información contenida en el certificado de inscripción, calificación y clasificación – Registro Único de Proponentes – RUP, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, la cual deberá estar actualizada (renovada) y en firme a corte 31 de diciembre de 2023, de conformidad con el decreto 1082 de 2015. Este aspecto no dará puntaje, pero habilitará o deshabilitará la oferta.", se evaluará la información que se encuentre en firme al momento del cierre del proceso.

Por lo anterior, el año de evaluación de los indicadores financieros dependerá de la información en firme al momento del cierre y no del año de constitución necesariamente del proponente que presenta la oferta.

Se considerará habilitado financieramente el proponente que cumpla con la totalidad de los parámetros definidos a continuación:

Indicadores.		Formula	Indicadores del proceso	Indicadores diferenciales por MiPyme
Capacidad financiera	Nivel de endeudamiento sobre los activos totales.	$\frac{\text{Pasivo totales}}{\text{Activo totales}} * 100$	(Menor o igual Que) $\leq 65,27\%$	(Menor o igual Que) $\leq 76,98\%$
	Relación corriente o liquidez.	$\frac{\text{Activos corrientes totales}}{\text{Pasivos corrientes totales}}$	(Mayor o igual Que) $\geq 1,50$	(Mayor o igual Que) $\geq 1,30$
	Cobertura de interés	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Gastos de interes}}$	(Mayor o igual Que) $\geq 1,20$	(Mayor o igual Que) $\geq 1,00$
Capacidad organizacional	Rentabilidad del activo	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos totales}}$	(Mayor o igual Que) $\geq 4,00\%$	(Mayor o igual Que) $\geq 4,00\%$
	Rentabilidad del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Patrimonio}}$	(Mayor o igual Que) $\geq 8,00\%$	(Mayor o igual Que) $\geq 6,00\%$

Los indicadores financieros establecidos anteriormente, deberán ser cumplidos en su totalidad por el oferente, SO PENA DE RECHAZO DE LA OFERTA.

Los indicadores de capacidad financiera y organizacional se encuentran desglosados en dos grupos, por un lado, los “indicadores del proceso” aplicables a todos los proponentes que participen y que no cuenten con ningún criterio diferencial; por otro lado, los “indicadores diferenciales por Mipyme” aplicable a todos los proponentes que se encuentren clasificados o con tamaño empresarial de Microempresa, Pequeña o Mediana empresa reportados en el certificado de existencia y presentación legal. Lo anterior se fundamenta en el Artículo 2.2.1.2.4.2.18. Criterios diferenciales para Mipyme en el sistema de compras públicas.

NOTA No. 1: los datos financieros agregados fueron tomados de la plataforma virtual del Portal de Sistema Integrado de Información Societario. Por tanto, los resultados relacionados en la tabla anterior fueron estimados por el comité estructurador financiero del GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL - DIMAR.

NOTA No. 2: La verificación de la capacidad financiera y organizacional para las **uniones temporales** se calculara con base en las sumatorias de los patrimonios, activos y utilidad operacional correspondientes de cada uno de sus integrantes, en proporción a su participación en la respectiva asociación.

NOTA No. 3: La verificación de la capacidad financiera y organizacional de los **consorcios** se calculará con base en las sumatorias de los patrimonios, activos y utilidad operacional correspondiente de cada uno de sus integrantes.

NOTA No. 4: Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

En caso de Oferente Plural (Unión temporal o Consorcio) el indicador de capacidad patrimonial corresponderá a la sumatoria de Capacidad patrimonial, sin tener en cuenta el porcentaje de participación.

La Dirección General Marítima – DIMAR, podrá solicitar por escrito dentro del término de verificación y evaluación, las aclaraciones y explicaciones sobre la información recibida con la propuesta o sobre indicadores que no cumplan con el mínimo establecido.

Los indicadores financieros establecidos anteriormente, deberán ser cumplidos en su totalidad por el proponente, SO PENA DE QUEDAR NO HÁBIL LA OFERTA.

En caso de presentación de la oferta como oferente plural, el cálculo de los indicadores financieros se realizará de conformidad con lo indicado en el manual de Colombia compra bajo la fórmula de Ponderación de los componentes de los indicadores. Donde cada uno de los integrantes del oferente aporta al valor total de cada componente del indicador de acuerdo con su participación en la figura del oferente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura), bajo la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Numerador}_1 * \text{Participación}_1 + \dots + \text{Numerador}_n * \text{Participación}_n}{\text{Denominador}_1 * \text{Participación}_1 + \dots + \text{Denominador}_n * \text{Participación}_n}$$

$$= \frac{\sum_{i=1}^n \text{Numerador}_i * \text{Participación}_i}{\sum_{i=1}^n \text{Denominador}_i * \text{Participación}_i}$$

Donde i representa a una empresa que conforma el oferente plural y n es el número total de empresas integrantes del oferente plural (unión temporal o consorcio).

A continuación se ilustra un ejemplo de cómo la entidad realizará el procedimiento en caso de presentarse oferta como oferente plural:

CUENTAS	A	B
Activo Corriente	1413	1117
Pasivo Corriente	98	706
Activo Total	1413	1244
Pasivo Total	855	1021
Utilidad Operacional	178	33
Gastos e intereses	59	4,4
Índice de liquidez	14,4	1,58
Capital de trabajo	1315	411
Índice de endeudamiento	61%	82%
Razón de cobertura de intereses	3	7,4

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{[(1.413 \times 60\%) + (1.117 \times 40\%)]}{[(98 \times 60\%) + (706 \times 40\%)]} = 3,8$$

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{[(855 \times 60\%) + (1.021 \times 40\%)]}{[(1.413 \times 60\%) + (1.244 \times 40\%)]} = 68\%$$

$$\text{Razón de cobertura de intereses} = \frac{[(178 \times 60\%) + (33 \times 40\%)]}{[(59 \times 60\%) + (4,4 \times 40\%)]} = 3,23$$

Los indicadores financieros establecidos anteriormente, deberán ser cumplidos en su totalidad por el oferente, SO PENA DE RECHAZO DE LA OFERTA.

3.3.3. CAPACIDAD FINANCIERA PROPONENTES NACIONALES Y EXTRANJEROS CON DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA.

La capacidad financiera de los proponentes se verificará con base en la información contenida en el Registro Único de Proponentes (RUP), de conformidad con lo señalado en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, artículos 2.2.1.1.1.5.1. y 2.2.1.1.1.5.3. El proponente presentará con su propuesta el Certificado de Inscripción, Clasificación y Calificación en el Registro Único de Proponentes expedido por la respectiva Cámara de Comercio en Colombia. Este certificado será expedido como mínimo dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha del cierre del proceso. Los aspectos financieros aquí exigidos, se verificarán exclusivamente con la información que se encuentre en el Registro Único de Proponentes.

Cuando el COORDINADOR DEL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA en desarrollo de la verificación financiera requiera confirmar información adicional del proponente, podrá solicitar los documentos que considere necesarios para el esclarecimiento de la información, tales como estados financieros de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte. Así mismo, requerir las aclaraciones que considere necesarias. No se aceptarán observaciones de proponentes relacionadas con la fecha de corte de las cifras financieras, que difieran de las certificadas por el Registro Único de Proponentes.

3.3.3.1 CAPACIDAD FINANCIERA PROPONENTES EXTRANJEROS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA.

Los Proponentes Extranjeros (personas naturales o jurídicas que no tengan domicilio o sucursal en Colombia) deberán presentar los siguientes documentos:

- Estado de la situación financiera; debe ser presentado clasificando los activos en: activos corrientes, propiedad, planta y equipo, otros activos y total; los pasivos en: pasivos corrientes, a largo plazo y total; y, el patrimonio en las cuentas que lo conforman, el Estado de Resultados debe contener la discriminación puntual de: ingresos brutos operacionales, utilidad operacional, depreciaciones, gastos de intereses y amortizaciones, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Cambios en la Situación Financiera y Estado de Flujos de Efectivo correspondientes a la aprobación del corte de ejercicio del último periodo contable acuerdo cierre en el país de origen, de conformidad con lo establecido en las leyes y normas de la respectiva sociedad. Los estados financieros requeridos deben acompañarse de sus respectivas notas y estos deben ser traducidos como se indica en los párrafos siguientes y certificados por Contador Público Independiente en Colombia; de dicho profesional se deberá anexar también:
- Certificación de la Junta Central de Contadores donde se muestra que el profesional está habilitado para firmar.
- Fotocopia de su tarjeta profesional.

Por tratarse de documentos expedidos en el exterior ya sea por funcionario público o representante legal de una empresa privada, éstos deben venir apostillados y/o consularizados, acompañados de traducción simple al castellano expresados a la moneda colombiana (Pesos colombianos), a la tasa de cambio de la fecha de cierre de los mismos (indicando la tasa de conversión).

Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 37 y 38 de la Ley 222 de 1995, se debe anexar también dictamen de los estados financieros por Contador Público en Colombia distinto al profesional que traduce y certifica los estados financieros, ya que quien certifique los estados financieros no pueden dictaminar los mismos; de este Contador Público que dictamina se deberá anexar los siguientes documentos:

- Certificación de la Junta Central de Contadores donde se muestra que el profesional está habilitado para firmar.
- Fotocopia de su tarjeta profesional.

El dictamen a los estados financieros será analizado y verificado así:

- Dictamen limpio: Se acepta.
- Dictamen con salvedades que no tengan relación directa o incidencia, respecto de la propuesta presentada, EL MINISTERIO DE DEFENSA – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA, lo aceptará. En cualquier otro tipo de salvedades se rechazará.
- Dictamen negativo: No será aceptado y generará rechazo de la propuesta.
- Abstención de dictamen: No será aceptado y generará rechazo de la propuesta.

Cuando el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, en desarrollo de la verificación financiera requiera información adicional del proponente, podrá solicitar los documentos que considere necesarios para el esclarecimiento de la información, tales como estados financieros de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte.

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, deberá hacerlo constar bajo la gravedad de juramento.

Tratándose de Gobiernos Extranjeros, no requerirá acreditar la capacidad patrimonial siempre y cuando se anexe una carta de compromiso irrevocable e incondicional, emitida por el funcionario competente del país de origen, en la cual conste que su gobierno asume solidariamente las obligaciones económicas derivadas del contrato, documentos que deberán cumplir las formalidades previstas en la ley colombiana, para la oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el extranjero, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 251 "Documentos en idioma extranjero y otorgados en el extranjero", de la Ley 1564 de julio 12 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y demás normas vigentes.

3.4. DOCUMENTOS ECONÓMICOS

Propuesta Económica: El Comité Económico procederá a verificar las ofertas, de conformidad con lo indicado en la "Oferta Económica" - Lista de Precios del Pliego de Condiciones Electrónico establecido a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - **SECOP II**.

El proponente deberá diligenciar las casillas dispuestas en el Pliego de Condiciones Electrónico establecido a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - **SECOP II**, para indicar el valor total de su oferta, discriminando el mismo conforme la Disponibilidad Presupuestal señalada por la Entidad.

Con la presentación de la "Oferta Económica" se entiende que el Oferente contempló todos los Gastos, Actividades, impuestos y demás necesarios para el cumplimiento del objeto Contractual.

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 requeridos, **SERÁN DE RESORTE EXCLUSIVO Y POR ENDE CORRERÁ A CARGO DE QUIEN RESULTE SELECCIONADO**, 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.

Dentro de los Precios Ofertados, el oferente deberá contemplar todas y cada una de las Especificaciones y Generalidades Técnicas establecidas por la Entidad, descritas en el Anexo Técnico y demás que lo complementen.

En caso de que la Entidad al momento de evaluar la Lista de Precios de los Proponentes, y/o a solicitud de los Oferentes o interesados, encuentre que los bienes y/o Servicios ofertados pueden ser considerados con Precios Artificialmente Bajos, la Dirección General Marítima - **DIMAR**, solicitará por una sola vez la Justificación de Precios de que trata el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015 "**Oferta con Valor Artificialmente Bajo**", para lo cual, el Oferente deberá allegar un Análisis de Precios Unitarios de los Bienes y/o Servicios ofertados por cada Ítem, discriminando el costo de los Insumos a Utilizar (Materia Prima) con las Facturas emitidas por su Proveedor y las Cartas expedidas por el Fabricante, Importador y/o Distribuidor mayorista donde conste su Relación Comercial, los costos de la mano de obra (Salarios, Prestaciones Sociales, Copia de Contratos, y/o últimas tres (03) planillas de pago de la Seguridad Social de los Trabajadores, etc...), Costos de Administración y/o ejecución del Contrato (Impuestos, Retenciones, Pólizas, etc.), y la utilidad que cada Ítems le genere, entre otros documentos que sirvan de soporte para respaldar los Valores Ofertados. Lo anterior, con el fin de Justificar en término razonables los costos y gastos que debe asumir el Contratista y que no pongan en riesgo el cumplimiento de las obligaciones Contractuales.

Propuesta Económica: Se verificará que la documentación presentada por el oferente se ajuste a lo exigido por parte del GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL de la Dirección General Marítima. El Comité Asesor Evaluador Económico emitirá el concepto respectivo sobre el cumplimiento de todos y cada una de las exigencias financieras del proceso, manifestaciones y soportes, las condiciones mínimas, excluyentes son de obligatorio cumplimiento y deberán presentarse con la oferta. Los oferentes deberán presentar los siguientes documentos:

Validez de la oferta; el oferente deberá indicar la validez de su oferta, la cual no podrá ser inferior a noventa (90) días a partir de la fecha de recepción de propuestas. Si la oferta presenta diferencias entre los precios unitarios y los totales, para efectos de la evaluación y adjudicación se tendrá en cuenta los precios unitarios (se entenderá incluido IVA y demás erogaciones de Ley dentro del precio unitario ofertado).

El presupuesto oficial asignado para atender el presente proceso de selección es hasta por la suma MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan de acuerdo con la estimación de precios en el estudio de mercado realizado.

RELACIÓN DE CANTIDADES Y PRECIOS.

Se considera como valor total del proceso de selección la suma de los productos que resulte de multiplicar las cantidades de agentes y periodos (meses y/o días) a ejecutar señaladas en el Formulario de Oferta de Cantidades y Presupuesto por el precio unitario analizado incluyendo los costos indirectos a que haya lugar en el formato de cantidades y presupuesto, calculado por el Proponente.

Esta relación de cantidades y precios se hará con base en anexo correspondiente para la presentar la "PROPUESTA ECONÓMICA", que para tal fin se establece en el pliego de condiciones, el cual deberá diligenciarse en su totalidad y de acuerdo con los precios propuestos y analizados para cada una de las unidades o cantidades a ejecutarse. El valor total de la propuesta será el resultado de la suma de los productos que resulten de multiplicar las cantidades por el precio unitario corregido aritméticamente de cada una de ellas.

El precio total = Cantidad de agente x Periodo (meses y/o días) x Precio Unitario ofrecido por el proponente.

El Valor total es igual a la Sumatoria de precios totales.

Si el **PRECIO TOTAL** de un ítem no corresponde a tal multiplicación, se hará la corrección correspondiente, en cuyo caso se considerará como **PRECIO TOTAL** de ésta, es el que resulte una vez hecha las correcciones por el comité evaluador financiero.

En la "PROPUESTA ECONÓMICA", el proponente deberá anotar los precios por unidades o cantidades y los precios totales. En caso de existir diferencias entre los precios unitarios de los análisis y los precios que figuren en la "PROPUESTA ECONÓMICA", primará el precio unitario del análisis corregido aritméticamente. En las correcciones aritméticas se considerará el resultado aproximado al entero más cercano de la multiplicación de las cantidades indicadas en el formulario de las propuestas, por el precio unitario en pesos colombianos de cada ítem especificado. Si el valor global de cada ítem no corresponde a tal multiplicación se hará la corrección correspondiente, en cuyo caso se considerará como valor total de ésta el que resulte una vez hecha las correcciones por el comité evaluador financiero.

ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

El proponente debe formular su propuesta económica en la "PROPUESTA ECONÓMICA", anexo al pliego de condiciones, el cual deberá presentarse dentro de su propuesta en la plataforma de SECOP II de acuerdo con las siguientes reglas. Deberá discriminar claramente:

1. Valor Total de la Propuesta.
2. Deberá expresar todos los valores en pesos colombianos sin decimales. Deberá considerar la forma y el sistema de pago señalado en los Pliegos de Condiciones.
3. Deberá considerar las variables económicas que estime pertinentes, teniendo en cuenta la totalidad de las condiciones previstas en los pliegos de condiciones. Las variables para tener en cuenta, así como las proyecciones que de ellas se realicen, para efectos de la formulación de la propuesta económica, son de responsabilidad exclusiva del proponente y, por tanto, serán por su cuenta y riesgo las diferencias que pueda presentarse entre dichas proyecciones y el comportamiento real de las variables durante la ejecución del contrato.
4. Deberá considerar la distribución de riesgos contractuales previsibles, contenida en el presente pliego de condiciones.
5. Deberá tener en cuenta las condiciones y especificaciones técnicas del bien suministrado y/o servicio a prestar, así como las leyes y normas que rigen para la región y las propias del sitio donde se desarrollará el servicio. De igual forma, todos los costos que se requieran para la correcta ejecución del objeto del contrato derivado del presente proceso de selección, entre ellos los generados por el transporte del personal, equipo, materiales, entre otros. Del mismo modo, deberá considerar las condiciones, climáticas, ambientales y de orden público.
6. Deberá tener en cuenta que la totalidad de los tributos e impuestos, independientemente de la denominación que asuman o del nivel del que provengan, que se causen o se llegaren a causar por la celebración, ejecución y liquidación del contrato objeto del presente proceso de selección, serán de su cargo exclusivo.

REVISIÓN OFERTA ECONÓMICA.

Las propuestas económicas que obtuvieron evaluación de HABILITADO en todos los criterios habilitantes serán verificadas que cumpla lo siguiente:

1. Que se hayan ofrecido precios unitarios para cada uno de los ítems de acuerdo con el presupuesto oficial estimado que hace parte del pliego de condiciones. Es decir, no sobrepasar el precio referencia por cada ítems.
2. Que el valor total corregido de la oferta económica sea igual o inferior al presupuesto oficial del proceso.
3. Que el valor de los precios unitarios ofertados no sea cero (0).
4. Que la oferta económica se presente suscrita por el representante legal o apoderado del proponente.
5. Que la oferta económica corresponda al presente proceso de selección.

6. Que la propuesta económica no presente tachadura o enmendadura. Toda tachadura y/o enmendadura en la oferta debe estar convalidada con la firma del oferente al pie de esta y nota al margen del documento donde manifieste clara y expresamente la corrección realizada, para ser tenido en cuenta el documento por la Entidad.

En caso de inobservancia de uno (1) o más de los requisitos aquí solicitados dará como causal de **RECHAZO DE LA PROPUESTA**.

Las propuestas económicas que cumplieron con todos los requisitos relacionados anteriormente serán verificadas que cumplan con la descripción y cantidad de todos los ítems expresados en la propuesta económica, correspondan a lo expresado en el presupuesto oficial estimado.

ERROR ARITMÉTICO.

El proponente presentará la propuesta en precios unitarios, teniendo en cuenta la descripción de la tabla de cantidades y las especificaciones técnicas contenidas en el pliego de condiciones y todos los demás factores para la ejecución correcta y completa del ítem respectivo. Serán responsabilidad exclusiva del proponente los errores, omisiones o faltas de conformidad en que incurra al analizar los precios unitarios de la oferta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores, omisiones o faltas.

Dichos precios unitarios servirán al proponente como elemento para determinar el costo de las actividades que ejecutará y el valor expresado para cada ítem deberá reflejar la totalidad de las características exigidas en las especificaciones técnicas.

En la preparación de las ofertas, el proponente deberá incluir en sus precios unitarios todas las erogaciones que se causaren por concepto de adquisición de materiales, pago de mano de obra y utilización de equipos y herramientas.

Se verificará que la totalidad de las casillas de "PRECIO UNITARIO" presenten el valor ofrecido para cada uno de los ítems del Anexo. Cero pesos (\$0) no se considerará como ofrecimiento, la propuesta que incumpla esta condición será rechazada.

Se verificará que la totalidad de las casillas destinadas a consignar el "PRECIO TOTAL" de cada uno de los ítems, se encuentre diligenciada. En el evento en que no se haya consignado ningún valor o se haya consignado cero pesos (\$0), se procederá a multiplicar el valor consignado en la casilla de "PRECIO UNITARIO" por el número de la casilla de "CANTIDAD" y por el número de la casilla de "PERIODO (MESES O DIAS)". El producto de tal operación corresponderá al PRECIO TOTAL respectivo.

Se verificará que el valor consignado en la casilla "VALOR TOTAL" corresponda a la sumatoria de los precios totales de cada uno de los ítems que no hayan superado el presupuesto. En caso contrario se procederá a realizar la respectiva corrección aritmética.

Se verificarán las operaciones aritméticas en el formulario de cantidades y precios unitarios, y el valor definitivo ofertado será el valor total corregido por la entidad. Si el oferente mejora las especificaciones y condiciones técnicas en los ítems cotizados, esto no será considerado como error, ni como otro ítem cotizado.

Si el cuadro de cantidades presenta errores de transcripción de la actividad, unidad de medida, cantidades y cálculo matemático (producto) entre la cantidad y el precio unitario de cada ítem de acuerdo con el cuadro de cantidades presentado y publicado en el presente proceso, se corregirá tales errores de acuerdo con el cuadro de cantidades del anexo mencionado.

Para la comparación de precios dentro de cada una de las propuestas se entenderá como aceptable (es decir no se considera como error), todos los cálculos que se realicen aproximados, por exceso o por defecto, a la unidad, así: cuando la fracción decimal de la unidad sea igual o superior a cinco se podrá aproximar por exceso al número entero siguiente de la unidad y cuando la fracción de la unidad sea inferior a cinco se podrá aproximar por defecto al número entero de la unidad, la no aproximación a la unidad respectiva y las aproximaciones por fuera de este rango se consideran como error. Por consiguiente, el valor definitivo ofertado será el valor total corregido por la entidad. Este error NO se considerará causal de rechazo de la propuesta económica a menos que, primero, sobrepase el precio de referencia y/o, segundo, sobrepase el valor total del presupuesto estipulado en el proceso de selección.

PONDERACIÓN

3.4.1. PONDERACIÓN TÉCNICA (50 PUNTOS).

Una vez habilitado el oferente se calificará a partir de la documentación aportada en la forma exigida en los pliegos de condiciones. Dentro de este factor, se asignará un puntaje para asociado al ítem de "equipo de trabajo", teniendo como puntaje máximo (50) puntos, y su ponderación corresponderá así:

PONDERABLE TÉCNICO	PUNTAJE
El Oferente que disponga de un <u>agente backoffice</u> adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones.	16 puntos
El Oferente que disponga de un <u>agente Front Office</u> adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones.	17 puntos
El Oferente que disponga de tres <u>agentes de ventanilla</u> adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones.	17 puntos
Total Puntaje Establecido	50 puntos
FACTOR TÉCNICO: EL PUNTAJE TOTAL ASIGNADO PARA ESTE CRITERIO ES DE CINCUENTA (50) PUNTOS.	

NOTA No. 001: Los factores Técnicos Ponderables harán parte integral del futuro Contrato.

3.5.2. PONDERACIÓN ECONÓMICA 40 PUNTOS:

La Entidad a partir del valor total de la propuesta asignará un puntaje máximo de cuarenta (40) puntos de conformidad con el siguiente procedimiento:

- El valor de la Oferta Económica deberá integrar de manera global la ejecución total de las actividades y obligaciones que se deriven del contenido en el Pliego.
- Única Oferta Hábil. Si en cualquier etapa de la evaluación sólo queda una Oferta Económica hábil, la Entidad adjudicará el contrato a ese único Proponente.
- Varias Ofertas hábiles. La Entidad, a partir de las Ofertas Económicas habilitadas procederá con la asignación de los puntajes de acuerdo con el siguiente procedimiento, así:

En ese sentido el proponente en la elaboración de su propuesta económica deberá cumplir con lo consignado en el pliego de condiciones. Para la determinación del método para la ponderación de la propuesta económica la entidad seleccionará el método de ponderación de la propuesta económica de acuerdo con las siguientes alternativas:

Concepto	Método
1	Media aritmética baja
2	Media geométrica
3	Mediana con valor absoluto.
4	Menor valor

Para determinar el método de ponderación, la entidad tomará los centavos de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM), certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en su sitio web: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/60819>), del día hábil siguiente al cierre del proceso según el cronograma publicado por la entidad.

El comité evaluador financiero deberá dejar constancia y generar el certificado de TRM a través del siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10100115/atencion-y-servicios-a-la-ciudadaniatramites-y-servicios-certificados-en-lineacertificado-de-la-tasa-de-cambio-representativa-del-mercado-trm-10100115/>

Si llegare a modificarse la fecha de cierre, se tomará como referente el día hábil siguiente de la nueva fecha de cierre establecida en el cronograma.

El método de ponderación se determinará de acuerdo con los rangos del siguiente cuadro:

Rango (inclusive)	Número	Método
De 0.00 a 0.25	1	Media aritmética baja
De 0.26 a 0.35	2	Media geométrica
De 0.36 a 0.45	3	Mediana con valor absoluto.

Rango (inclusive)	Número	Método
De 0.46 a 0.99	4	Menor valor

En todas alternativas (métodos) para la asignación de los puntajes se tendrá en cuenta hasta el tercer (3°) decimal (redondeado) del valor obtenido de la aplicación del método y las fórmulas se aplicarán con las propuestas que hallan quedado habilitadas.

Las propuestas que al aplicar las fórmulas obtengan puntajes negativos obtienen cero (0) puntos en la oferta económica.

DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTAJE

ALTERNATIVA 1 (MEDIA ARITMÉTICA BAJA):

La Entidad tomará el valor de las propuestas habilitadas para el respectivo factor de calificación, corregido y ajustado, para asignar el puntaje de conformidad con el siguiente procedimiento: Para el cálculo de la Media Aritmética Baja se tendrán en cuenta los valores de las propuestas habilitadas, la propuesta más baja habilitada y el promedio simple para el respectivo factor de calificación. Seguidamente se calculará la media aritmética baja con base en las siguientes formulas:

Primero, el evaluador deberá calcular el promedio simple utilizando la siguiente formula:

$$M_a = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_n}{n}$$

Donde:

M_a = Promedio simple.

X_n = Valor de enésima propuesta habilitadas

n = Numero de propuestas habilitadas.

Luego, para el cálculo de la **Media Aritmética Baja** el evaluador deberá utilizar la siguiente formula:

$$M_B = \frac{V_{min} + M_a}{2}$$

Donde,

M_B = Media aritmética baja.

M_a = promedio simple.

V_{min} = Corresponde a la propuesta habitada de menor valor.

Para efectos de asignación de puntaje se tendrá en cuenta la siguiente ecuación:

$$P = \left[\left\{ 1 - \left(\frac{M_B - V_x}{M_B} \right) \right\} * P_{max} \right] \text{ Para valores menores o iguales a } M_B$$

$$P = \left[\left\{ 1 - \left(\frac{abs(M_B - V_x)}{M_B} \right) \right\} * P_{max} \right] \text{ Para valores mayores a } M_B$$

Donde:

P = Puntaje por asignar

abs = Valor absoluto

M_B = Media aritmética baja.

V_x = Valor ofertado por el proponente "x"

P_{max} = Puntaje máximo para el respectivo factor de calificación.

ALTERNATIVA 2 (MEDIA GEOMÉTRICA):

La Entidad tomará el valor de las propuestas Hábiles para el respectivo factor de calificación, corregido y ajustado, para asignar el puntaje de conformidad con el siguiente procedimiento:

Se calculará la Media geométrica con valores de las propuestas Hábiles para el respectivo factor de calificación.

La media geométrica M_G se calcula mediante la siguiente ecuación:

$$M_G = \sqrt[n]{(X_1) * (X_2) * (X_3) * \dots * (X_n)}$$

Donde:

M_G = Media geométrica

n = Numero de propuestas hábiles

X_n = Valor de enésima propuesta hábil

Para efectos de asignación de puntaje se tendrá en cuenta la siguiente ecuación:

$$P = \left[\left\{ 1 - abs * \left(\frac{M_G - V_x}{M_G} \right) \right\} * P_{max} \right]$$

Donde:

P = Puntaje por asignar

abs = Valor absoluto

M_G = Media geométrica.

V_x = Valor ofertado por el proponente "x"

P_{max} = Puntaje máximo para el respectivo factor de calificación.

ALTERNATIVA 3 (MEDIANA):

Se calculará el valor de la MEDIANA con los valores de la propuesta hábiles para el respectivo factor de calificación:

Se entenderá por MEDIANA de un grupo de valores el resultado del cálculo que se obtiene mediante la aplicación del siguiente procedimiento: se ordenan de manera descendente los valores de las propuestas hábiles para el correspondiente factor. Si el número de valores es impar, la mediana corresponde al valor central, si el número de valores es par, la mediana corresponde al promedio de los dos valores centrales.

Para el respectivo factor de calificación se asignarán el puntaje así:

- Si el número de valores de las propuestas hábiles es impar, se tendrá en cuenta la siguiente ecuación para la asignación de puntaje:

$$P = \left[\left\{ 1 - abs * \left(\frac{M - V_x}{M} \right) \right\} * P_{max} \right]$$

Donde:

P = Puntaje por asignar

abs = Valor absoluto

M = Mediana.

V_x = Valor ofertado por el proponente "x"

P_{max} = Puntaje máximo para el respectivo factor de calificación.

- Si el número de valores de las propuestas hábiles es par, se tendrá en cuenta la siguiente ecuación para la asignación de puntaje:

$$P = \left[\left\{ 1 - \text{abs} \left(\frac{N - V_x}{M} \right) \right\} * P_{max} \right]$$

Donde:

P = Puntaje por asignar

abs = Valor absoluto.

N = Valor ofertado inmediatamente por debajo del valor de la Mediana.

M = Mediana.

V_x = Valor ofertado por el proponente "x".

P_{max} = Puntaje máximo para el respectivo factor de calificación.

ALTERNATIVA 4 (MENOR VALOR):

Se asignará el máximo puntaje para el respectivo factor de calificación, a la oferta cuyo Valor sea igual al MENOR VALOR (V_{min}) con respecto a los demás valores de las propuestas hábiles. Para las demás propuestas que resulten hábiles, se asignará el puntaje mediante una relación lineal, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = \left(\frac{V_{min}}{V_x} \right) * P_{max}$$

Donde:

P = Puntaje por asignar

V_{min} = Corresponde a la propuesta habitada de menor valor.

V_x = Valor ofertado por el proponente "x".

P_{max} = Puntaje máximo para el respectivo factor de calificación.

Efectuada la calificación económica (precio) y técnica, el Comité **TECNICO EVALUADOR** incluirá en su evaluación los porcentajes adicionales de:

ORIGEN DE LOS BIENES LEY 816 DE 2003 - PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL. (Ver anexo)

3.5. CALIFICACIÓN DE ORIGEN DE LOS BIENES Y SERVICIOS - CUMPLIMIENTO LEY 816 DE 2003 "PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL":

De conformidad con el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, (cumplimiento de reciprocidad), en el presente proceso se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 816 de 2003, dentro de los criterios de calificación de las propuestas, por ende, el puntaje que se aplicara como consecuencia de la protección a la industria nacional, en total se asignaran diez (10) puntos así:

Ítem	Apoyo a la Industria Nacional	Máximo Puntaje para cada ítem
1.	El Proponente que ofrezca el cien por ciento (100%) de Servicios de Origen Nacional, es decir aquellos prestados por Empresas Constituidas de acuerdo con la Legislación Nacional, por Personas Naturales Colombianas o por Residentes en Colombia, o Servicios Originarios de Países con lo que Colombia ha Negociado Trato Nacional o Países que aplican el Principio de Reciprocidad.	9.8 puntos
2.	El Proponente que ofrezca Servicios Extranjeros e incorpore el cincuenta por ciento (50%) de componente Colombiano de Bienes y Servicios Profesionales, Técnicos y operativos.	5 puntos
	Oferente que acredite pertenecer a un emprendimiento de mujeres de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Decreto 1860 de 2021 con el cual se adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.15 al Decreto 1082 de 2015.	0,20 puntos

Ítem	Apoyo a la industria Nacional	Máximo Puntaje para cada ítem
NOTA: APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL: EL FACTOR PONDERABLE ASIGNA UN PUNTAJE MAXIMO DE DIEZ (10) PUNTOS DE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN.		

EMPREDIMIENTO Y EMPRESAS DE MUJERES. (ver anexo)

EMPREDIMIENTO DE MUJERES: Se otorgará 0,20 puntos, cuando el oferente acredite alguna de las condiciones de emprendimientos y empresas de mujeres, así:

Este factor será verificado y asignado por el comité evaluador técnico.

criterio
Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.
Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.
Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección
Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección

Para la acreditación de los criterios enunciados anteriormente, se deberá presentar según el caso, la certificación que se establece en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, las cuales deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Tratándose de oferentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo **menos** uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

3.6. CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA

- Cuando valor total de la propuesta presentada por el proponente supere el valor del presupuesto oficial asignado al proceso de contratación.
- Cuando el precio unitario ofertado por el proponente supere el precio unitario de referencia por ítem.
- Cuando en la propuesta económica no se relacione el valor por ítems de los servicios y bienes indicados en él o el valor del ítem sea cero (0).
- No diligenciar el listado de precios del SECOP II. (en caso de discrepancia entre el anexo propuesta económica y el SECOP II, el comité evaluador tendrá en cuenta lo diligenciado en el SECOP II y solicitará la aclaración del anexo).
- No tener capacidad jurídica para presentar la propuesta. Bajo el entendido que quien firme los documentos de la propuesta no sea el representante legal o el apoderado constituido para ello.
- Cuando se compruebe que un Proponente ha interferido, influenciado u obtenido correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los Proponentes.
- Cuando se compruebe confabulación entre los Proponentes que altere la aplicación del principio de selección objetiva.
- Cuando el Proponente se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidad fijadas por la constitución y la Ley.
- 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.
- Cuando en la propuesta 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 propuestas 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 proponentes, 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 materias 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*).

- k. Cuando se presente la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad.
- l. Cuando el Proponente se encuentre incurso en algunas de las causales de disolución y/o liquidación de Sociedades.
- m. Cuando el oferente no aclare, complete o corrija la información para acreditar los requisitos habilitantes antes del término establecido por la Entidad, para la subsanación correspondiente.
- n. Cuando el objeto social de la empresa no este directamente relacionado con el objeto del proceso, con excepción de las SAS que no se encuentran obligadas a registrar objeto social.
- o. La presentación de varias propuestas por el mismo Oferente dentro del mismo proceso por sí o por interpuesta persona (en Consorcio, en Unión Temporal o individualmente).
- p. Cuando el dictamen a los estados financieros sea negativo o se haya presentado con salvedades que tengan relación directa o incidencia respecto de la propuesta.
- q. Cuando la fecha de sociedad de la propuesta no esté debidamente constituida y su duración sea inferior a lo exigido en los pliegos de condiciones.
- r. No cumplir con la experiencia solicitada en el presente pliego de condiciones.
- s. No cumplir con los indicadores financieros solicitados en el presente pliego de condiciones.

3.7. CRITERIOS DE DESEMPATE

De conformidad con el Decreto 1082 y en concordancia con el artículo 35 de la Ley de 2069 del 31 de diciembre de 2020 y Decreto 1860 de 2021, la Entidad escogerá el oferente que tenga el mayor puntaje en la sumatoria de los factores de ponderación, si persiste el empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, en los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso las obligaciones contenidas en los Acuerdos Comerciales vigentes, especialmente en materia de trato nacional.

A. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros. Para acreditar este factor de desempate se tendrán en cuenta las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.1.1.3.1., en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, que trata del puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. Para estos efectos, incluso se aplicará el inciso tercero de la definición de Servicios Nacionales establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1., citado anteriormente.

En este sentido, en los procesos en los que aplique el puntaje previsto en el inciso 1 del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, el requisito se cumplirá en los mismos términos establecidos en los artículos indicados en el inciso anterior. Por tanto, este criterio de desempate se acreditará con los mismos documentos que se presenten para obtener dicho puntaje.

En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.

B. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia. Su acreditación se realizará en los términos del párrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya. Es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. En la declaración que se presente para acreditar la calidad de mujer cabeza de familia deberá verificarse que la misma dé cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008.

Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida

de protección expedida por la autoridad competente. En virtud del artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y, a falta de este, del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza.

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

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

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información de estos datos sensibles, como es el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, deberá autorizar de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la precitada Ley, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

C . Preferir la propuesta presentada por el proponente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina del Ministerio del Trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del Proceso de Contratación o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato.

Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en la estructura plural y aportar como mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

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

D . Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley, para ello, la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, entregará un certificado, en el que se acredite, bajo la gravedad de juramento, las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores que no son beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que se encuentren en las condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

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

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal acreditará el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia, y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del proponente. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate, cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley, allegará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia, y cumple la edad de pensión; además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor. En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá con la sumatoria de trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes.

E . Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará las personas vinculadas a su nómina, y el número de identificación y nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad

igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica.

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

Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complementa.

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

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de la información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

F . Preferir la propuesta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación, para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual, iii) el certificado que emita la Agencia para la Reincorporación y la Normalización que acredite que la persona se encuentra en proceso de reincorporación o reintegración o iv) cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, entregará un certificado, mediante el cual acredite bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados del inciso primero de este numeral, y/o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas parte esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, acreditará tal situación aportando los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, autoricen a la entidad de manera previa y expresa el manejo de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.

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

1. Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6 del presente artículo; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural.

2. El integrante del proponente plural de que trata el anterior numeral debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

3. En relación con el integrante del numeral 7.1. ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el numeral 7.1. lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

H. Preferir la oferta presentada por una Mipyme, lo cual se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015, Decreto 957 de 2019.

Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales, para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presente entre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015 y 957 de 2019, que sean micro, pequeñas o medianas.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutua que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015 y 957 de 2019, que sean micro, pequeñas o medianas.

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

La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

La condición de cooperativa o asociación mutua se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutua que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

J. Preferir al oferente persona natural o jurídica que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) del total de sus pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, efectuados durante el año anterior, para lo cual el proponente persona natural y contador público; o el representante legal de la persona jurídica y revisor fiscal para las personas obligadas por ley; o del representante legal de la persona jurídica y contador público, según corresponda, entregará un certificado expedido bajo la gravedad de juramento, en el que conste que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales.

Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que:

1. Esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural, para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de Mipyme, cooperativa o asociación mutua en los términos del numeral 8 del presente artículo;

2. La Mipyme, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia acreditada en la oferta; y

3. Ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutua ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los otros integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante respectivo lo manifestará mediante un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos

uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

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

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

L . Si el empate se mantiene, se procederá a utilizar el método aleatorio denominado sorteo, en audiencia pública mediante balotas y para el mismo los oferentes deben estar habilitados, y en ese orden se seguirá el siguiente procedimiento: En presencia del comité evaluador los Representantes Legales o Delegados de los interesados, se verificará el nombre de los proponentes en la lista de los empatados, acto seguido ordenará a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la plataforma SECOP II. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1. Seguidamente, Un funcionario de la Coordinación del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima depositará las balotas según el número de proponentes empatados, en una bolsa no transparente totalmente desocupada, El representante legal de cada uno de los proponentes o su delegado, según el orden acordado entre ellos, iniciará con el retiro de la primera balota y así sucesivamente hasta el retiro de todas, El proponente que saque la balota con mayor número se ubicará en el primer lugar, y el oferente que obtenga la balota con el segundo número más alto se ubicará en el segundo lugar y así sucesivamente; procediendo inmediatamente a dar lectura del nombre del proponente ganador.

PARÁGRAFO 1. Los factores de desempate deberán aplicarse en armonía con los Acuerdos Comerciales vigentes suscritos por Colombia. De esta manera, en el evento en que el empate se presente entre ofertas cubiertas por un Acuerdo Comercial, se aplicarán los factores de desempate que sean compatibles con los mencionados Acuerdos.

Si el empate entre las propuestas se presenta con un proponente extranjero, cuyo país de origen tenga Acuerdo Comercial con Colombia o trato nacional por reciprocidad, no se aplicarán los criterios de desempate de los numerales h, i, j y k.

La Entidad garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que se aporte por los oferentes para acreditar el cumplimiento de los factores de desempate de:

- las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar,
- las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y
- la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

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

M. En caso de que ningún oferente acredite lo anterior o que persista el empate entre dos (2) o más oferentes, la entidad estatal realizará sorteo de acuerdo con el procedimiento establecido en el numeral 29 del presente pliego.

4. CAPITULO IV

DISPOSICIONES GENERALES DEL CONTRATO

4.1 PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato que se suscriba quedará **PERFECCIONADO** acuerdo dispone la Ley 80 de 1993, Ley 1150 del 16 de julio de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, con las firmas del CONTRATISTA y el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima y aprobado por el contratista y la Entidad a través de la plataforma SECOP II. Para su **EJECUCIÓN** se requerirá la constitución de la Garantía Única por parte del CONTRATISTA, aprobación de la misma por parte de la Entidad, expedición del certificado de Registro Presupuestal y La acreditación de que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, en los términos que establezca la normativa. Requisitos que serán verificados por parte del supervisor del contrato para efectos de darle inicio a la ejecución contractual.

4.2 FORMA DE PAGO:

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, se obliga con el CONTRATISTA a pagar el valor del contrato, en pesos colombianos mediante PAGOS MENZUALIZADOS, una vez recibido los servicios a entera satisfacción por el supervisor del contrato previa presentación de la Factura Comercial debidamente firmada por el Contratista, el Supervisor y/o el Almacenista, Constancia de la remisión de la factura por medio de OLIMPYA y el SECOP II, Constancia de cumplimiento de las obligaciones del Contratista frente a los Sistemas de Seguridad Social Integral (salud, pensión, riesgos profesionales) y parafiscales, entrada de los bienes en el programa SAP y Acta de recibo a 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

NOTA 1: El valor de los pagos parciales está sujeto al consumo realizado por cada sede, teniendo cuenta el valor unitario consignado por el contratista en el anexo económico y el número de copias e impresiones realizadas a blanco y negro y a color en el periodo, sin sobrepasar el tope máximo de copias e impresiones relacionadas en el Anexo Técnico.

NOTA 2: En caso de llegar el límite de copias e impresiones autorizadas en blanco y negro y color, solo se podrá incrementar el consumo de ese periodo a petición del usuario y con la debida autorización del supervisor del contrato. Dicha autorización está supeditada a la verificación de saldo en el consumo de los periodos anteriores.

NOTA 3: De conformidad con lo establecido en el Manual de bienes, 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 4: El término para el pago sólo 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 5: Para el pago, el contratista deberá presentar factura electrónica, de conformidad con el Artículo 617 del Estatuto Tributario, la Ley 2010 de 2019 y decreto 0358 del 05 de marzo de 2020, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad. Así mismo acuerdo a Resolución 0042 de 2020 de la Dian, presentar la factura electrónica.

Cuando de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, 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 verificará en el Registro Único Tributario del contratista que este cumple dicha condición. No obstante, lo anterior, deberán aportar la planilla donde conste el pago a pensión, ARL y Cajas de Compensación Familiar.

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 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 #S15-01-12-000;XXX-SUBAFIN-20XX;correo facturacion@dimar.mil.co#\$.

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

La PCI del GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL de la Dirección General Marítima es la 15-01-12-000.

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

Número del contrato: de acuerdo con el número del contrato suscrito entre la Unidad Administrativa y el proveedor o contratista, el emisor debe relacionar el texto correspondiente en el patrón indicado, para que sea utilizado de filtro en la validación del sistema y asignación a una cuenta para su posterior aprobación o rechazo.

Correo electrónico de recepción: Este es el correo del usuario centralizador seleccionado por la Unidad Administrativa, el cual previamente fue informado a los proveedores o contratistas para que sea relacionado en la factura electrónica. Este permitirá que el sistema redireccione los documentos electrónicos a las cuentas correspondientes dentro de la plataforma y además servirá para recibir las alertas de la llegada de documentos para su aprobación o rechazo. Este correo NO corresponde a la dirección electrónica a la que el emisor debe de enviar la factura electrónica.

1. Es importante indicar a los proveedores y contratistas que cuando registren su NIT y el de la Unidad Administrativa, NO deben vincular el dígito de verificación, por cuando que, si lo hacen, al momento de hacer la validación la plataforma del aliado tecnológico, esta rechazará la recepción de la factura y en consecuencia la única forma de corregir este error es anularla con una nota crédito y emitirla nuevamente.
2. El emisor debe diligenciar en el campo "Correo" dentro de la sección "Datos del Adquiriente", el buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co el cual fue determinado por el Ministerio de Hacienda y crédito público para recibir el contenedor electrónico (archivo en formato ZIP que contiene un documento PDF y XML).

PARÁGRAFO PRIMERO: El contratista frente a sus obligaciones PARAFISCALES (caja de compensación familiar, SENA, ICBF o pago de autorretención especial a título de impuesto de renta y complementario según corresponda) allegará certificación expedida por el representante legal o contador o revisor fiscal en que avale lo propio y durante un lapso mínimo de seis (6) meses. Y en tratándose de la afiliación y pago frente al SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (salud, pensión, riesgos profesionales), si bien la consulta se hará en línea por parte de la Entidad, en los registros en la base de datos que determine el Ministerio de Salud y Protección Social para el efecto, como lo ordena el artículo 99 "Prohibición de la exigencia de carné o certificado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.", del citado Decreto 2106 de 2019, de presentarse algún tipo de inconveniente con lo propio, se informará al contratista, en atenta solicitud presente las correspondientes certificaciones, así:

- 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 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 por lo menos de últimos 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.
- 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 contractualmente deberá aportar la planilla de pago de sus aportes correspondiente al último mes.
- En caso de Empresa Extranjera (nada del estatuto tributario colombiano), el contratista no se le exige parafiscales, debe tener claro el NIT, razón social, descripción del producto, los elementos que se deben facturar etc.

NOTA 4: Corresponde al contratista cargar la factura por medio del sistema electrónico de compras públicas SECOP II en la sección 7 "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.

4.3 APROPIACIÓN PRESUPUESTAL E INFORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:

El presupuesto total asignado para este proceso de contratación es por la suma de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan.**, monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **24725** del **19** de febrero de 2025, discriminados, así:

No. CDP	Fecha	Tipo	Asig. Interna	Cta/	SubC/	ObjG/	ObjG/	Rec	C/S	CONCEPTO	AFECTADO EN	UNIDAD
		Gasto		Prog	SubP	Proy	Proy					
24725	19/02/2025	A	02	02	02	008	005	16	SSF	SERVICIOS DE SOPORTE	\$1.379.111.852,00	DIMAR

4.4 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del futuro contrato será desde el diecinueve (19) de marzo de 2025 hasta el treinta (30) de septiembre de 2025, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de este.

4.5 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:

- Capitanía de Puerto de Buenaventura: Ubicada en la Calle 2 No.1 - 02, Antiguo Edificio "La Pagoda".
- Capitanía de Puerto de Tumaco: Ubicada en el Barrio 20 de julio, vía a El Morro
- Capitanía de Puerto de Barranquilla: Ubicada en la Vía 40 No. 85 – 2202, sector Las Flores
- Capitanía de Puerto de Santa Marta: Ubicada en la Carrera 5 No 28 - 55 Edificio los Ángeles
- Capitanía de Puerto de Cartagena: Ubicada en el Edificio B.C.H., La Matuna.
- Capitanía de Puerto de San Andres: Ubicada en la Carrera 1 No.14 -109, interior 40; contiguo a la Dian
- Capitanía de Puerto de Turbo: Ubicada en el Batallón Fluvial de Infantería de Marina No. 16. Avenida La Playa, Punta Las Vacas
- Capitanía de Puerto de Coveñas: Carrera 2 No.8 C - 55 Barrio Guayabal
- Sede Central de la Dirección General Marítima - DIMAR: Ubicada en la Carrera 54 No. 26 - 50 "CAN".

4.6 TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS PREVISIBLES:

De acuerdo con lo establecido por el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, artículos 2.2.1.1.2.1.1., 2.2.1.1.2.1.3, y Ley 80 de 1993, se estiman como riesgos involucrados en la contratación, todas aquellas circunstancias que de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, que tienen la potencialidad de alterar el equilibrio económico del mismo, razón por la que en el Anexo al presente Pliego de Condiciones, se indican los riesgos previsibles, identificables y cuantificable en condiciones normales.

4.7 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

El oferente presentará en su ofrecimiento y so pena del rechazo del mismo (Ley 1882 de 2018 y Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente del 17 de julio de 2018), una garantía por medio de la cual avale el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – COORDINACION DEL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL**, NIT. No.830.027904-1, con ocasión de la presentación de su oferta otorgada únicamente como mecanismo de cobertura de riesgos, a través de pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas financieras, fiduciarias o compañías de seguros legalmente establecidas para funcionar como tal en el país, acorde lo establecido en el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TITULO III "Garantías", debe corresponder por los menos, así:

Valor Asegurado: Equivalente al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial.

Tomador / Afianzado: La garantía deberá ser tomada por la persona natural o jurídica que se presenta al proceso. Cuando la propuesta la presente un Consorcio o Unión Temporal, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 "Garantía del oferente plural" del Decreto 1082 de 2015, indicando en el cuerpo de la misma las personas naturales y/o jurídicas que la componen y su porcentaje de participación.

Al oferente se le hará efectiva la Garantía de Seriedad de la propuesta en los eventos señalados en el citado artículo 2.2.1.2.3.1.6 del Decreto 1082 de 2015.

El pago de la garantía, cuando esta exigible, tiene el carácter de sanción moratoria por incumplimiento del ofrecimiento presentado por el adjudicatario, y se entiende sin perjuicio del derecho que le asiste a la entidad, de exigir por los medios reconocidos en Colombia la indemnización de los demás perjuicios que con dicho incumplimiento se hayan causado o se lleguen a causar. Lo anterior de conformidad con el artículo 1600 del Código Civil, bajo el entendido que la sanción se establece en calidad de apremio al oferente incumplido, independiente del cumplimiento de la obligación de suscribir el contrato y de la indemnización compensatoria de aquella. Por lo anterior, sin menoscabo de las acciones conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados, en estos eventos, la Entidad podrá adjudicar el contrato al oferente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad, para lo cual expedirá una resolución motivada.

NOTAS:

1. El valor de la presente garantía será exigible con la ejecutoria del Acto Administrativo expedido por la Coordinación del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima en el que se declare el incumplimiento del Proponente respecto de su oferta y se pagará el valor total al mismo beneficiario en los términos previstos por la Ley.
2. Cuando la propuesta presente un Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 "Garantía del oferente plural" del Decreto 1082/15, indicando en el cuerpo de la misma las personas naturales o jurídicas que la componen y de proceder su porcentaje de participación.
3. De conformidad con el artículo 5º de la Ley 1882 del 15 de enero de 2018, parágrafo tercero por medio del cual se modificó el artículo 5º de la Ley 1150/2017, el participante debe tener en cuenta que **la no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de la misma.**

4.8 GARANTÍA ÚNICA

Una vez firmado en el contrato, el CONTRATISTA constituirá una garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, el CONTRATISTA constituirá y subirá a la plataforma del SECOP II (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>) 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, TITULO III "Garantías", la cual consistirá en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas legalmente establecidas en el país, a favor del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA** NIT. No.830.027904-1, la cual contendrá los siguientes amparos:

- **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, con una vigencia que cubra el Plazo de Ejecución del mismo y cuatro (04) meses más.
- **CALIDAD DEL SERVICIO:** en cuantía equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del Contrato, con una vigencia que cubra el Plazo de Ejecución del Contrato y seis (06) meses más.
- **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIÓN DE PERSONAL:** Por un valor equivalente al cinco por ciento (5%) del valor Total del Contrato, con una vigencia que cubra el Plazo de Ejecución del Contrato y tres (03) años más.

NOTAS:

- Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el Decreto 1082 del 2015.
- Las personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia, podrán otorgar como garantías, cartas de crédito stand by expedidas en el exterior o cualquier otro mecanismo contemplado en el Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública.
- Con la garantía se debe adjuntar el anexo de condiciones generales correspondientes.
- Cuando la propuesta presente un Consorcio o Unión Temporal, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 "Garantía del OFERENTE plural" del Decreto 1082/15, indicando en el cuerpo de la misma las personas naturales y/o jurídicas que la componen y su porcentaje de participación.
sus almacenes antes de la firma y perfeccionamiento del contrato.

4.9 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima ejercerá el control y vigilancia de la ejecución del contrato a través de un Supervisor, quien tendrá como función verificar el cumplimiento de las obligaciones del Contratista. El Supervisor ejercerá un control integral sobre el contrato, para lo cual podrá, en cualquier momento solicitar al Contratista la información que considere necesaria, así como la adopción de medidas para mantener, durante el desarrollo y ejecución del contrato, las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la celebración del mismo. Además de las actividades generales antes mencionadas, el Supervisor apoyará, asistirá y asesorará a el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima en todos los asuntos de orden técnico, económico y jurídico que se susciten durante la ejecución del contrato, hasta su recibo definitivo y liquidación. Así mismo, el Supervisor está autorizado para solicitar por escrito al Contratista la corrección de las novedades/no conformidades que pudieren presentarse y determinar los mecanismos y procedimientos pertinentes para prever o solucionar rápida y eficazmente aquellas que llegaren a presentarse/sobrevener durante la ejecución del contrato.

El Contratista deberá acatar las órdenes que le imparta por escrito el Supervisor, no obstante, si no estuviese de acuerdo con las mismas, así deberá manifestarlo a éstos por escrito, antes de proceder a ejecutarlas; en caso contrario responderá solidariamente con ellos si del cumplimiento de dichas órdenes se derivan perjuicios para el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima.

4.10 EROGACIONES TRIBUTARIAS

Todas las erogaciones Tributarias que deban cancelarse con ocasión de la celebración del contrato, así como la constitución de pólizas y/o garantías entre otras erogaciones, será a cargo exclusivamente del CONTRATISTA.

4.11 CESIÓN Y SUBCONTRATOS

El contratista no podrá ceder total ni parcialmente el contrato, sin previo consentimiento escrito por el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central a 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 del Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central 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 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.

4.12 MULTAS:

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, podrá imponer al CONTRATISTA multas cuyo valor se liquidará con base en el UNO por ciento (1.0%) de los bienes y servicios dejados de entregar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato. En el evento en que el incumplimiento en que incurra el contratista no deba tasarse en bienes y servicios dejados de entregar/prestar, se determina que se liquidará con base en el CERO PUNTO UNO (0.1%) por ciento del valor total del contrato, por cada día de retardo en el cumplimiento de su (s) obligación (es). Esta sanción se impondrá conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y, se reportará a la Cámara de Comercio competente de conformidad con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley 80 de 1993. De conformidad con el Capítulo VI de la Resolución 6302 de 2014 en caso de incumplimiento parcial de las obligaciones pactadas en el contrato, el proceso será de la

siguiente manera: El Funcionario competente del contrato elaborará el documento en el que consignará los antecedentes del contrato, los fundamentos del hecho y de derecho del presunto incumplimiento y sus análisis frente a los mismos. De éste se dará traslado al contratista para que en un plazo máximo de tres (03) días hábiles en audiencia o por escrito controvierta los fundamentos de hecho o de derecho invocadas por la Entidad y exponga los argumentos que considere pertinentes para el adecuado ejercicio de su derecho de defensa. Examinados los argumentos y el presunto incumplimiento se decidirá mediante acto motivado de conformidad con el porcentaje previsto para tal efecto. **PARÁGRAFO.** No habrá lugar a la aplicación de esta cláusula en el caso de presentarse fuerza mayor o caso fortuito, oportunamente informado por el contratista a la Entidad, debidamente acreditado y soportado.

4.13 PENAL PECUNIARIA:

En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del presente contrato, el CONTRATISTA pagará a la Coordinación Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al DIEZ por ciento (10%) del valor del contrato. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y no definitivo de los perjuicios que cause a la Coordinación Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima. No obstante, la Coordinación Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. Tanto el valor de las multas, como el de la Cláusula Penal Pecuniaria serán descontados de los pagos que se efectúen al CONTRATISTA. El pago de la Cláusula Penal Pecuniaria estará amparado mediante Póliza de Seguros en las condiciones establecidas en el contrato. Esta sanción se impondrá conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y se reportará a la Procuraduría General de la Nación y a la Cámara de Comercio competente, una vez se encuentre ejecutoriado, de conformidad con el artículo 31 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218 del Decreto 0019 de 2012, para lo de su competencia en los respectivos registros públicos.

PARÁGRAFO. 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 los hubiere, o de la Garantía constituida. Si esto último no fuere posible, se cobrará por Vía Ejecutiva.

4.14 DEBIDO PROCESO:

Durante la ejecución del contrato, el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima podrá hacer uso de las acciones sancionatorias previstas en el presente contrato, las cuales se adelantarán respetando el derecho al Debido Proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política. En desarrollo del procedimiento para la aplicación de multas, sanciones por retardo en la entrega, efectividad de la cláusula penal pecuniaria, declaración de caducidad, declaraciones de siniestro contractual, y en general para todas aquellas actuaciones que generen sanción con ocasión de la actividad contractual, será precepto rector para la Entidad el respeto y la garantía del "Debido Proceso" consagrado en la Carta Constitucional. Por tanto, el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima en el proceso sancionatorio aplicará el procedimiento señalado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: "...IMPOSICIÓN DE MULTAS, SANCIONES Y DECLARATORIAS DE INCUMPLIMIENTO. Las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública podrán declarar el incumplimiento, cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, y hacer efectiva la cláusula penal. Para tal efecto observarán el siguiente procedimiento: a. Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, la entidad pública lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. b. En desarrollo de la audiencia, el jefe de la entidad o su delegado, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente, y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad. c. Hecho lo precedente, mediante resolución motivada en la que se consigne lo ocurrido en desarrollo de la audiencia y la cual se entenderá notificada en dicho acto público, la entidad procederá a decidir sobre la imposición o no de la multa, sanción o declaratoria de incumplimiento. Contra la decisión así proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. d. En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el jefe de la entidad o su delegado, podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de

parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación administrativa

4.15 CADUCIDAD:

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima podrá declarar la caducidad de este contrato por medio de Resolución debidamente motivada dentro del término de ejecución del mismo y en los casos consagrados en la Ley. En dicha Resolución se expresarán las causales que dieron lugar a ella y se ordenará hacer efectivo si se hubiere decretado antes el valor de las Multas, así como el de la Cláusula Penal Pecuniaria y la Garantía Única.

4.16 MODIFICACIÓN, TERMINACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL:

Se consideran incorporados al contrato los principios que rigen la terminación, modificación e interpretación unilateral, en los términos consagrados en los artículos 14, 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993 y en el Parágrafo del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

4.17 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 servicios.

4.18 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 217 del Decreto Ley 0019 de 2.012, el contrato se liquidará bilateralmente dentro de los cuatro (04) meses siguientes al cumplimiento del plazo de duración. Si no fuere posible el Coordinador Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima procederá a realizar la liquidación unilateral mediante expedición de acto administrativo debidamente motivado.

4.19 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.

4.20 FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

El CONTRATISTA no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones en el objeto contratado, si se presentare durante la ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito u otros hechos fuera de su control conforme a las disposiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1890. El CONTRATISTA se obliga a informar por escrito al Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la ocurrencia de las posibles causas acompañando a la mencionada comunicación todos los documentos y pruebas de soporte que demuestren su ocurrencia, manifestando el tiempo estimado dentro del cual se reanudará la ejecución del objeto contratado

NOTA: El contrato deberá suscribirse en las instalaciones de la Coordinación Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, por parte de la firma adjudicataria, en caso de no ser posible la asistencia del representante legal, deberá enviar autorización firmada a efectos de retirar la minuta de las instalaciones de la unidad, la cual deberá ser devuelta a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su retiro, so pena de hacer efectiva la Garantía de Seriedad del ofrecimiento.

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

1. El futuro CONTRATISTA 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. Cumplir con las Garantías pactadas en el Contrato.
3. Hacer la entrega de los servicios objeto del presente Proceso de Contratación, de conformidad con las Especificaciones Técnicas mínimas requeridas por la Entidad.
4. Solucionar las controversias Contractuales, que se presenten en la ejecución y desarrollo del Contrato, de conformidad con lo previsto en la Ley 80 de 1993.

5. Cumplir a cabalidad con el objeto del Contrato, de acuerdo a los Precios Unitarios Fijos contenidos en la Propuesta Económica y el Pliego de Condiciones Electrónico en General.
6. Cumplir con las condiciones Jurídicas, Técnicas, Económicas y Comerciales presentadas en la Propuesta.
7. Reportar por escrito a los Supervisores del Contrato que designe la Entidad cualquier novedad o anomalías que detecte en la entrega de los servicios Contratados.
8. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente Prestación del objeto Contratado y responder por su calidad, sin perjuicio de la respectiva Garantía.
9. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados y por ningún motivo Suspender o abandonar el objeto Contratado.
10. Responder por los Impuestos que cause la Legalización del Contrato.
11. Responder por la Buena Calidad de los servicios objeto del Contrato.
12. Entregar los servicios Contratados dentro del Plazo de Ejecución estipulado.
13. En caso que exista insatisfacción por los servicios entregados, el futuro CONTRATISTA deberá realizar la corrección o cambio de los mismos dentro de los cinco (05) días hábiles, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad.
14. 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 el futuro CONTRATISTA deberá 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 ésta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato, artículo 5º, numeral 5º de la Ley 80 de 1993.
15. Facturación: El Contratista deberá entregar la factura Original en la Entidad, de acuerdo los requisitos establecidos en Ley 223 de 1995 o en su defecto presentar la facturación electrónica de conformidad con el artículo 308 de la Ley 1819 de 2016 y demás normas concordantes.
16. El futuro CONTRATISTA deberá estar en capacidad de entregar los 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 Servicios objeto del Contrato, teniendo en cuenta los Factores de Tiempo, Clima, Tránsito Vial Nacional y Municipal.
17. Se reserva el Derecho de Rechazar directamente a través de la Entidad, los Servicios objeto del Contrato, si estos no cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas, evento en el cual, el futuro CONTRATISTA queda obligado a que se ajusten exactamente a lo requerido y ofrecido, dentro de los cinco (05) días hábiles, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad.
18. Para el pago el futuro CONTRATISTA 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. En la presente 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,) y anexar copia de la Planilla de dichos Aportes.

4.22 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA: Son obligaciones del CONTRATISTA, entendiéndose por ello y para efectos del presente contrato:

1. **ACTIVIDADES A DESARROLLAR:** Estas serán las establecidas en las Especificaciones Técnicas establecidas para el presente Proceso de Contratación.
2. **FORMA DE EJECUCIÓN 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:** De manera mensual y con el fin de realizar el procedimiento de pago correspondiente, el Contratista deberá entregar el máximo el tercer día hábil siguiente del mes a facturar los siguientes informes:
 - Pago de Parafiscales (últimos seis meses).
 - Informe Cumplimiento Actividades Acuerdo Cronograma.
 - Informe Cumplimiento Horario.
 - Informe de Capacitación.
 - Informe análisis puntos de Atención y oportunidades de mejora (incluye evaluación del servicio por SMS).
 - Plan de trabajo para las no conformidades presentadas.
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.
6. **VISITAS:** Las visitas que se deban desarrollar en el Marco del Contrato se realizarán conforme lineamientos del Supervisor del Contrato.
7. **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:** Se deberá actualizar de manera mensual conforme el cumplimiento del objeto del Contrato.

4.23 OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA:

1. Recibir a satisfacción el objeto del presente Proceso de Contratación que sea entregados por el futuro **CONTRATISTA**, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el Contrato.
2. Pagar al futuro **CONTRATISTA** 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 futuro **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 futuro **CONTRATISTA**.
6. Suscribir el Acta de Liquidación.
7. Exigir del futuro **CONTRATISTA** la ejecución idónea y oportuna del objeto Contratado.
8. Adelantar las revisiones periódicas de objeto del presente Proceso de Contratación, para verificar que ellos cumplan con las condiciones de Calidad ofrecidas por los Contratistas, y promoverán 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 Servicios Contratados se ajuste a los requisitos mínimos previstos en las Normas Técnicas obligatorias, sin perjuicio de la facultad de exigir que 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 contrato los Servidores Públicos, Contrata el futuro **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 futuro **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**.
14. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del Contrato.

Atentamente,



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

Vo. Bo.: TF Ervin Vega- Jefe de Contratos GINREDCE 

Revisó: CPS. Jose Arismendy Pinto - Abogado de Contratos GINREDCE 

Elaboró: CPS Zulma Ospina - Ejecutivo de Contratos GINREDCE 

“MATRIZ DE RIESGOS”

	1	2	3
No	General	Específico	Específico
Clase	Externo	Interno	Interno
Fuente	Selección	Ejecución	Ejecución
Etapa	Financiero – Jurídico	Financiero	Operacional
Tipo	Falta de interés por parte de los proveedores en el proceso de contratación	Demora en el pago por parte de la entidad	Cuando los servicios prestados no estén de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas en el contrato.
Descripción (Que puede pasar y como puede Ocurrir)	Declaratoria desierta	Acciones legales contra la entidad	Incumplimiento del objeto contratado
Consecuencia de la Ocurrencia del evento	Improbable (2)	2	Posible (3)
Probabilidad	menor (3)	3	Mayor (4)
Impacto	5	5	7
Calificación Total	Riesgo medio	(Moderado)	Riesgo alto
Prioridad	Entidad Estatal	Contratista	Contratista
¿A quién se le asigna?	Revisión exhaustiva del círculo de posibles oferentes y verificar que las condiciones sean atractivas para ellos.	Estructuración de la cláusula de pago conforme procedimientos de la Entidad	El supervisor verificará y realizará solicitud pertinente al contratista para que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas en el contrato
Tratamiento/ Controles a ser implementados	1	1	1
Probabilidad	1	1	2
Impacto	2	2	3
después del	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo Bajo
tratamiento	NO	SI	NO
Valoración	Comité estructurador Financiero, Jurídico y técnico.	Estructurador Financiero	Supervisor del contrato
Categoría	Desde la presentación de observaciones en la invitación pública o pliego de condiciones	En elaboración del EDP	Una vez se conozca de la ocurrencia del hecho desde el inicio del contrato.
¿Afecta el equilibrio económico del Contrato?	una vez se expida las adendas	Estructuración del Contrato	Hasta el plazo de ejecución del contrato.
Persona responsable por implementar el tratamiento	Revisión vía mail y los medios para manifestaciones de interés	Verificar trámites administrativos de la cadena de pago	A través de informes y reuniones.
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Durante el término del proceso y antes de la fecha de presentación de la oferta	Mensual o de acuerdo con las condiciones establecidas en el plazo del contrato.	Mensual y semanal o de acuerdo con las condiciones establecidas en el plazo del contrato.
Fecha estimada en que se completa el tratamiento			
¿Cómo se realiza el monitoreo?			
Monitoreo y revisión			
Períodicidad ¿Cuándo?			
No	4	5	6
Clase	General	General	General
Fuente	externo	Interno	Externo
Etapa	Contratación-ejecución	Ejecución	Ejecución
Tipo	Regulatorio	Operacional	Riesgos ocupacionales
Descripción (Que puede pasar y como puede Ocurrir)	Creación de nuevos impuestos y cambios Normativos o de Legislación Tributaria	Cambios tecnológicos en las plataformas que usará el contratista para garantizar el objeto contractual	Inadecuados procesos, procedimientos, parámetros, equipos humanos o técnicos y sistemas de tecnología e

<p>Consecuencia de la Ocurrencia del evento Probabilidad Impacto Calificación Total Prioridad ¿A quién se le asigna?</p>	<p>Desequilibrio de la ecuación económica del contrato</p>	<p>Las herramientas tecnológicas a usar no cumplen con los requerimientos internos de la Entidad.</p>	<p>información, durante el proceso de prestación de servicio.</p>
	<p>Raro (1) Menor (2) 3 Riesgo Bajo</p>	<p>Improbable (2) Mayor (4) 6 (Moderado)</p>	<p>Posible (3) Mayor (4) 7 Riesgo alto</p>
	<p>Riesgo compartido. Entidad y contratista</p>	<p>Contratista</p>	<p>Contratista</p>
	<p>Verificación y seguimiento a la expedición de nuevas normas</p>	<p>Ajustes en el hardware y software que utiliza el personal para que puedan ingresar a la plataforma de la Entidad, por medio de la cual podrán acceder a la información de Dimar para la atención al público.</p>	<p>Supervisión permanente, evaluación continua del proceso de atención. Establecer plazos de ejecución contemplando alguna proporción a los tiempos establecidos en el cronograma de acuerdo a su ruta crítica.</p>
<p>Tratamiento/ Controles a ser implementados</p>	<p>1 2 3 Riesgo Bajo</p>	<p>1 2 3 Riesgo Bajo</p>	<p>1 2 3 Riesgo Bajo</p>
<p>Impacto después del tratamiento</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>
<p>¿Afecta el equilibrio económico del Contrato?</p>	<p>Asesores y Supervisor del contrato</p>	<p>El supervisor del contrato.</p>	<p>Supervisor del contrato</p>
<p>Persona responsable por implementar el tratamiento</p>	<p>Desde la firma del contrato y ejecución.</p>	<p>Desde la firma del contrato y ejecución.</p>	<p>Una vez se conozca de la ocurrencia del hecho desde el inicio del contrato.</p>
<p>Fecha estimada en que se inicia el tratamiento</p>	<p>Terminación de ejecución del contrato.</p>	<p>Terminación de ejecución del contrato.</p>	<p>Hasta el plazo de ejecución del contrato.</p>
<p>Fecha estimada en que se completa el tratamiento</p>	<p>Revisión y actualización constante de reformas legislativas</p>	<p>A través de informes y reuniones.</p>	<p>A través de informes y reuniones.</p>
<p>Monitoreo y revisión</p>	<p>¿Cómo se realiza el monitoreo?</p>	<p>Mensual y semanal o de acuerdo con las condiciones establecidas en el plazo del contrato.</p>	<p>Mensual y semanal o de acuerdo con las condiciones establecidas en el plazo del contrato.</p>
<p>Periodicidad ¿Cuándo?</p>	<p>Durante todo el proceso de contratación, ejecución y/o operación.</p>	<p>Mensual y semanal o de acuerdo con las condiciones establecidas en el plazo del contrato.</p>	<p>Mensual y semanal o de acuerdo con las condiciones establecidas en el plazo del contrato.</p>

ANEXO "B"
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS

"CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR"

Ítem	Unidad	Tipo de agente	No. Agent	Periodo
1.	Capitanía de Puerto Buenaventura	Agente Front Office	2	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	6 meses
3.	Capitanía de Puerto Barranquilla	Agente Front Office	1	6 meses
4.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	6 meses y 13 Días
		Agente ventanilla	1	6 meses
6.	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1	6 meses
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	6 meses
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	6 meses
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
		Agente Backoffice	6	6 meses y 13 Días
Total Agentes			21	

Cabe mencionar que las cantidades y periodos (meses o días) fueron ajustados de acuerdo a la disponibilidad presupuestal. No obstante, la entidad podrá adicionar mayores cantidades de agentes y/o número de meses o días hasta agotar el presupuesto oficial asignado.

Especificaciones técnicas detalladas.

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 <u>telefónico</u> 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 <u>presencial</u> 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 <u>escrito</u> 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 <u>virtual</u> – email de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
5.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio <u>Whatsapp</u> 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 Front Office	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 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.		

Ítem	Características	
		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.
		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.	
	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.	

Ítem	Características	
		<p>Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.</p> <p>Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos.</p> <p>Radicación de trámites de acuerdo a las políticas y lineamientos de la Entidad.</p> <p>Responder las PQRS de acuerdo a los lineamientos, políticas y normatividad vigente.</p> <p>Diseñar métodos de recolección de información, de acuerdo a las necesidades de la Entidad.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Coadyuvar en la generación de espacios de participación ciudadana de acuerdo con los lineamientos, políticas y normatividad vigente.</p> <p>Apoyar las actividades de participación ciudadana definidas por la Entidad.</p> <p>Desarrollar las actividades de formación y capacitación del equipo de trabajo del proyecto (agentes front y back office)</p> <p>Realizar la auditoría del 60% de las interacciones efectuadas por cualquier canal de comunicación, los resultados se deben entregar de manera mensual.</p> <p>Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.</p>
	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 Ventanilla	Nivel de Educación	Título académico de Bachiller
	Experiencia.	Experiencia mínima de un (1) año en puntos de radicación o mínima de un (1) año en atención al usuario.
	Asignación Salarial Mínima.	Un (1) 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.	
	Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.	
	Realizar el registro de las atenciones en el software destinado para el registro de la operación.	
	Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.	
	Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.	

Item	Características
	<p>Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.</p> <p>Recepción de los documentos y/o tramites que son entregados por el ciudadano, a través de e-mail, empresas de mensajería, otras unidades o documentos recibidos en Puerta 8. (el último solo aplica para Sede Central en Bogotá)</p> <p>Radicación de la correspondencia, PQRS y trámites a través de la plataforma SGDEA... (acuerdo protocolos y estándares definidos)</p> <p>Digitalizar, indexar y asignar la correspondencia y/o tramites allegada a través de la plataforma SGDEA</p> <p>Asignar la correspondencia en el casillero correspondientes</p> <p>Realizar el archivo de los documentos que no ingresan a las oficinas, cumpliendo con los estándares aplicados en la Entidad (organización cronológica, limpieza de material abrasivo, foliación, encarpetao, elaboración de lista de control, levantamiento de inventario, encajado, rotulado)</p> <p>Elaboración e impresión de las planillas para distribución de la correspondencia física (Patinada).</p> <p>Radicación y Distribución a las dependencias de la correspondencia recibida a través del sistema de gestión documental</p> <p>Organizar y archivar los registros que se generen en la oficina como parte de las tareas que se desarrollan</p> <p>Entrega y recibo de documentos en Puerta 8 del Ministerio de Defensa y Armada Nacional (Cra 57 # 43-28 Puerta 8 CAN – MDN – Archivo y Correspondencia), en los horarios (lunes a jueves en dos turnos (09:00 Am y 2 Pm) viernes a las (10:30 am), esta labor la realiza uno de los tres auxiliares de manera rotativa.</p> <p>Recepción de sobres para despacho diario a las entidades o ciudadanos, por parte de cada una de las oficinas, con sobre sellado (completamente rotulado, logos institucionales, Numero de Oficio y línea de mando, Entidad o interesado, Dirección, ciudad y departamento; para envíos internacionales solicitar el o los números telefónicos) y planilla de reporte. Horario de entrega hasta las 12 M</p> <p>Garantizar el envío de la correspondencia recibida en la oficina hasta las 12:00, los sobres para envíos entregados después de las 12:00 M, serán enviados al día siguiente.</p> <p>Hacer seguimiento en la plataforma de la empresa de mensajería, el recibido de los envíos realizados e informar de cualquier novedad al coordinador</p> <p>Elaborar las guías de los envíos en la plataforma de la empresa de mensajería o manualmente según sea el caso.</p> <p>Recepción de sobres para despacho diario a las entidades o ciudadanos, por parte de cada una de las oficinas, con sobre sellado (completamente rotulado, logos institucionales, Numero de Oficio y línea de mando, Entidad o interesado, Dirección, ciudad y departamento) y recibo de planilla de reporte de despachos diligenciada por los gestores documentales de cada dependencia</p> <p>Llevar un reporte mensual de los envíos que se realizan a las respectivas unidades, donde se especificara el peso y el valor de lo enviado.</p> <p>Organización de valijas para las unidades (días de despacho: miércoles (Buenaventura, Tumaco, Barranquilla, Cartagena) viernes (Todas las Unidades)</p> <p>Horario de entrega a la empresa de mensajería (Paquetes: 2:00 PM, Sobres (3:00 PM)</p> <p>Elaboración de correos informando despacho de valijas a las unidades, miércoles y viernes</p> <p>Archivo de planillas de correspondencia.</p> <p>Recibir, organizar y redirigir las devoluciones</p> <p>Hacer seguimiento en el sistema de gestión documental a los radicados de entreda, que sean recibidos por parte de los gestores documentales. Cualquier novedad informar al coordinador.</p>
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. Agent	Periodo
1.	Capitanía de Puerto Buenaventura	Agente Front Office	2	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	6 meses
3.	Capitanía de Puerto Barranquilla	Agente Front Office	1	6 meses
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
4.	Capitanía de Puerto de San Marta	Agente Front Office	1	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	6 meses y 13 Días
		Agente ventanilla	1	6 meses
6.	Capitanía de Puerto de San Andr	Agente Front Office	1	6 meses
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	6 meses
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	6 meses
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	6 meses y 13 Días
		Agente de Ventanilla	1	6 meses
		Agente Backoffice	6	6 meses y 13 Días
Total Agentes			21	

*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. Los agentes podrán rotar en la atención de los canales de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

Para las unidades de Tumaco, Barranquilla, San Andrés, Turbo y Coveñas, los asesores cumplirán funciones de front office y de ventanilla, esto teniendo en cuenta el volumen de usuarios.

Nota: Los asesores Front Office de las unidades de Buenaventura, Cartagena, Santa Marta, Bogotá, así como los Back Office relacionados en Bogotá serán contratados desde el 19 de marzo, los demás agentes se requieren con fecha de ingreso el 11 de abril.

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.

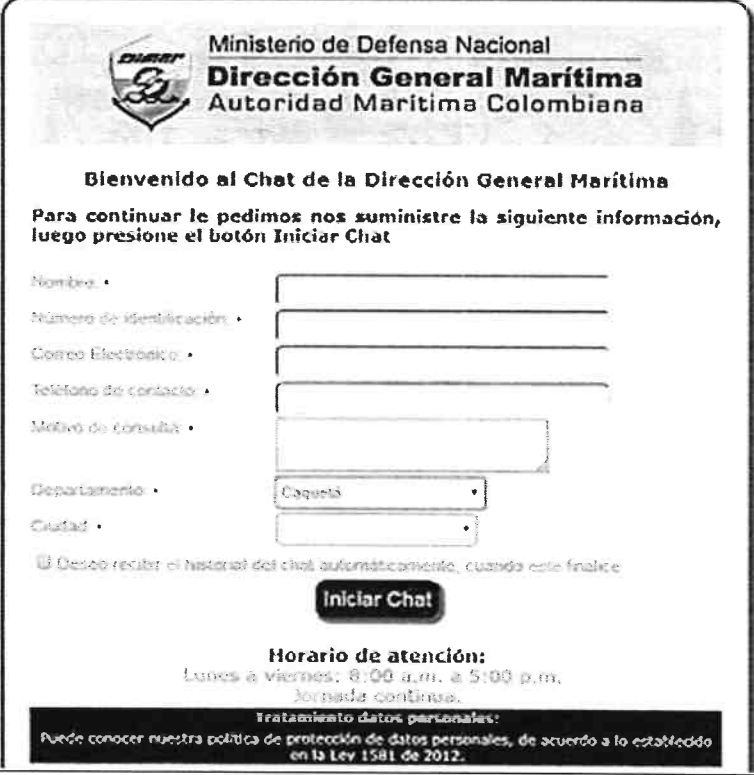
Características del contact center

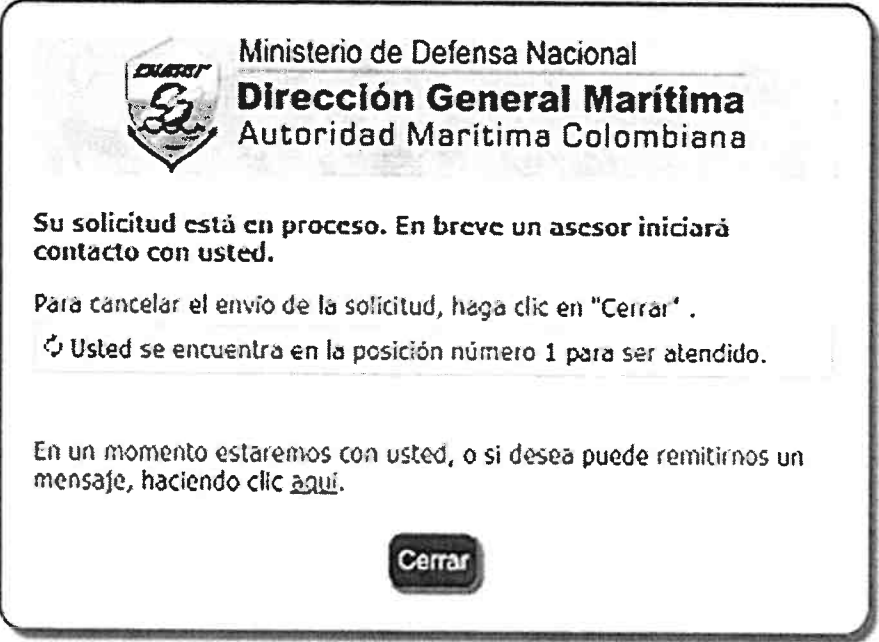
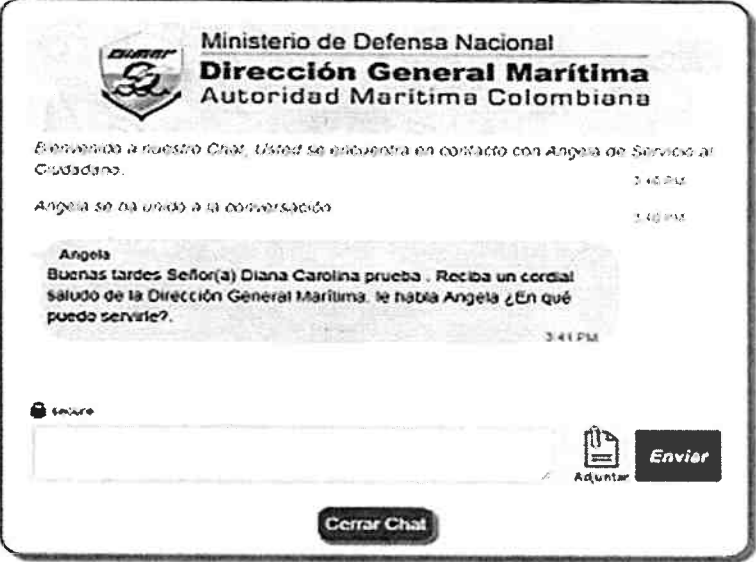
Ítem	Características del Contact Center
1.	El futuro contratista deberá garantizar la compra, instalación, implementación, puesta en funcionamiento, capacitación y desarrollos requeridos para el funcionamiento de la licencia del contact center en la Dirección General Marítima - DIMAR.
2.	La plataforma 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.

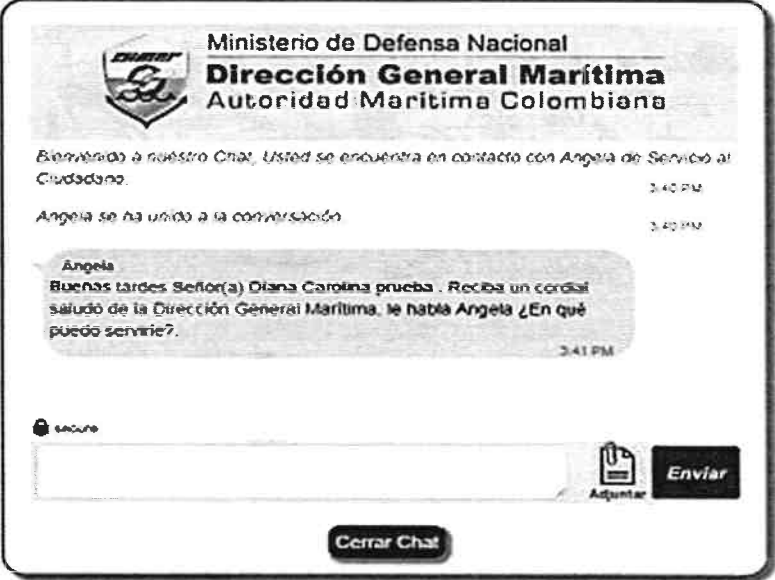
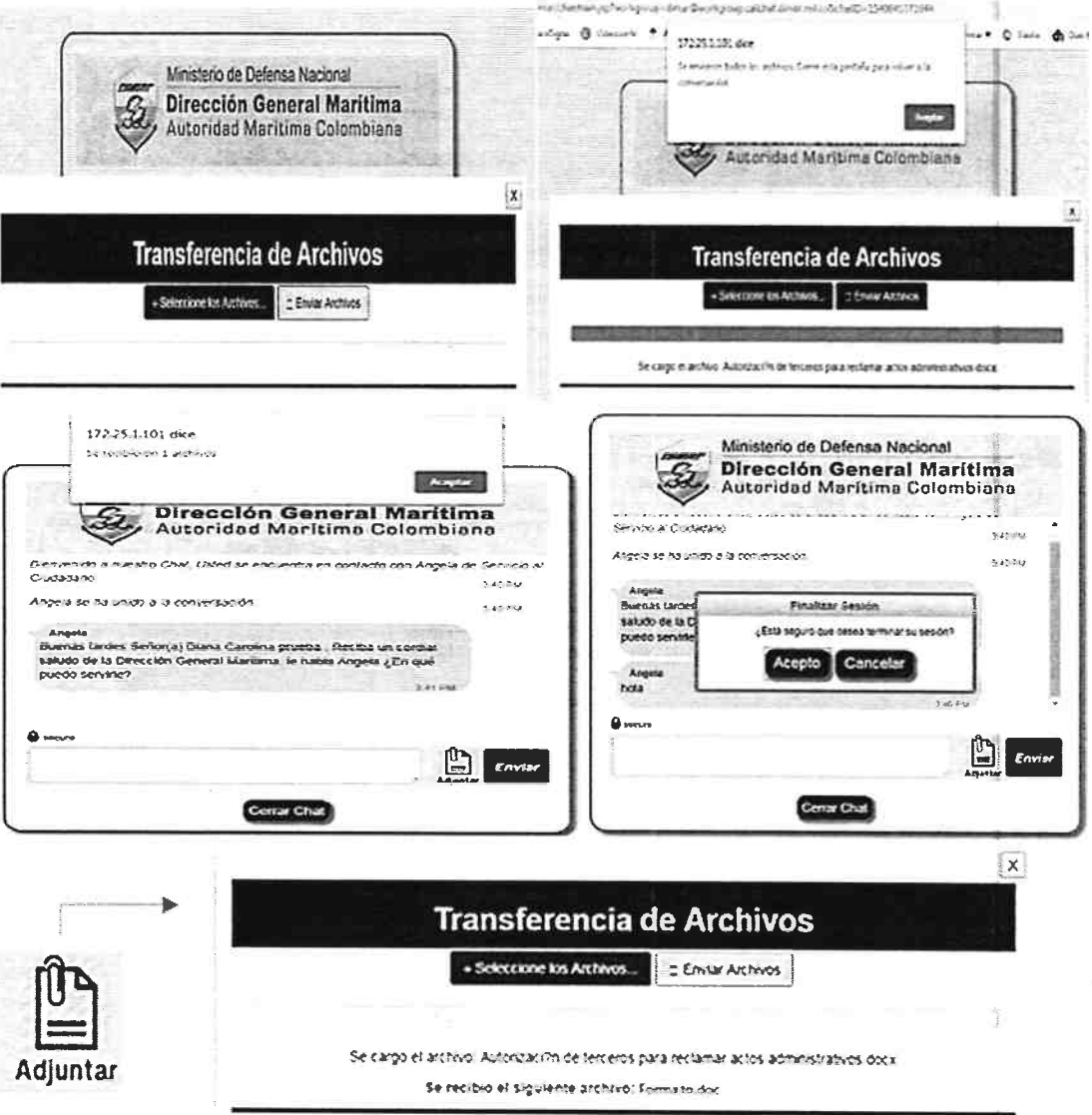
Ítem	Características del Contact Center
7.	El formulario de captura de datos deberá habilitarse para llevar a cabo cada interacción a través de cualquier canal de atención. Es decir que todos los canales de atención deben contar con el formulario de tipificación correspondiente.
8.	La llave de identificación 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 ss 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.
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.	<u>Grabación de llamadas cien por ciento (100%), disponibles en cualquier momento para su revisión y auditoría.</u>
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: <ul style="list-style-type: none"> 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 <i>push</i> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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.

Ítem	Chat
	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p>Ventana pop up que notifique que se ha recibido un nuevo mensaje No debe tener opción de rechazar el mensaje Notificación visual que consista en un parpadeo en el ícono de la aplicación abierta ubicada en la barra de tareas.</p>
5.	<p>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.</p> <div data-bbox="521 742 1271 1515" style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p>Ministerio de Defensa Nacional Dirección General Marítima Autoridad Marítima Colombiana</p> <p>Bienvenido al Chat de la Dirección General Marítima Para continuar le pedimos nos suministre la siguiente información, luego presione el botón Iniciar Chat</p> <p>Nombre • <input type="text"/></p> <p>Número de identificación • <input type="text"/></p> <p>Correo Electrónico • <input type="text"/></p> <p>Teléfono de contacto • <input type="text"/></p> <p>Motivo de consulta • <input type="text"/></p> <p>Departamento • <input type="text" value="Cauca"/></p> <p>Ciudad • <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Deseo recibir el historial del chat automáticamente, cuando este finalice</p> <p>Iniciar Chat</p> <p>Horario de atención: Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua.</p> <p><small>Tratamiento datos personales: Puede conocer nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.</small></p> </div>
6.	<p>Mientras el usuario espera deberá visualizar una ventana que le informe en qué posición de la cola se encuentra</p>

Ítem	Chat
	
7.	<p>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.</p> 
8.	<p>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.</p>

Ítem	Chat
	
9.	<p>Esta configuración de mensajes debe tener la posibilidad que con un comando que se digite en el guion llame el nombre del usuario.</p>
10.	<p>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).</p> 
11.	<p>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.</p>

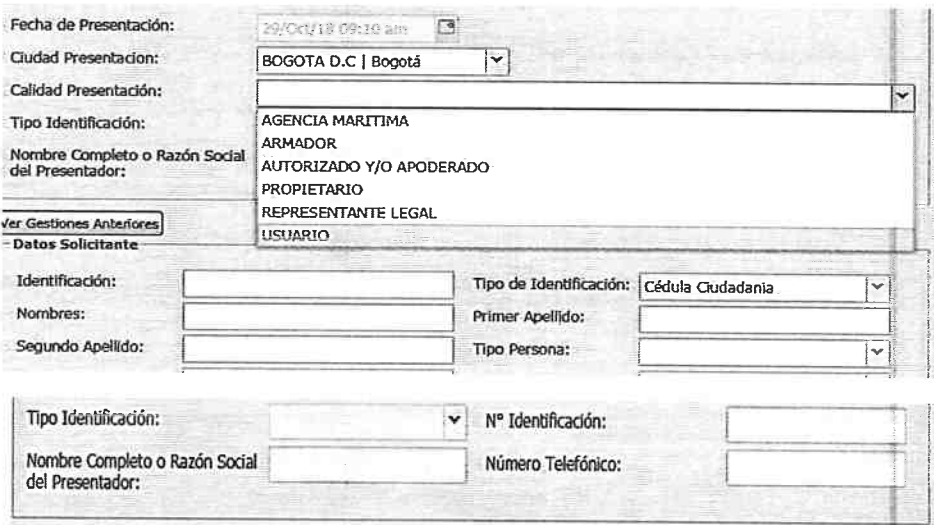
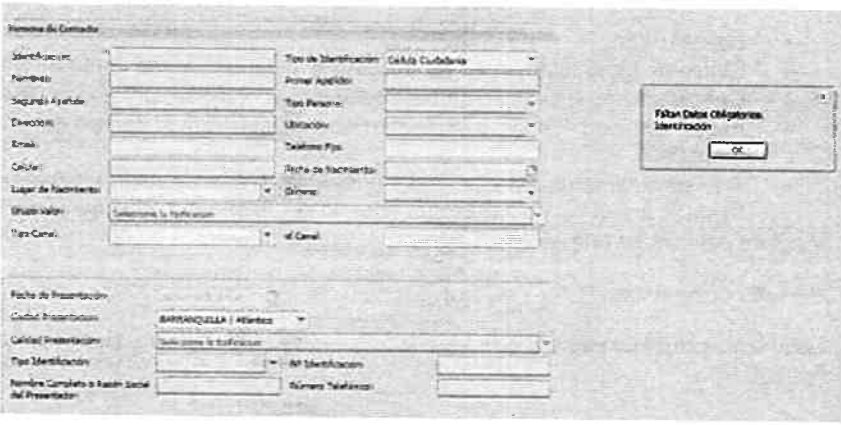
Ítem	Chat																									
12.	<p>Al finalizar la conversación deberá aparecerle al usuario una encuesta de satisfacción que se definirá por la Dirección General Marítima - DIMAR (todos los campos de diligenciamiento deberán ser obligatorios para el envío de la encuesta)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">  <p>Ministerio de Defensa Nacional Dirección General Marítima Autoridad Marítima Colombiana</p> <p>Gracias por comunicarse con nosotros. Por favor ingrese su dirección de correo electrónico, para recibir una copia de la conversación.</p> <p><input type="text"/></p> <p>Señor usuario para nosotros es muy importante su opinión. Le agradecemos contestar la siguiente encuesta:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Item a evaluar</th> <th>Excelente</th> <th>Buena</th> <th>Regular</th> <th>Mala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La solución a su requerimiento fue:</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> </tr> <tr> <td>Como califica la claridad en la solución brindada:</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> </tr> <tr> <td>La amabilidad y cortesía del asesor fue:</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> </tr> <tr> <td>El tiempo de solución a su requerimiento fue:</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> <td style="text-align: center;">★</td> </tr> </tbody> </table> <p>Si desea compartimos algún comentario adicional sobre su experiencia, por favor regístrelo a continuación:</p> <p><input type="text"/></p> <p>Enviar</p>   </div>	Item a evaluar	Excelente	Buena	Regular	Mala	La solución a su requerimiento fue:	★	★	★	★	Como califica la claridad en la solución brindada:	★	★	★	★	La amabilidad y cortesía del asesor fue:	★	★	★	★	El tiempo de solución a su requerimiento fue:	★	★	★	★
Item a evaluar	Excelente	Buena	Regular	Mala																						
La solución a su requerimiento fue:	★	★	★	★																						
Como califica la claridad en la solución brindada:	★	★	★	★																						
La amabilidad y cortesía del asesor fue:	★	★	★	★																						
El tiempo de solución a su requerimiento fue:	★	★	★	★																						
13.	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.																									
14.	Se debe permitir la opción de transferencia a otro asesor de la conversación cuando se presenten novedades.																									
15.	Se deberá contar con un usuario administrador que permita la creación/eliminación/edición de usuarios y parámetros de configuración para la atención de chats																									
16.	Restablecimiento de claves.																									
17.	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)																									
18.	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.																									
19.	Las tipificaciones que se mencionan en el cuadro anterior deberán registrar en usuario estadístico para efectos de validación del canal.																									
20.	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.																									
21.	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.																									
22.	La información que se reciba de las encuestas de satisfacción deberán poder consultarse en el usuario estadístico para la validación de satisfacción correspondiente.																									

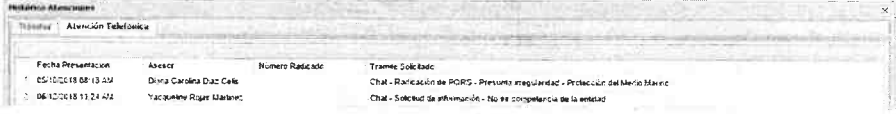
Sistema de Turnos

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 donde se prestará el servicio así como en la 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 a 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 hayan 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 respectivos 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.	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 la misma. De igual manera, deberán migrar los datos registrados en el Sistema durante la vigencia del Contrato. 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 Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Dirección General Marítima – DIMAR . Se deberá entregar la documentación asociada a la Base de Datos. Para ambos casos, el Proveedor deberá suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.
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 Tecnologías de la Información (GRUTIC) 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.	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. 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 .
13.	La alerta de llamado de turno deberá visualizarse en el TV.
14.	El servicio debe permitir: <ul style="list-style-type: none"> • Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención. • 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. • 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. • Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de puntos de atención, según lo tenga definido Dimar. • 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.

	El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de Dimar.
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.	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: Entre 1 y 10.000 de cortes de turnos Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso que no se hubiesen agotado.
17.	Zonas de prestación del servicio Sede Central (Bogotá). Capitanía de Puerto de Buenaventura. Capitanía de Puerto de Tumaco Capitanía de Puerto de Barranquilla Capitanía de Puerto de Santa Marta. Capitanía de Puerto de Cartagena. Capitanía de Puerto de San Andrés Capitanía de Puerto de Turbo Capitanía de Puerto de Coveñas
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Llamar turno • Siguiendo 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.

	<p>Pantalla de televisor: muestra el módulo y número del turno a ser atendido.</p> <p>Agentes: cada agente llama el turno desde el software de su computador.</p> <p>El software de los agentes debe contar con los siguientes botones para la gestión de turnos: Llamar turno Siguiente turno (cuando no se encuentre el usuario al momento del llamado).</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
<p>29.</p>	<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 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</p> 
<p>30.</p>	<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> 
<p>31.</p>	<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 al</p>

	<p>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 Nombre de agente que atendió al usuario Número de radicado Trámite solicitado (observaciones digitadas) Gráfica 3</p>  <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 a 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 desplegadas 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 subtificaciones 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:	24/Oct/18 09:19 am	
Ciudad Presentación:	BOGOTA D.C Bogotá	
Calidad Presentación:		
Tipo Identificación:	AGENCIA MARITIMA	
Nombre Completo o Razón Social del Presentador:	ARMADOR	
	AUTORIZADO Y/O APODERADO	
	PROPIETARIO	
	REPRESENTANTE LEGAL	
	USUARIO	
Datos Solicitante		
Identificación:		Tipo de Identificación: Cédula Ciudadania
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).

3.

Datos Solicitante	
Identificación:	Tipo de Identificación: Cédula Ciudadania
Nombres:	Primer Apellido:
Segundo Apellido:	Tipo Persona:
Dirección:	Ubicación:
Email:	Teléfono Fijo:
Celular:	Fecha de Nacimiento:
Lugar de Nacimiento:	Género:
Ocupación:	

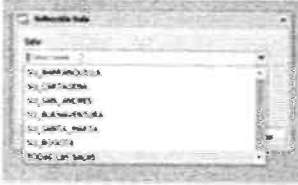


Datos Solicitante		Datos Visita	
Identificación:	Tipo de Identificación: Cédula Ciudadania	Categoría Trámite:	Seleccione la tipificación
Nombres:	Primer Apellido:	Sub tipificación 1:	Seleccione la tipificación
Segundo Apellido:	Tipo Persona:	Sub tipificación 2:	Seleccione la tipificación
Dirección:	Ubicación:		
Email:	Teléfono Fijo:		
Celular:	Fecha de Nacimiento:		
Lugar de Nacimiento:	Género:		
Ocupación:			

Datos Solicitante	
Identificación:	Tipo de Identificación: Cédula Ciudadania
Nombres:	Primer Apellido:
Segundo Apellido:	Tipo Persona:
Dirección:	Ubicación: Natural
Email:	Teléfono Fijo: Jurídica
Celular:	Fecha de Nacimiento:
Lugar de Nacimiento:	Género:
Ocupación:	

<p>4.</p>	<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 Gráfica 4 (las opciones se despliegan de acuerdo al árbol de tipificación)</p>
<p>5.</p>	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora de presentación - Nombre de agente que atendió al usuario - Número de radicado - Trámite solicitado (observaciones digitadas)
<p>6.</p>	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre agente - Módulo - Turno - Estado (atendido, cancelado, transferido)

	<ul style="list-style-type: none"> - Hora petición turno - Hora llamado - Tiempo de espera - Hora fin de atención - Tiempo de atención - Servicio (de acuerdo a la configuración de los módulos por unidad Ejemplo: Gente de Mar, Zarpes) - Unidad - Día de la semana - Tiempo total de atención
7.	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.
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 capitánias 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

Item	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> 

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
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. <u>Para ello contará con quince (15) días calendario a partir de la firma del Contrato.</u>
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 respectivos 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.	El futuro Contratista deberá entregar mínimo <u>cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato</u> , 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. 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. Para ambos casos el proveedor debe suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.

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 Tecnologías de la Información (GRUTIC) 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.	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%).

Ítem	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
2.	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.
3.	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: - Primer nivel veinticuatro (24) horas: Fallas que no generen inconvenientes en el acceso a los aplicativos. - 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.
4.	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 del mismo, 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 <u>máximo veinte (20) días calendario</u> , 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 a 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 del mismo deberá ser asumido por el futuro Contratista. 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.
4.	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.
5.	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.
6.	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 medidas correspondientes con el equipo de trabajo, con el fin de informarlos y que esta acción no sea tomada como objeto de Subordinación.

Ítem	Características
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.	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 a 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. 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. 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.
11	En caso de retiro del personal, el contratista debe garantizar un 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 documentos deberá ser firmado por el supervisor del contrato y debe ser requisito para la correcta finalización del contrato.

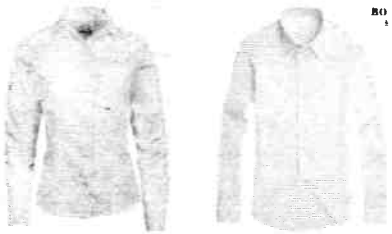
Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos):


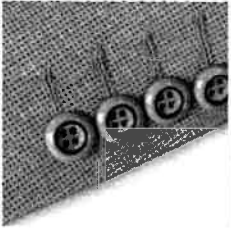







Ítem	Características
1.	El futuro Contratista deberá contar con personal de respaldo que supla las ausencias del personal principal. El cual debe ser avalado por la Dirección General Marítima – DIMAR de acuerdo al modo de selección mencionado, así como capacitado para realizar la actividad correspondiente. 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.
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 para toda la operación.
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 solicitara 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 <u>dos (02) semanas calendario</u> , 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.
	<p><u>Blusa / Camisa (Hombre y Mujer):</u></p>  <p>Composición: 35% algodón, 65% poliéster.</p> <p>Peso: 100 gm/mt2.</p> <p>Ancho: 148/150 cm.</p> <p>Acabado: Preteñido.</p> <p>2. Tejido: Fil/ fil.</p> <p>Encogimiento 2%.</p> <p>Color blanco (No. 90001) y azul (No. 952).</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>Cuello camisero.</p> <p>Pie de cuello y pechera de 2.5 cms.</p> <p>Botonadura a la vista a partir del busto.</p> <p>Embone a cada lado de la pechera y puños a tono de la tela.</p> <p>Una pinza en delantero a cada lado y en espalda.</p>

Ítem	Características
	<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><u>Blazer hombre:</u></p> <div data-bbox="313 510 1409 742" style="display: flex; justify-content: space-around;">      </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><u>Blazer mujer:</u></p> <div data-bbox="313 1323 938 1555" style="display: flex; justify-content: space-around;">     </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><u>Camiseta Tipo Polo (Hombre y Mujer):</u></p>

ítem	Características
	<div data-bbox="316 229 553 458" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="316 483 1489 1407"> 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 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. Las camisas deben ser de la talla de cada agente, ya que no es buena presentación que les quede grande o pequeño. * De esta camisa se entregarán una (01) por agente (hombre o mujer). </p> <p data-bbox="316 1472 1317 1505"><u>Pantalón Formal Dama: PANTALÓN EN DRIL (Pantalón en dril color caqui y azul oscuro):</u></p> <div data-bbox="316 1515 867 1751" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="316 1826 1489 1883"><u>Pantalón Formal Hombre: PANTALÓN CLASICO PARA HOMBRE DRIL (Pantalón tipo clásico en dril color caqui y azul oscuro):</u></p> <div data-bbox="316 1901 875 2128" data-label="Image"> </div>

Item	Características
	<p>* Se entregarán dos (02) pantalones por agente (hombre o mujer, uno color caqui y otro color azul oscuro).</p> <p>Zapatos Tipo Mocasin:</p>  <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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Blusa / Camisa (02 unidades) 2. Blazer mujer (02 unidades) 3. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 4. Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) 5. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos) <p>Mujer Capitanías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Blusa / Camisa (02 unidades) 2. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 3. Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) 4. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos) <p>Hombre Sede Central:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Blusa / Camisa (02 unidades) 7. Blazer hombre (02 unidades) 8. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 9. Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) 10. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos) <p>Hombre Capitanías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Blusa / Camisa (02 unidades) 6. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 7. Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) 8. Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)
4.	<p>La primera entrega de uniformes, deberá darse máximo un mes calendario después de la firma del contrato.</p> <p><u>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.</u></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>

ítem	Características
	 <p>Azul oscura.</p> <p>Silüeta princesa para mujer.</p> <p>Silüeta 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% Poliéster.</p> <p>Costura lateral con puntada de seguridad.</p> <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 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.</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>
7.	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.
8.	El uso del uniforme es obligatorio durante toda la jornada laboral todos los días y para todo el personal. 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.

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.</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad definida por la Entidad. • Apoyar al grupo en la tarea de escalar información • Apoyar las labores de sistematización de información • Ser el soporte interno de los agentes con el back office en la Entidad. • Actualizar la base de datos con la información de nuevos casos para solicitar ajustes a las herramientas correspondientes. • Realizar evaluaciones semanales para verificar el nivel de conocimiento de los agentes.

ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
2.	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. De igual forma el promedio de aceptación de los procesos de formación a nivel general en el desarrollo del proyecto, es del 95% .
3.	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 a las funciones descritas anteriormente. Si la empresa requiere de mayor esfuerzo humano para cumplir la meta de capacitación, deberá disponerlo.
4.	En caso de que la Plataforma de Capacitación Virtual requiera de Licencia alguna para su funcionamiento, el futuro Contratista asumirá el valor correspondiente.
5.	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).
6.	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.
7.	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).
8.	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.
9.	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.
10.	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.

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> <ul style="list-style-type: none"> 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 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. Realizar los informes de calidad correspondientes y acordados. Retroalimentar a los agentes de acuerdo con los resultados obtenidos. Generar los informes para evaluar el nivel de cumplimiento y así generar el pago de la factura.
2.	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.
3.	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.
4.	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 máximo un (01) mes calendario después de la firma del Contrato.

Ítem	Características
5.	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.
6.	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.
7.	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>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 Whatsapp 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 líneas telefónicas por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional.</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente a través de las ventanillas de Registro y Correspondencia 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> <p>*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.</p>

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> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el monitoreo diario del funcionamiento de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad para la Atención al Ciudadano. 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. Realizar los informes internos y externos requeridos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la periodicidad y tiempos establecidos.
	<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>

Ítem	Estadísticas del Contact Center
4.	El sistema debe permitir la búsqueda del historial de un usuario, registrando únicamente el número de identificación del mismo.
5.	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.
6.	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.
7.	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.
8.	La información de los buzones de mensajes (voz o texto) debe permitir fácil acceso para que el agente realice la devolución.
9.	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.
10.	Deberá permitir visualizar el historial de los usuarios contactados. Esta información deberá estar disponible en todo momento para la gestión de atención al ciudadano.
11.	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.
12.	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.

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, Barranquilla, Cartagena: Veinticuatro (24) horas, posteriores al reporte de la incidencia. Buenaventura, Tumaco, San Andres, Turbo, Coveñas: 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.

Ítem	Seguridad y Confidencialidad
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 la misma, 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 distintivo 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)
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,

Firma del Representante legal o apoderado.

**ANEXO “C”
MODELO DE PROPUESTA ECONOMICA**

Señores
Coordinación del Grupo Intendencia Regional Central
Dirección General Marítima
Ciudad.

OBJETO: “CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”

Ítems	Unidad	Tipo de agente	Cantidad de agente	Periodo o meses	Precio Unitario mensual de referencia	Precio Unitario mensual	Precio Total mensual
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	6 meses	\$10.311.810		
2.		Agente de Ventanilla	1	6 meses	\$9.998.473		
3.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	6 meses	\$10.311.810		
4.	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	6 meses	\$10.311.810		
5.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	6 meses	\$10.311.810		
6.		Agente de Ventanilla	1	6 meses	\$9.998.473		
7.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	6 meses	\$10.311.810		
8.		Agente ventanilla	1	6 meses	\$9.998.473		
9.	Capitanía de Puerto de San Andrés	Agente Front Office	1	6 meses	\$10.311.810		
10.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	6 meses	\$10.311.810		
11.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	6 meses	\$10.311.810		
12.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	6 meses	\$10.311.810		
13.		Agente de Ventanilla	1	6 meses	\$9.998.473		
14.		Agente Backoffice	6	6 meses	\$11.185.449		
Valor total							

Ítems	Unidad	Tipo de agente	Cantidad de agente	Periodo o días	Precio unitario diario de referencia	Precio Unitario diario	Precio Total
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	13 días	\$343.727	Precio unitario mensual / 30 días	
4.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	13 días	\$343.727	Precio unitario mensual / 30 días	
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	13 días	\$343.727	Precio unitario mensual / 30 días	
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	13 días	\$343.727	Precio unitario mensual / 30 días	
		Agente Backoffice	6	13 días	\$372.848	Precio unitario mensual / 30 días	
Valor total							

El precio unitario ofrecido por el proponente contempla todas las condiciones establecidas en el anexo de especificaciones técnicas mínimas requeridas e incluye todos los costos, gastos, utilidad, impuestos IVA y demás erogaciones que correspondan para el desarrollo del contrato.

El precio total = Cantidad de agente x Periodo (meses y/o días) x Precio Unitario ofrecido por el proponente.