ESTUDIOS PREVIOS

El Fondo Nacional del Ahorro FNA, de acuerdo con el numeral 1.5 del Manual de Contratación aprobado mediante Acuerdo de Junta Directiva 2332 del 15 de septiembre de 2020, establece las condiciones a considerar en los procesos de contratación adelantados bajo las condiciones del citado Manual, orientado a la optimización de las compras públicas de la Entidad, en cumplimiento de los principios de planificación, responsabilidad y transparencia.

Conforme con lo anterior, el presente documento contiene los requisitos mínimos jurídicos, técnicos, económicos y financieros que deben considerarse para adelantar el proceso de selección al que se refiere el presente documento.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

Para el FNA es estratégico desarrollar acciones que permitan optimizar los servicios ofrecidos por la entidad a los usuarios, a través de los diferentes canales de servicio. En cumplimiento de lo anterior, es importante la implementación de mecanismos que faciliten la operación de los procesos y hagan eficiente la relación con el cliente.

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular 042 de 2012 y normas concordantes, estableció la aplicación de requisitos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios. Sin embargo, el FNA no cuenta con la infraestructura tecnológica, operativa y personal idóneo para gestionar la contactabilidad con clientes, usuarios, consumidores financieros, empresas, entre otros, razón por la cual se requiere de la prestación de servicios de un Contact Center especializado, para la atención de usuarios, afiliados servicios de seguimiento comercial, asistencia procedimental, así como las demás actividades relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro a nivel nacional e internacional, unificando los canales de inbound información general, inbound línea de orientación y legalización de crédito, chat, WhatsApp y operación outbound.

Para el Fondo Nacional del Ahorro es indispensable continuar con el fortalecimiento y consolidación del modelo de atención y servicio a los usuarios y consumidores financieros, enfocándonos en la facilidad y acompañamiento integral para garantizar que las necesidades y consultas manifestadas por ellos sean resueltas en primera instancia, sin tener que desplazarse al punto de atención o acudir a otros mecanismos, en los casos que aplique.

Teniendo en cuenta que para el Fondo Nacional del Ahorro es indispensable continuar con el fortalecimiento y consolidación del modelo de atención y servicio a los usuarios y consumidores financieros, enfocándonos en la facilidad y acompañamiento integral para garantizar que las necesidades y consultas manifestadas por ellos sean resueltas en primera instancia, sin tener que desplazarse al punto de atención o acudir a otros mecanismos, en los casos que aplique.

Con base en lo anterior y que el contrato actual del Contact Center entrada, (entendido como la recepción de las llamadas y asesoría a través de chat y WhatsApp realizadas por usuarios y afiliados del FNA) y call center salida (entendido como salida de llamadas, sms, mailing dirigidos a los afiliados del FNA con propósitos comerciales) finaliza el próximo 28 de enero del año 2021, se requiere dar continuidad al servicio.

La presente contratación fue aprobada en comité de contratación No. 55 del 22 de septiembre de 2020.

2. OBJETO DEL PROCESO, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

2.1. Objeto:

“Prestación de servicios de un Contact Center especializado, para la atención de usuarios, afiliados servicios de seguimiento comercial, asistencia procedimental, así como las demás actividades relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro a nivel nacional e internacional”.

2.2. Alcance del Objeto Contractual:

Brindar atención a los afiliados del Fondo Nacional del Ahorro y usuarios en general; así mismo apoyar las estrategias de seguimiento comercial y acompañamiento integral con el fin de resolver las inquietudes y necesidad del usuario en primer contacto, por medio de los siguientes canales:

1. Operación Inbound
   - Línea de información general
   - Línea de Orientación de legalización
   - Chat: conexión por URL
   - WhatsApp

2. Operación Outbound
   - Llamadas de salida
   - SMS básico y doble vía
   - Mailing masivos.

2.3. Especificaciones técnicas del bien o servicio:

El servicio objeto del presente Proceso de Contratación está codificada en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), hasta el tercer nivel como se indica en la siguiente tabla:

Clasificación UNSPSC Cuarto nivel	*Grupo*	*Segmento*	*Familia*	*Clase*
43223200	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*432232 Plataformas de mensajería por móvil*
43221500	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43221500 Sistemas de gestión de llamadas o accesorios*
43222600	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43222600 Equipo de servicio de red*
43222800	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43222800 Equipo de telefonía*
43222900	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43222900 Accesorios de equipo de telefonía*
43223100	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43223100 Componentes y equipo de infraestructura de redes móviles y digitales*
83111500	*F Servicios*	*83 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público*	*8311 Servicios de medios de telecomunicaciones*	*831115 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia*
81161700	*F Servicios*	*81 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología*	*8116 Entrega de servicios de tecnología de la información*	*811617 Servicios de Telecomunicaciones*
83111600	*F Servicios*	*83 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público*	*8311 Servicios de medios de telecomunicaciones*	*831116 Servicios de comunicaciones móviles*

El contrato se desarrollará con atención a los parámetros y especificaciones establecidas en los anexos:

Anexo 1	Requerimientos y especificaciones técnicas
Anexo 2	Requerimientos y especificaciones operativas
Anexo 3	Requerimientos de personal
Anexo 4	Requerimientos de seguridad de la información
Anexo 5	Acuerdos de niveles de servicio

2.4. Tipología Contractual:

De conformidad con el objeto a contratar, el contrato a suscribir corresponde a un contrato de PRESTACION DE SERVICIOS.

2.5. Obligaciones de las partes.

2.5.1. Obligaciones Generales del Contratista.

Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la Convocatoria Pública, la oferta presentada y el contrato suscrito, el contratista contrae, entre otras, las siguientes:

1. Cumplir a cabalidad con las obligaciones propias e inherentes al contrato, en las condiciones, modos y plazos determinados.
2. Cumplir todas las especificaciones técnicas del, Anexo Técnico, y demás anexos, para lo cual empleará todos sus recursos técnicos, económicos, físicos y logísticos, necesarios para garantizar el normal desarrollo del objeto contractual, sin costo adicional para el FNA.
3. Hacer entrega oportuna del servicio objeto del contrato en los plazos acordados según el cronograma, con el Fondo Nacional del Ahorro.
4. Informar al supervisor la ocurrencia de hechos que impidan el uso adecuado del servicio o sobre cualquier circunstancia que afecte la ejecución del contrato.
5. Atender oportunamente los requerimientos que realice el supervisor del contrato.
6. Acreditar en las oportunidades que así se requiera, de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, adicionado mediante el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social integral, así como los parafiscales relativos al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cajas de compensación familiar, de todo el personal vinculado directamente a la ejecución del contrato.

7. Indemnizar y/o asumir todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo de este.
8. Responder por el pago de los tributos que se causen o llegaren a causarse por la celebración y ejecución del contrato, y cierre o liberación de saldos del contrato.
9. Presentar la respectiva factura o su documento equivalente de acuerdo con el régimen tributario aplicable, acompañada de los documentos soporte que permitan establecer el cumplimiento de las condiciones pactadas.
10. Ejecutar todas las actividades y trámites necesarios para el correcto y total cumplimiento del objeto.
11. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del FNA, y asegurar que su personal las cumpla, así como los demás procedimientos establecidos por la Entidad.
12. Las demás que se deriven de la naturaleza, objeto y alcance del contrato.
13. Garantizar la buena calidad de los servicios objeto del contrato.
14. Abstenerse de divulgar por cualquier medio, el contenido total o parcial de documentos que le sean encomendados para el desarrollo o ejecución del presente contrato, así como el estudio presentado, salvo expresa autorización escrita del FNA.
15. Asegurar que para todas las actividades derivadas del contrato asignará los recursos especializados necesarios para lograr el cumplimiento de las mismas.
16. Todo el personal empleado por el CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las políticas de seguridad informática del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, así como a todos los procedimientos establecidos por la Entidad, Cumpliendo con los siguientes lineamientos y marco regulatorio establecido por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 042 de 2012 concernientes a los servicios tecnológicos enunciados.
17. Cumplir con el protocolo establecido por parte del Fondo Nacional del Ahorro para efectos de mitigar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19. Así mismo deberá garantizar la capacitación, aplicación y cumplimiento de dicho protocolo por parte de sus contratistas o personal a cargo asignado para la ejecución del contrato.
18. El Contratista deberá disponer de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados y probados, los cuales deberán ser suministrados a la Entidad al momento de la suscripción del contrato y avalados dentro de los tres días siguientes por el supervisor del mismo. El FNA podrá verificar en cualquier momento durante la ejecución del contrato que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, cumplen con las condiciones pactadas.
19. El contratista deberá considerar dentro del plan de continuidad del negocio la respuesta, recuperación, reanudación de la operación en contingencia y restauración ante la materialización de ataques cibernéticos.

20. El contratista deberá considerar dentro del plan de continuidad del negocio la respuesta, recuperación, reanudación de la operación en contingencia y restauración ante un escenario que requiera de Teletrabajo, Trabajo en casa o cualquier mecanismo que implique trabajo remoto.

21. El contratista deberá garantizar el cumplimiento de los asuntos relacionados en las cláusulas de continuidad de negocio. El FNA podrá realizar la verificación de dicho cumplimiento ya sea a través de visitas o cualquier mecanismo que considere conveniente. Si como resultado de dicha visita o mecanismos de verificación establecidos, se generan oportunidades de mejora, ya sea de tipo correctivo o preventivo, el contratista establecerá los correspondientes planes de acción e informará al FNA para su respectiva revisión y cierre.

22. El contratista deberá dar cumplimiento al Manual de Políticas de Seguridad de la Información - GR-MN-SGSI del FNA.

23. El contratista deberá dar cumplimiento a los requisitos aplicables según la Circular Básica Jurídica 029 DE 2014, junto con el Anexo 007 del 2018 que corresponde los requisitos de Ciberseguridad aplicables.

24. El contratista deberá dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales - Ley 1266 de 2008 Habeas Data.

25. El contratista deberá dar cumplimiento de los establecido en el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad, GR-PR-088.

26. El contratista deberá cumplir con los procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma por parte del tercero una vez finalizado el servicio.

2.5.2. Obligaciones Específicas del Contratista.

Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con las condiciones y actividades descritas en los anexos 1, 2, 3, 4, y 5, del contrato, en la forma, lugar y tiempo pactados, ciñéndose a las instrucciones que le suministre la supervisión.

Anexo 1	Requerimientos y especificaciones técnicas
Anexo 2	Requerimientos y especificaciones operativas
Anexo 3	Requerimientos de personal
Anexo 4	Requerimientos de seguridad de la información
Anexo 5	Acuerdos de niveles de servicio

2. A partir de la fecha de adjudicación, el contratista deberá iniciar la etapa de

implementación, (los costos serán asumidos por el contratista), la cual consiste en la instalación de los medios tecnológicos (software y hardware, así como las aplicaciones a integrar con el FNA), estructurales, aplicaciones, y capacitación de personal.

3. Poner en marcha la prestación del servicio a partir de la suscripción del acta de inicio y finalización de la implementación. Para tal evento, ya se debe contar con la implementación descrita en los anexos mencionados anteriormente, la integración de las aplicaciones con el sistema del FNA y la capacitación del personal (ésta última a cargo del FNA); así mismo, al tiempo de esta se llevará a cabo la firma del anexo de acuerdos de niveles de servicio el cuál se publicará con las reglas de participación para que sea de conocimiento de los oferentes.
4. La implementación se realizará con el acompañamiento de la Oficina de Informática, seguridad de la información y la Supervisión del Contrato del FNA, el plazo máximo de implementación será de 25 días hábiles.
5. Cumplir con las normas existentes y aquellas que las modifiquen o se expidan respecto de las condiciones o características de las actividades propias de atención al cliente; especialmente a los lineamientos y marco regulatorio señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales son concernientes a los servicios tecnológicos en la circular 042 de 2012 y normas concordantes. Los aplicativos que deba utilizar el contratista durante el desarrollo del contrato con el FNA deben integrarse con los aplicativos del FNA con el fin de consolidar la información que se obtenga de la operación.
6. Las líneas de atención al cliente serán cedidas por el contratista actual y así mismo, el oferente elegido las cederá al terminar la ejecución de su contrato.
   Bogotá – información general: 3077070
   Línea nacional – información general: 018000527070
   Código corto: #289 (operadores Claro, Movistar y Tigo)
   Línea nacional – información legalización de créditos: 018000123362
   Bogotá - información legalización de créditos: 3525919
   Código corto: # implementado y configurado por el oferente seleccionado para la línea de orientación de legalización de crédito.
   Línea (s) WhatsApp configuradas como APP Business por el oferente adjudicado.

7. El CONTRATISTA deberá mantener la certificación NTC ISO 27001:2013 actualizada y vigente durante todo el periodo de ejecución del contrato y sus adicciones y prórrogas si hay lugar a ellas.

8. Todas aquellas relacionadas con el cumplimiento del objeto contractual y naturaleza del contrato que le sean asignadas por el supervisor.

2.5.3. Obligaciones del FNA.

Son obligaciones del Fondo Nacional del Ahorro - FNA las siguientes:

1. Pagar al CONTRATISTA el valor del contrato en la forma de pago establecida en las Reglas de Participación.

2. Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y velar por el cumplimiento de este.
3. Suministrar la información necesaria que el contratista requiera para la ejecución del contrato.
4. Ejercer la supervisión general del contrato.
5. Formular las sugerencias por escrito sobre los asuntos que estime convenientes en el desarrollo del contrato.
6. Las demás obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN.

El Fondo Nacional del Ahorro - FNA es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. En desarrollo de sus operaciones, el FNA se rige por la Ley 432 de 1998, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus propios estatutos. El régimen jurídico aplicable al presente proceso de selección y al contrato que de él se derive, será el previsto en:

- Constitución Política de Colombia Artículos 209 y 267.
- Código de Comercio de Colombia
- Código Civil Colombiano
- Ley 80 de 1993 Artículos 8 y 9.
- Ley 432 de 1998
- Ley 734 de 2002
- Ley 1952 de 2019
- Ley 1114 de 2006
- Ley 1150 de 2007 Artículos 13, 14, 15 y 18.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Ley 1469 de 2011
- Decreto 2555 de 2010
- Decreto 19 de 2012
- Ley 816 de 2013
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 1082 de 2015
- Acuerdos de Ética; Gobierno Corporativo y Conflicto de Intereses.
- Manual de contratación FNA.

De igual forma le corresponde al FONDO NACIONAL DEL AHORRO dar aplicación a lo previsto por el Art. 100 EOSF (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) numeral 2; el Decreto 2555 de 2010, Artículo 10.5.1.1.2 y el Artículo 32 del Acuerdo 941 de 1998

aprobado por el Decreto 1454 del mismo año, Decretos 673 de 2014 y 1534 de 2016, las Circulares 022 de 2014 y 003 de 2017, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera No.7 de 1996, Título I Capítulo VI numeral 3º, y siguientes.

El presente proceso de selección se adelanta mediante la modalidad de selección de Convocatoria Pública qué trata el numeral 2.1 del Manual de Contratación Vigente del FNA, , teniendo en cuenta que se trata de la contratación de un servicio cuya cuantía es superior a MIL QUINIENTOS SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES.

El FNA ha abierto el presente proceso de selección de Convocatoria Pública, el cual NO constituye oferta de negocio jurídico por lo cual, el FNA tendrá siempre derecho a seleccionar o no alguna(s) de las Ofertas, e incluso podrá suspender o terminar en cualquier momento la presente convocatoria, por lo que la participación de un Oferente no le otorga derecho alguno al agotamiento y finiquito del procedimiento iniciado, de acuerdo con lo previsto en el numeral 4.4. del Capítulo IV del Manual de Contratación del FNA**.**

4. PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

El presupuesto oficial para la presente contratación es de **DIECISIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS UN MIL OCHOCIENTOS PESOS ($17.789.701.800,oo)**, incluidos los costos directos, indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato.

El FNA cuenta para el presente proceso de contratación con el (los) certificado(s) de disponibilidad presupuestal a continuación señalado(s):

No. CDP	Fecha CDP	Código Presupuestal	Centro de Costo	Descripción del Rubro	Monto
10001159	24/09/2020	2.1.2.1.02.00.04	F0303000 División de Mercadeo	Call Center Instituc	17.789.701.800

Expedido por el Jefe de la División de Presupuesto del Fondo Nacional del Ahorro.

4.1 Metodología de Cálculo – POE

El Grupo de Contratación llevó a cabo el estudio de mercado solicitado, dando respuesta a la Oficina de Mercadeo mediante comunicación electrónica de fecha 26 de mayo de 2020.

En esta, se informa que para el presente proceso se realizó solicitud de cotizaciones a veinticuatro (24) empresas cuyo objeto social corresponde con lo requerido para el presente proceso de contratación así:

EMPRESAS CONTACTADAS		
FIUMI CONNECT	GENESYS CONTACT CENTER SOLUTIONS	AUDARA – SOFTWARE DE ATENCIÓN AL CLIENTE
DYALOGO CALL CENTER	KOLVOZ CONTACT MARKETING INBOUND CENTER EN COLOMBIA	AMERICAS BPS – AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES
VIAPIN COLOMBIA CONTACT CENTER EN SOLUCIONES VIRTUALES	GRUPO UNÍSONO	INTERACTIVO CONTACT CENTER
ARCOS SERVICIOS DE TECNOLOGIA IT Y CALL CENTER	OUTSOURCING COS	TN COLOMBIA
CONTACT CENTER COLOMBIA C3	BENTO INTERNACIONAL - SERVICIOS DE CONTACT CENTER	INTER CONTACT GROUP | CALL CENTER BOGOTA
MILLENIUM BPO SA	GRUPO CMC COLOMBIA	TELEPERFORMANCE
ATLANTIC INTERNATIONAL BPO AIB	GRUPO KONECTA, SERVICIOS TECNOLÓGICOS MULTICANAL.	ATENTO
NEXA – BPO	COMDATA GROUP	SITEL GROUP

Se recibieron cotizaciones de las empresas AMERICAS BPS – AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES, GRUPO KONECTA, SERVICIOS TECNOLÓGICOS MULTICANAL GRUPO UNÍSONO, TELEPERFORMANCE y GRUPO CMC COLOMBIA respectivamente dicho Análisis de mercado fue remitido mediante comunicación electrónica el pasado 8 de mayo de 2020.

En este caso particular, para ajustar las condiciones de la información de acuerdo con el formato ajustado por la División de Mercadeo, se remitió nuevamente solicitud a los proveedores que inicialmente respondieron y se realizó invitación adicional para enviar información con plazo límite de entrega el 18 de mayo de 2020.

Se destaca que nuevamente los proveedores que respondieron al requerimiento inicial nuevamente respondieron a nuestra solicitud, anexando la información de manera ajustada.

Para establecer el valor oficial para cada uno de los ítems que componen el presente proceso se utilizó diversas metodologías estadísticas a saber;

MEDIA ARMÓNICA C1 C2 C3 C4 C5, ítem 1. MEDIA ARMÓNICA C2 C4 C5, ítem 2. PROMEDIO C1 C3, ítem 3. VALOR DENTRO DE RANGO DE PODA, ítem 4 y MENOR VALOR, ítems 5, 6, 7, 8 y 9. (Anexo Formato Análisis de Mercado).

A partir de lo anterior el valor estimado del proceso se establece en **DIECISIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS UN MIL OCHOCIENTOS PESOS ($17.789.701.800,oo)** moneda legal colombiana, incluidos los costos directos, indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato.

					PRECIOS DE REFERENCIA FNA			
ITEM	**DESCRIPCIÓN**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**PROMEDIO BASE DE INTERACCIONES MENSUALES**	**PERIODO ESTIMADO**	**VALOR UNIT. (antes de IVA)**	**IVA**	**VALOR UNIT. (IVA incluido)**	**VALOR TOTAL (IVA Incluido)**
1	Llamada Inbound	UNIDAD	105,000	12	$ 5,063	$ 962.00	$ 6,025.00	7,591,500,000.0
2	Interacción Chat	UNIDAD	19,000	12	$ 4,435	$ 843.00	$ 5,278.00	1,203,384,000.0
3	Interacción WhatsApp	UNIDAD	25,300	12	$ 7,449	$ 1,415.00	$ 8,864.00	2,691,110,400.0
4	Llamada de salida fijo	UNIDAD	13,900	12	$ 1,571	$ 298.00	$ 1,869.00	311,749,200.0
5	Llamada de salida celular	UNIDAD	125,100	12	$ 3,325	$ 632.00	$ 3,957.00	5,940,248,400.0
6	Llamada de salida internacional	UNIDAD	400	12	$ 5,005	$ 951.00	$ 5,956.00	28,588,800.0
7	Mailing masivo	UNIDAD	10,000	12	$ 11	$ 2.00	$ 13.00	1,560,000.0
8	SMS básico	UNIDAD	185,250	12	$ 6	$ 1.00	$ 7.00	15,561,000.0
9	SMS doble vía	UNIDAD	50,000	12	$ 8	$ 2.00	$ 10.00	6,000,000.0
TOTAL					**26,873.0**	**5,106.0**	**31,979.0**	**17,789,701,800.0**

5 CRITERIOS DE SELECCIÓN.

5.1. Requisitos Habilitantes.

Los requisitos habilitantes son aquellos que se refieren a la capacidad jurídica, financiera y de organización, y técnica de los oferentes y son objeto de verificación de cumplimiento para la participación en el proceso de selección.

La verificación de los requisitos habilitantes que se señalan a continuación se calificará como cumple o no cumple y el cumplimiento o no de la totalidad de los mismos dará como resultado la habilitación o no habilitación del oferente. El oferente habilitado podrá continuar en el proceso con la siguiente etapa, la cual corresponde a los requisitos ponderables, como resultado de esta, se establecerá el orden de elegibilidad.

Teniendo en cuenta las actividades que se desarrollarán durante la ejecución del contrato, se ha determinado que el oferente debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos.

REQUISITOS HABILITANTES			
ORDEN	**CRITERIO**	**VERIFICACIÓN**	**RESULTADO**
1	JURÍDICOS	Cumple / No Cumple	Habilitado / No Habilitado
2	CAPACIDAD TÉCNICA	Cumple / No Cumple	
3	CAPACIDAD FINANCIERA	Cumple / No Cumple	

5.1.1 Requisitos Jurídicos.

5.1.1.1 Carta de Presentación de la Propuesta

La carta de presentación de la propuesta deberá ser diligenciada por el proponente en forma completa y siguiendo el modelo que se presenta en las Reglas de Participación Formato No. 1, la cual debe estar suscrita por el proponente o su representante legal o por el apoderado debidamente facultado.

Esta carta debe ser allegada con la propuesta en la fecha establecida para el cierre. En el evento que la propuesta sea presentada y suscrita por un apoderado se deberá adjuntar el poder que así lo faculte.

En caso de presentación de la propuesta como proponente plural, la carta de presentación debe estar firmada por el representante designado por los miembros del proponente plural.

El proponente no deberá estar incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con el Estado, dicha declaración deberá estar expresa en la carta de presentación de la propuesta y deberá involucrar no solo la Persona Jurídica sino a su representante legal, accionistas y cada uno de los integrantes del proponente plural.

En el caso de proponente plural, ninguno de los integrantes podrá estar incurso en las inhabilidades e incompatibilidades para contratar con el Estado.

Los Proponentes podrán presentar Propuestas directamente o por intermedio de apoderado, evento en el cual deberán anexar con la Propuesta el poder otorgado en legal forma o el documento pertinente donde se encuentren claramente establecidas las facultades del mismo para actuar en nombre y representación de la empresa sin restricción alguna para el presente proceso, de manera clara y expresa, las facultades amplias y suficientes para actuar, obligar y responsabilizar a todos y cada uno de los integrantes en el trámite del presente proceso y en la suscripción del Contrato.

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

Proponente Plural.

Los poderes especiales para actuar en los Procesos de Contratación requieren nota de presentación personal.

Con la firma del Formato No. 1 el oferente declarará bajo la gravedad de juramento, que no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad para presentar oferta, y acepta y conviene expresamente en los procedimientos, contenidos y obligaciones reciprocas derivadas del presente proceso de selección.

Cuando la carta de presentación de la oferta esté suscrita por representantes legales suplentes o apoderados se deberá adjuntar la respectiva autorización de los órganos de dirección competentes.

Oferta por intermedio de un Representante

Si el OFERENTE participa en el presente proceso de contratación por intermedio de un representante, deberá acompañar a la OFERTA el documento idóneo que lo acredite como tal de conformidad con la ley.

Si la OFERTA está firmada por una persona diferente del representante legal, necesariamente deberá anexarse una constancia del funcionario o del órgano de administración competente de la sociedad según su naturaleza jurídica y estatutos, que indique que dicha persona ejercía en la fecha de presentación de la OFERTA, las facultades de representante legal y, por tanto, se encontraba debidamente facultada para firmar la OFERTA y comprometer al OFERENTE

5.1.1.2. Certificado de existencia y representación legal e inscripción de documentos.

El oferente deberá presentar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio con fecha no superior a treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de cierre de la convocatoria, donde conste que el objeto social de la compañía le permite desarrollar el objeto del contrato que se derive del presente proceso de selección, así como las facultades del representante legal.

Para contratar, la persona jurídica OFERENTE deberá demostrar que su duración no será inferior a la vigencia del contrato y cinco (5) años más. En caso de resultar adjudicatario deberá comprometerse a extender la vigencia en caso de prórrogas del contrato.

Si el representante legal tiene limitadas las facultades para comprometer al OFERENTE, de acuerdo con la cuantía o materia del contrato a celebrar, deberá acreditar la autorización

del funcionario o del órgano social competente según los estatutos para otorgar tal autorización.

Para que dicha autorización sea válida dentro del presente procedimiento de selección, deberá haber sido otorgada antes de la fecha en que el oferente presentó la oferta al FNA.

En el caso de estructuras plurales, sus miembros deberán acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendido el objeto de la presente convocatoria que se compromete a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente. En todo caso tal estructura plural deberá en conjunto, acreditar que sus objetos sociales comprenden la totalidad del objeto de la convocatoria**.**

Cuando el monto de la propuesta fuere superior al límite autorizado al Representante Legal, el oferente allegará la correspondiente autorización la cual debe ser impartida por la Junta de Socios o el estamento de la sociedad que tenga esa función.

En el caso que del contenido del Certificado expedido por la Cámara de Comercio o la entidad competente se haga la remisión a los estatutos de la Sociedad para establecer las facultades del Representante Legal, el oferente deberá anexar copia de la parte pertinente de dichos estatutos, y si de éstos se desprende que hay limitación para presentar la propuesta en cuanto a su monto, se deberá igualmente allegar la correspondiente autorización la cual debe ser impartida por la Junta de socios o el estamento de la sociedad que tenga esa función.

Si la propuesta se presenta a nombre de una Sucursal, se deberán anexar los Certificados tanto de la Sucursal como de la Casa principal.

En ofertas conjuntas, cuando los integrantes de la Estructura plural, o uno de ellos, sea persona jurídica, cada uno de ellos o el integrante respectivo, debe aportar el citado certificado, cumpliendo además con todos los requisitos señalados con antelación.

Las personas jurídicas extranjeras sin Domicio o sucursal en Colombia deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste que el representante legal no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la persona jurídica, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano social directo que lo faculta.

5.1.1.3. Fotocopia cédula del representante legal:

Se deberá presentar la respectiva copia de la Cédula de Ciudadanía o de Extranjería del Representante Legal o del apoderado y de cada uno de los representantes de quienes componen las estructuras plurales

5.1.1.4. Documento de Constitución del Consorcio o Unión Temporal

El oferente, con la oferta, deberá anexar el documento FORMATO No. 8 (Consorcio) o FORMATO 8 A (Unión Temporal) suscrito por todos los integrantes de la forma asociativa escogida, o por sus representantes debidamente facultados, en el que conste la constitución de la unión temporal o el consorcio, según corresponda, en el cual se exprese lo siguiente:

a) Identificación de cada uno de sus integrantes: Nombre o razón social, tipo y número del documento de identificación y domicilio.

b) Designación del representante: Deberá allegarse su identificación. En cualquier caso, el representante del consorcio o unión temporal que se designe debe ser aquel integrante que tenga la mayor participación porcentual dentro del consorcio o unión temporal. En caso de que éste integrante sea una persona jurídica, el representante del consorcio o unión temporal que se designe, debe ser el representante legal de dicha persona jurídica.

c) Indicación de los términos y extensión de la participación en la oferta y en la ejecución del contrato de cada uno de los integrantes de la forma asociativa, así como las reglas básicas que regularán sus relaciones.

d) Indicación de la participación porcentual de cada uno de los integrantes en la forma asociativa correspondiente. La sumatoria de los porcentajes de participación no podrá exceder del 100%.

Con la suscripción del documento de constitución del consorcio o unión temporal, se entenderá para todos los efectos legales y contractuales que el representante del consorcio o unión temporal tiene las siguientes facultades referentes a la etapa precontractual, contractual y poscontractual:

- ✓ Presentación de la oferta y representación del consorcio o unión temporal en todas las diligencias del proceso de selección.
- ✓ Suscribir el contrato y sus modificaciones.
- ✓ Suscribir el acta de liquidación.

Con la suscripción del documento de constitución del consorcio o unión temporal, se entenderá para todos los efectos legales y contractuales que la duración de la forma de asociación escogida no será inferior al lapso comprendido entre la fecha de entrega de la

oferta la liquidación del contrato objeto del presente proceso de selección y el tiempo de cubrimiento de las garantías exigidas.

Cualquier manifestación contraria a lo previsto en los incisos precedentes o que condicione tales preceptos, se entenderá por no escrita.

El documento deberá ir acompañado de aquellos otros que acrediten que quienes lo suscriben tienen la representación y capacidad necesarias para dicha constitución y para adquirir las obligaciones solidarias derivadas de la oferta y del contrato resultante.

Cualquier modificación al documento de constitución del consorcio o unión temporal deberá ser suscrita por la totalidad de integrantes del consorcio o unión temporal, y deberá tener la aprobación previa de FNA.

Sin perjuicio de lo anterior, el oferente deberá tener en cuenta que después de la presentación de la oferta, no podrá modificar los literales a, b y d, ni tampoco alguno de los integrantes podrá desistir o ser excluido en la participación, so pena de incurrir en causal de rechazo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.6 de las Reglas de Participación.

El oferente deberá tener en cuenta la Guía para la creación de proponentes plurales en el SECOP - www.colombiacompra.gov.co. En la cual establece "*Para participar en Procesos de Contratación como proponente plural (ya sea para manifestar interés, enviar observaciones, ofertas o firmar contratos), debe actuar exclusivamente desde su cuenta de proponente plural. Cualquier acción realizada desde la cuenta de cualquiera de los integrantes no es válida para el proponente plural…".*

5.1.1.5. Registro Único de Proponentes - RUP

El oferente persona natural o jurídica, nacionales o extranjeras con domicilio en Colombia o cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal deberá acreditar que se encuentra inscrito al momento de presentar la oferta, en el Registro Único de Proponentes – RUP, documento que deberá encontrarse actualizado, vigente y en firme de acuerdo con la normatividad vigente, salvo las excepciones previstas de forma taxativa en la ley. La presentación del Certificado Único de Proponentes - RUP se deberá entregar junto con la oferta y la fecha de expedición de dicho documento no puede ser superior a 30 DÍAS CALENDARIO, contados a partir de la fecha señalada de la finalización del término para presentar la oferta.

Para los oferentes plurales, cada uno de los integrantes del Oferente (en caso de que éste sea un Consorcio o una Unión Temporal), debe (n) presentar el Registro Único de Proponentes RUP.

Nota: Las personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia no deben presentar este requisito.

5.1.1.6. Registro Único Tributario - RUT

El proponente debe allegar fotocopia de la inscripción en el Registro Único Tributario, de la persona jurídica, o de cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal según el caso.

5.1.1.7. Garantía de Seriedad de la Oferta

El oferente deberá anexar a su oferta, a favor del Fondo Nacional del Ahorro - FNA, una garantía que ampare la seriedad de su oferta, por un valor equivalente, como mínimo, **al diez por ciento (10%) del valor del Presupuesto Oficial Estimado**, con una vigencia igual a noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha indicada en el cronograma general para el cierre del proceso. Este plazo será prorrogable como máximo por tres (3) meses más.

La propuesta deberá incluir la Garantía de Seriedad de la Oferta, que deberá amparar los riesgos con el alcance y condiciones previstos en la Ley y en el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015, de conformidad con lo siguiente

Beneficiario/Asegurado:	**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**
Tomador/Garantizado:	El oferente
Vigencia:	Noventa (90) días calendario a partir de la fecha de cierre del presente proceso.
Valor asegurado:	Equivalente a: **$ 1.778.970.180**

En caso de presentarse participación de proponente plural, la póliza de seriedad de la propuesta deberá ser tomada a nombre del proponente plural, indicando el nombre de cada uno de sus integrantes y debe estar suscrita por el representante del mismo.

En el evento de prórroga del plazo del proceso, el proponente deberá ampliar la garantía de seriedad por el período de la prórroga, si la vigencia inicial no cubre este nuevo término, previa solicitud del FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

Nota: La no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de la misma.

5.1.1.8. Certificación de Pagos al Sistema de Seguridad Social y de Aportes Parafiscales

PERSONAS JURÍDICAS:

El Proponente persona jurídica debe presentar el Formato 3 – CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO ARTÍCULO 50 LEY 789 DE 2002 Y LEY 828 DE 2003 - PERSONA JURÍDICA, suscrito por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de Ley, o por el Representante Legal, bajo la gravedad del juramento, cuando no se requiera Revisor Fiscal, en la que acredite estar al día y haber realizado el pago de los aportes correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la fecha de entrega de propuestas del presente proceso de selección, de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar.

Cuando la persona jurídica está exonerada en los términos previstos en el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016 debe indicarlo en el Formato 3 – CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO ARTÍCULO 50 LEY 789 DE 2002 Y LEY 828 DE 2003 - PERSONA JURÍDICA. Esta misma previsión aplica para las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.

Nota: Cuando la certificación de que trata los acápites anteriores sea realizada por el revisor fiscal, se deberá allegar a la misma copia de la cédula de ciudadanía, copia de la tarjeta profesional y certificado antecedentes profesionales vigente.

PERSONAS NATURALES:

El Proponente persona natural deberá presentar el Formato 2 – PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES LEGALES, en la que acredite estar al día y haber realizado el pago de sus aportes y el de sus empleados correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la fecha de entrega de propuestas del presente proceso de selección, a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar, junto con las planillas de pago respectivas.

Cuando el Proponente sea una persona natural sin personal, deberá acreditar el pago de sus aportes descritos cuando a ello haya lugar de acuerdo con la normativa aplicable. Esta misma previsión aplica para las personas naturales extranjeras con domicilio en Colombia las cuales deberán acreditar este requisito respecto del personal vinculado en Colombia.

PROPONENTES PLURALES:

Cada uno de los integrantes del Proponente Plural debe suscribir por separado la declaración de la que tratan los anteriores numerales.

Nota: En caso de proponentes nacionales o extranjeros con sucursal en Colombia cuando la certificación sea expedida por Revisor Fiscal deberá acompañarse de la copia de la cedula de ciudadanía, copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes expedido por la Junta Central de Contadores vigente.

5.1.1.9. Certificado de Antecedentes Fiscales de la Contraloría General de la República

Con el fin de acreditar el cumplimiento de la obligación contenida en el artículo 60 de la Ley 610 de 2000, el FNA verificará en el último boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República que el oferente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un proponente plural no se encuentre(n) reportado(s) en dicho boletín, así como, el Representante de cada uno de los Consorciados y de la figura asociativa, no se encuentra reportada en el boletín de responsables fiscales que publica la Contraloría General de la República con periodicidad trimestral.

Este requisito no será aplicable a las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia ni a las personas jurídicas extranjeras sin sucursal establecida en Colombia.

5.1.1.10. Verificación del Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación

En cumplimiento de lo previsto en el Artículo 1 de la Ley 1238 de 2008 y con el fin de verificar los antecedentes disciplinarios del oferente y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un proponente plural, el FNA verificará e imprimirá la consulta de los antecedentes disciplinarios realizada a través de la página web de la Procuraduría General de la Nación

5.1.1.11. Verificación de Antecedentes Judiciales del Ministerio de Defensa Nacional - Policía Nacional

En cumplimiento de lo previsto en el Artículo 94 del Decreto 0019 de 2012 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del oferente (persona natural o representante legal de persona jurídica o proponente plural), el FNA verificará e imprimirá la consulta de los antecedentes judiciales realizada a través de la página web de la Policía Nacional.

En caso de que el oferente persona natural o representante legal de la persona jurídica o del proponente plural, según el caso, registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas**, la oferta será rechazada.**

5.1.1.12. Verificación de Medidas Correctivas

En cumplimiento de lo previsto en el Artículo 183 de la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Policía y Convivencia y con el fin de verificar que el oferente (representante legal de persona jurídica o proponente plural) se encuentra al día en el pago de las multas establecidas en el Código Nacional de Policía y Convivencia, el FNA verificará e imprimirá la consulta realizada a través de la página web de la Policía Nacional.

En caso de que el oferente representante legal de la persona jurídica o proponente plural, registre multas en el Registro Nacional de Medidas Correctivas y que las mismas no hayan sido canceladas en el plazo previsto para ello, incurrirá en causal de rechazo.

https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx

5.1.1.13. Compromiso Anticorrupción

El proponente deberá suscribir en original el Compromiso Anticorrupción contenido en el FORMATO No. 4 en el cual manifiesta su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado Colombiano contra la corrupción. Si se comprueba el incumplimiento del proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en la ejecución del contrato actúe en su nombre, habrá causal suficiente para la terminación anticipada del contrato, sin perjuicio de que tal incumplimiento tenga consecuencias adicionales

5.1.1.14. Autorización para la Notificación Electrónica de las Comunicaciones Emitidas por el Fondo Nacional Del Ahorro

El oferente deberá suscribir por intermedio del representante legal o apoderado el formato de autorización para realizar notificación electrónica de las comunicaciones emitidas por el Fondo Nacional del Ahorro, conforme al Formato fijado en las Reglas de Participación que se publicara con los demás documentos que hacen parte del proceso de selección.

5.1.1.15. Certificación Bancaria

El oferente deberá presentar con la propuesta, una certificación de la cuenta bancaria donde se consignarán los recursos derivados del contrato en caso de adjudicársele, con fecha de expedición no mayor a 30 días anteriores a la fecha de presentación de la oferta.

En caso de proponente plural deberá acreditarse la certificación bancaria del líder del mismo.

5.1.1.16. Acuerdo de Confidencialidad

El oferente debe presentar debidamente diligenciado el acuerdo de confidencialidad según FORMATO No. 12, junto con los documentos habilitantes del proceso de contratación en la plataforma SECOP II.

5.1.2. Requisitos técnicos

5.1.2.1. REQUERIMIENTO MÍNIMOS OBLIGATORIOS

El proponente deberá manifestar mediante la suscripción por el Representante Legal del **formato No. 13**, que entiende, acepta y cumple con las especificaciones y requerimientos mínimos de los bienes y servicios obligatorios exigidos en el Anexo 1. y que han sido dados a conocer desde el estudio de mercado, sin perjuicio de que en la ejecución del contrato se acuerden entre las partes Acuerdos de Niveles de Servicio adicionales a los establecidos en el proceso de selección.

5.1.2.2. CERTIFICACIÓN NTC ISO 27001:2013

Los proponentes deberán aportar la acreditación o certificación de cumplimiento del estándar NTC ISO 27001:2013 expedido por el ente o firma certificadora la cual debe estar vigente a la fecha de presentación de la propuesta.

Nota: No obstante, el adjudicatario del contrato deberá mantener la certificación actualizada y vigente durante todo el periodo de ejecución del contrato y sus adicciones y prórrogas si hay lugar a ellas.

5.1.2.3. EXPERIENCIA ESPECIFICA

Teniendo en cuenta el objeto, el monto del contrato y lo consultado con el mercado, se considera que la experiencia especifica del oferente debe ser en:

1. Prestación de servicios de un Contact Center, que incluya como mínimo los siguientes canales:

- INBOUND
- OUTBOUND
- WHATSAPP
- CHAT
- SMS

- MAILING

La experiencia descrita anteriormente debe soportarse con la ejecución de **MAXIMO CINCO (5)** contratos suscritos con entidades del sector financiero ejecutados y/o terminados y/o en Ejecución.

Las certificaciones de contratos en ejecución deberá contener la antigüedad del contrato y el valor ejecutado a la fecha de corte. De estos contratos solo se tendrá en cuenta la experiencia adquirida hasta el 30 de junio de 2020.

Nota: Los canales INBOUND y OUTBOUND serán obligatorios en todas las certificaciones aportadas. Para los demás canales, WHATSAPP, CHAT, SMS y MAILING se pueden acreditar en contratos diferentes. En todo caso deberán ser acreditados todos los canales.

Los documentos presentados con la oferta para acreditar la experiencia específica además deberán permitirle al oferente, cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- ✓ La sumatoria de los contratos aportados deberá ser igual o superior a una vez el PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO – POE, expresado en SMMLV.

Para demostrar la experiencia específica, el oferente debe presentar con su oferta el Formato 6 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE debidamente diligenciado e indicando en él toda la información allí solicitada. Así mismo, debe anexar la documentación adecuada y pertinente, que acredite clara y verazmente la realización de los contratos relacionados, cuyo número debe ser máximo el señalado en el presente numeral. Adicionalmente todos los contratos relacionados en el Formato 6, deben estar incluidos en el Registro Único de Proponentes – RUP, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1.1.5. del presente documento.

Nota: El Proponente extranjero no obligado a tener RUP debe acreditar su experiencia con el Formato No. 7 (Experiencia específica del oferente extranjero sin sucursal en Colombia), cuyos soportes deberán cumplir con los requisitos exigidos para el proponente nacional o extranjero con sucursal en Colombia.

5.1.2.2.1. Acreditación Experiencia Especifica del Oferente (aplica para requisitos habilitantes)

Los contratos con los que pretendan acreditar la experiencia específica deben cumplir o tener en cuenta lo siguiente:

1. Los contratos ejecutados con los cuales se pretenda acreditar la experiencia del proponente deberán estar inscritos en el RUP. El proponente deberá indicar, en su propuesta, el consecutivo a que corresponde el contrato aportado.

a. Para las **PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS NACIONALES Y EXTRANJERAS CON DOMICILIO EN COLOMBIA**, cada uno de los contratos aportados para efectos de acreditación de la **EXPERIENCIA ESPECÍFICA**, deben encontrarse inscritos en el Registro Único de Proponentes – RUP, y se deberá relacionar en el **Formato No. 6** el número consecutivo del reporte en el RUP.

2. El contrato deberá estar terminado en la fecha prevista para la finalización del término para presentar ofertas. Para el presente proceso de selección, se tomará como fecha de terminación del contrato la establecida en la certificación aportada suscrita por el contratante o su representante.

3. Los contratos ejecutados aportados para ser válidos, para acreditar la experiencia del oferente, deberán estar inscritos en el RUP bajo alguno de los siguientes códigos hasta el tercer nivel:

Clasificación UNSPSC Cuarto nivel	***Grupo***	***Segmento***	***Familia***	***Clase***
43223200	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*432232 Plataformas de mensajería por móvil*
43221500	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43221500 Sistemas de gestión de llamadas o accesorios*
43222600	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43222600 Equipo de servicio de red*
43222800	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de*	*43222800 Equipo de telefonía*

		telecomunicaciones	*redes multimedia o de voz y datos*	
43222900	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43222900 Accesorios de equipo de telefonía*
43223100	*E Productos de uso final*	*43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones*	*4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos*	*43223100 Componentes y equipo de infraestructura de redes móviles y digitales*
83111500	*F Servicios*	*83 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público*	*8311 Servicios de medios de telecomunicaciones*	*831115 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia*
81161700	*F Servicios*	*81 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología*	*8116 Entrega de servicios de tecnología de la información*	*811617 Servicios de Telecomunicaciones*
83111600	*F Servicios*	*83 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público*	*8311 Servicios de medios de telecomunicaciones*	*831116 Servicios de comunicaciones móviles*

Nota: Los contratos terminados a corte de 2019 y hasta el 07 de julio de 2020, que se pretendan acreditar deberán estar inscritos y registrados en el RUP, los que se hayan terminado después del 07 de julio de 2020 bastará con la certificación.
Nota: Para la acreditación de los contratos en ejecución bastará con la presentación de la certificación, por lo cual no se requiere que estén inscritos en el RUP.

4. En caso de oferentes plurales, la experiencia será la sumatoria de las experiencias específicas de los integrantes que la tengan. Si la totalidad de la experiencia específica es acreditada por uno solo de los integrantes del oferente plural, este deberá tener una participación **igual o superior al 51%.** Si la experiencia específica es acreditada por más de uno de los integrantes del oferente plural, aquel que aporte el mayor valor en contratos, respecto de los otros integrantes, deberá tener una participación en el mismo **igual o superior al 34%**. De igual manera los demás integrantes del oferente plural que aporten la experiencia específica deben tener un porcentaje de participación en el mismo de **MÍNIMO del 30%** cada uno. En todo caso, aquel integrante que no aporte experiencia específica no podrá tener una participación mayor que aquel o aquellos que la acreditan. **(Aplica para requisitos habilitantes).**

5. Podrá acreditarse la experiencia a través de subcontratos, siempre y cuando, el oferente quien presenta la experiencia haya sido quien ejecutó el contrato, en consecuencia, si el oferente subcontrató, dicha experiencia no será tenida en cuenta, sin perjuicio de lo anterior, la subcontratación solo se avalará hasta el segundo nivel.

6. El oferente deberá presentar para la acreditación de la experiencia, además del Registro Único de Proponentes, las certificaciones, constancias o cualquier otro documento expedido por el contratante, su representante o por el interventor o supervisor del contrato. La documentación presentada para la acreditación de la experiencia deberá permitir en conjunto la verificación de la siguiente información:

   - Nombre del contratante.
   - Nombre del contratista.
   - Objeto del contrato.
   - Valor total del contrato que se pretende acreditar.
   - Valor ejecutado (en caso de contratos en ejecución)
   - Fecha de inicio del contrato.
   - Fecha de terminación del contrato.
   - Actividades desarrolladas en la ejecución del contrato
   - Si el contrato se ejecutó por un oferente plural, deberá indicar el nombre de sus integrantes y el porcentaje de participación de cada uno de ellos. Cuando en la certificación no se indique el porcentaje de participación, deberá adjuntarse copia del documento de constitución del oferente plural, o copia del contrato celebrado cuando en este consten tales porcentajes de participación.

7. La experiencia de los socios de una persona jurídica se podrá acumular a la de esta cuando no cuente con más de tres (3) años de constituida. La acreditación de esta experiencia se sujetará a las exigencias en los numerales anteriores.

8. No se permite presentar auto-certificaciones, entendidas como:

a. Cualquier certificación expedida por el oferente para acreditar su propia experiencia.
b. Cualquier certificación expedida por Consorcios en los cuales el oferente o los integrantes del Consorcio o Unión Temporal hayan hecho parte.

9. En los casos en que las actividades hayan sido ejecutadas en virtud de un contrato de fiducia mercantil, deberá presentarse certificación expedida por la sociedad fiduciaria titular del patrimonio autónomo, en la que se indique, el nombre del o los fideicomitentes y el nombre de la persona natural o jurídica que llevo a cabo el contrato.

10. El valor total del o los contratos celebrados que se aporten para acreditar la experiencia específica será aquel que tuvieron a la fecha del informe de recibo final o la del acta de recibo final suscrito por el contratante o su representante o a la terminación del contrato, y la conversión a salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) se hará conforme al vigente en el año de recibo final o terminación. En caso de presentar el valor en moneda extranjera, se aplicará lo siguiente:

    a. Cuando el valor del contrato esté dado en dólares americanos (USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la tasa representativa del mercado (TRM) vigente para la fecha de recibo final o terminación. **Cuando la fecha de recibo final o de terminación del contrato no especifique el día, pero si el mes y el año, se tomará para su conversión la tasa representativa del mercado (TRM) vigente para el último día hábil del mes en que haya terminado el contrato o se haya realizado su recibo final.**
    b. Cuando el valor del contrato esté dado en moneda extranjera diferente al dólar americano, se realizará su conversión a dólares americanos de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas publicadas por el Banco de la República, teniendo en cuenta la fecha de recibo final o de su terminación y, posteriormente, se procederá a su conversión a pesos colombianos de conformidad con la TRM vigente para la fecha de recibo final o de su terminación, según corresponda. **Cuando la fecha de recibo final o de terminación del contrato no especifique el día, pero si el mes y el año, se tomará para su conversión la tasa representativa del mercado (TRM) vigente para el último día hábil del mes en que haya terminado el contrato o se haya realizado su recibo final**.

El Comité Evaluador podrá solicitar otros documentos para acreditar la experiencia, dentro de los cuales se encuentran entre otros, las facturas cambiarias de compraventa que cumplan con los requisitos previstos en los artículos 772 y 774 del Código de Comercio.

NOTA 1: Las certificaciones de experiencia se consideran expedidas bajo la gravedad del juramento y por tanto el contenido se desvirtúa con prueba en contrario.

NOTA 2: Cuando el objeto requerido como experiencia sea una parte del objeto contractual de la(s) certificación(es) aportada(s), no será tenido en cuenta, salvo que se acredite debidamente discriminados la experiencia requerida y su valor. En este evento, el valor que

se tendrá en cuenta para efectos de la verificación de la experiencia del oferente será el correspondiente al valor discriminado de la experiencia solicitada.

NOTA 3: El oferente deberá diligenciar el Formato No.6, en donde relacionará los datos de los contratos, sobre los cuales acreditará su experiencia, de acuerdo con los requisitos establecidos anteriormente.

NOTA 4: El Proponente extranjero no obligado a tener RUP debe acreditar su experiencia con el Formato No. 7, cuyos soportes deberán cumplir con los requisitos exigidos para el proponente nacional o extranjero con sucursal en Colombia.

5.1.2.2.3. Invocación de Méritos de Experiencia

El Oferente podrá invocar méritos, es decir aportar la experiencia de que trata el presente numeral, a través de su empresa matriz y/o de su(s) subordinada(s) o controlada(s) o filial(es). Las compañías de las cuales se invoquen méritos, asumen la responsabilidad solidaria con el Oferente, por las obligaciones derivadas de la oferta y del eventual contrato a suscribir, para tal fin el Oferente debe obtener por parte del Representante Legal de dichas compañías una manifestación expresa en la que se haga constar que en el evento en que le sea adjudicado el contrato, éste se compromete a ejecutar y a suscribir el contrato en calidad de obligadas solidarias y a constituir un apoderado en Colombia con facultades para notificarse de actuaciones administrativas y judiciales. El Oferente deberá obtener de dichas compañías manifestación expresa de que se ha proferido la autorización respectiva de su máximo órgano directivo.
Para que la invocación de méritos de experiencia sea válida, además de lo anterior, el Oferente deberá demostrar que la casa matriz, cuenta con una participación accionaria en la filial de mínimo el treinta por ciento (30%). El cual se verificará en el certificado de existencia y representación legal de la cámara de comercio.

NOTA: Lo anterior **NO APLICA** en el caso de las sucursales, las cuales a la luz del artículo 263 del Código de Comercio Colombiano, no son más que establecimientos de comercio establecidos para el desarrollo total o parcial de los negocios sociales dentro o fuera del domicilio de una sociedad, razón por la cual, no son entes autónomos distintos de la sociedad comercial dado que no gozan de personería jurídica independiente y por el contrario, surgen como una prolongación de la misma.

5.1.3. Requisitos Financieros y capacidad organizacional.

Consiste en revisar y analizar la información financiera suministrada por cada uno de los oferentes, de acuerdo con las normas en materia contable y financiera y la presente convocatoria pública, determinando cuáles oferentes tienen o no la capacidad financiera para la ejecución del objeto contractual.

Los índices financieros requeridos en el presente proceso son calculados con base al objeto, condiciones, complejidad y valor del proyecto, permitiendo así, contar con un futuro contratista que refleje la Capacidad Financiera adecuada para desarrollar eficazmente el objeto del contrato.

La capacidad financiera del oferente, como requisito mínimo, se verificará, con base en los factores financieros denominados: a) capital de trabajo, b) índice de liquidez, c) nivel de endeudamiento.

La capacidad de organización se verificará con base en los indicadores: a) Rentabilidad del Activo y b) Rentabilidad del Patrimonio.

Para lo anterior, el oferente o cada uno de los integrantes del Oferente (en caso de Consorcio o Unión Temporal), debe (n) presentar el Registro Único de Proponentes RUP expedido por la Cámara de Comercio con una antelación no superior a treinta (30) días calendario a la fecha de cierre del presente proceso, documento que deberá encontrarse vigente, actualizado y en firme conforme a la normatividad vigente

5.1.2.1. Capacidad Financiera

La verificación financiera se realizará teniendo en cuenta la información de los índices financieros calculados de acuerdo con la información reportada en el Registro Único de Proponente RUP que debe aportar cada oferente. Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por la que estamos atravesando debido a la pandemia del COVID-19, será aceptada la información financiera con corte a 31/12/2019, la cual deberá encontrarse vigente, actualizada y en firme en el RUP.

Las personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia, para acreditar la capacidad financiera y la capacidad organizacional deberán aportar certificados suscritos por el representante legal y el revisor fiscal o auditor del proponente, y si el proponente no está obligado a tener revisor fiscal, por su contador, y estar acompañado de los estados financieros auditados de corte anual más reciente. Para el efecto deberán utilizar el Formato No 14.

NOTA 1: Fecha de corte de los Estados Financieros - Los oferentes extranjeros deben presentar sus estados financieros a la fecha de corte establecida en los países de origen o en sus estatutos sociales.

NOTA 2: Moneda – Los oferentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. El proponente y la Entidad Estatal para efectos de acreditar y verificar los requisitos habilitantes tendrán en cuenta la tasa representativa del mercado vigente en la fecha en la cual los estados financieros fueron expedidos. Para el efecto, el proponente y la Entidad

Estatal tendrán en cuenta las tasas de cambio certificadas por la Superintendencia Financiera.[1]

Los indicadores financieros solicitados son los siguientes:

Capital de trabajo: Este indicador representa la liquidez operativa del oferente, es decir luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo. Un capital de trabajo positivo contribuye con el desarrollo eficiente de la actividad económica del oferente. Es recomendable su uso cuando la Entidad Estatal requiere analizar el nivel de liquidez en términos absolutos.

Índice de liquidez: Determina la capacidad que tiene un oferente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el oferente incumpla sus obligaciones de corto plazo.

Nivel de Endeudamiento: Determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio) del oferente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del oferente de no poder cumplir con sus pasivos.

La verificación señalada se realizará de acuerdo con el cumplimiento de los parámetros mínimos exigidos del oferente persona natural o jurídica, como se detallan a continuación:

INDICADOR	FORMULA	PARAMETRO MÍNIMO EXIGIDO
Capital de Trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente	≥ 10% del POE
Índice de Liquidez	Activo Corriente / Pasivo Corriente	≥ 1
Nivel de Endeudamiento	Pasivo Total / Activo Total	Menor o igual al 80%

Para la verificación de los requisitos habilitantes financieros, la Entidad tomará la información del certificado de Registro Único de Proponentes – RUP el cual deberá encontrarse actualizado, vigente y en firme, tomando como base la información financiera reportada al cierre del 31 de diciembre de 2019.

La verificación del indicador del capital de trabajo para el oferente plural, se realizará aplicando la fórmula de la sumatoria de los indicadores de cada uno de los integrantes del oferente plural, así:

[1] Información tomada del Capitulo VIII del manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente

$$_i \ Capital\ de\ Trabajo = \sum_{i=1}^{n} indicador$$

Donde n es el número de integrantes del oferente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura) y el indicador es el Activo Corriente – Pasivo Corriente (AC-PC), del integrante *(i).*

Para los demás indicadores, la Entidad verificara que cada uno de los integrantes del oferente plural aporte al valor total de cada componente del indicador de acuerdo con su participación en la figura del oferente plural. La siguiente es la fórmula aplicable para los indicadores (a excepción del Capital de Trabajo) establecidos en el presente numeral.

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

Donde n es el número de integrantes del oferente plural y el componente corresponde a las cuentas de los estados financieros de acuerdo con las fórmulas establecidas en cuadro anterior.

5.1.2.2. Capacidad organizacional

La capacidad organizacional es la aptitud de un proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna. Teniendo en cuenta el objeto del proyecto, la complejidad y el valor del mismo, se considera conveniente que el futuro contratista cuente con la capacidad organizacional adecuada para desarrollar eficazmente el objeto del contrato.

La verificación de los requisitos habilitantes de capacidad organizacional, la Entidad tomará la información del certificado de Registro Único de Proponentes – RUP el cual deberá encontrarse actualizado, vigente y en firme, tomando como base la información reportada al cierre de 31 de diciembre del 2019.

Rentabilidad sobre patrimonio: determina la rentabilidad del patrimonio del oferente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del oferente.

Rentabilidad sobre activos: Determina la rentabilidad de los activos del oferente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del oferente. Este indicador debe ser siempre menor o igual que el de rentabilidad sobre patrimonio.

La verificación señalada se realizará de acuerdo con el cumplimiento de los parámetros mínimos exigidos del oferente persona natural o jurídica, como se detallan a continuación:

INDICADOR	FORMULA	PARAMETRO MÍNIMO EXIGIDO
Rentabilidad sobre Patrimonio	Utilidad Operacional / Patrimonio	≥ 0,00
Rentabilidad sobre Activo	Utilidad Operacional / Activo Total	≥ 0,00

La entidad tomará la información del certificado de Registro Único de Proponentes – RUP el cual deberá encontrarse actualizado, vigente y en firme, tomando como base la información financiera reportada al cierre del 31 de diciembre de 2019.

Las cifras correspondientes a la capacidad financiera y capacidad organizacional se podrán expresar hasta con un máximo de dos decimales, sin aproximaciones.

El resultado de las operaciones para determinar los indicadores de la capacidad financiera y capacidad organizacional, cuando se trate de divisiones de cifras en donde el divisor es “0” será igual a “indeterminado”. Cuando el dividendo y el divisor sean “0”, su resultado será “Indeterminado”.

Para los indicadores de capacidad organizacional, la Entidad verificara que cada uno de los integrantes del oferente plural aporte al valor total de cada componente del indicador, de acuerdo con su participación en la figura del oferente plural. La siguiente es la fórmula aplicable para los indicadores establecidos en el presente numeral.

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

Donde n es el número de integrantes del oferente plural y el componente corresponde a las cuentas de los estados financieros de acuerdo con las fórmulas establecidas en cuadro anterior.

6. Criterios de Calificación de las propuestas – Ponderables

El Comité Evaluador designado para el presente proceso será el órgano responsable de la evaluación de las ofertas presentadas y de la determinación del orden de las mismas, con sujeción a lo siguiente:

Una vez establecidos los oferentes que cumplen con los requisitos de orden jurídico, financiero de organización y técnicos, el Comité Evaluador procederá a otorgarles el

correspondiente puntaje de conformidad a la evaluación de los factores ponderables que a continuación se establecen:

La evaluación de los requisitos que otorgan puntaje solo se realizará a los oferentes habilitados, de acuerdo con los siguientes criterios:

FACTORES DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
FACTOR ECONÓMICO	45 PUNTOS
FACTOR TÉCNICO (COMPLEMENTARIO (32) – BIENESTAR (8)	40 PUNTOS
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10 PUNTOS
PERSONAL EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	5 PUNTOS

6.1. OFERTA ECONÓMICA 45 PUNTOS

El oferente debe formular su oferta económica exclusivamente en el Formato 9, el cual deberá presentarse en la plataforma SECOP 2, de acuerdo con las siguientes reglas:

a) Se verificará que el valor total de la oferta económica – Formato 9, no presenten diferencias. En todo caso, de presentarse diferencias, el Comité Evaluador hará las correcciones aritméticas pertinentes, sin que con ello se entienda que el oferente pueda modificar el valor total de su oferta económica.

b) El valor unitario de cada ítem antes de IVA, no podrá ser superior al valor unitario antes de IVA de los ítems de Referencia establecidos por el FNA y tampoco podrá ser cero (0).

c) Se verificará que el valor total ofertado no supere el valor total del presupuesto oficial estimado por el FNA.

d) En caso de no expresar un valor para el IVA, el FNA dará por entendido que el valor correspondiente, de acuerdo con las normas tributarias pertinentes, se encuentra incluido en el valor total de la oferta.

e) Todos los valores deben estar expresados en pesos colombianos

f) Deberá incluir todos los gastos, personal mínimo requerido y demás costos que se causen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

g) Todos los valores deberán estar ajustados al peso, es decir, sin decimales. Para el efecto, se aplicará la formula redondeo de Excel.

h) Deberá diligenciar la totalidad de las casillas indicadas en el Formato 9.

i) No podrá, en ningún caso, modificar las características y especificaciones requeridas, por alguna otra de características técnicas inferiores o diferentes a las descritas en el anexo técnico.

6.1.2. Asignación de Puntaje Oferta Económica

6.1.2.1.1. Mecanismo a aplicar para la Asignación de Puntaje por Oferta Económica

El Comité Evaluador, con las ofertas económicas, aplicará el mecanismo de Oferta Más Baja, con el fin de asignar el puntaje correspondiente a las ofertas económicas, salvo que, con fundamento en la verificación, se determine que sólo una oferta continúa en el proceso de selección, caso en el cual a la misma le será otorgado el máximo puntaje previsto para la calificación de las ofertas económicas.

NOTA: La oferta, cuya sumatoria de valores unitarios sea la más baja, obtendrá el máximo puntaje establecido, las demás ofertas se le asignará el puntaje aplicando una **REGLA de TRES INVERSA**.

6.2. FACTOR TÉCNICO (MÁXIMO 40 PUNTOS)

6.2.1. Factor Complementario (Máximo 32 puntos)

Se asignarán los siguientes puntajes de conformidad con los adicionales ofrecidos por cada proponente, sin que ello implique costo para el FNA durante la ejecución del contrato, prorrogas y adiciones.

6.2.1.1. Porcentaje adicional de análisis de calidad mensual de los diferentes servicios (*) – **5 puntos máximo**.

Especificación (*) 2% de auditorías de calidad de las llamadas e interacciones recepcionadas por los diferentes canales, con la medición del error crítico y no crítico, adicionales a las mencionadas en los requerimientos de la operación.

Porcentaje auditoria adicional	Puntos asignados
2%	5
1,5%	3
1%	1

Nota: Deberá diligenciar el formato No 15 “FACTOR TÉCNICO – COMPLEMENTARIO”

6.2.1.2. Primeras llamadas entrantes (inbound) de cada mes, sin costo – **5 puntos máximo.**

Llamadas entrantes sin costo	Puntos asignados
10.000	5
8.000	3
6.000	1

Nota: Deberá diligenciar el formato No 15 “FACTOR TÉCNICO – COMPLEMENTARIO”

6.2.1.3. Llamadas entrantes (inbound) mensuales, menores a 30 segundos sin costo – **5 puntos máximo**.

Llamadas entrantes menores a:	Puntos asignados
30 segundos	5
15 segundos	3
10 segundos	1

Nota: Deberá diligenciar el formato No 15 “FACTOR TÉCNICO – COMPLEMENTARIO”

6.2.1.4. Primeras llamadas de salida a celular mensuales – **5 puntos máximo**.

Llamadas salientes a celular sin costo	Puntos asignados
4.500	5
3.500	3
2.500	1

Nota: Deberá diligenciar el formato No 15 “FACTOR TÉCNICO – COMPLEMENTARIO”

6.2.1.5. Instalación y funcionalidad de teléfonos semipúblicos básicos en los puntos de atención principales – **4 puntos máximos**.

Cantidad de teléfonos	Puntos asignados
16	4
10	3
5	1

Nota: Deberá diligenciar el formato No 15 “FACTOR TÉCNICO – COMPLEMENTARIO”

6.2.1.6. Primeras 500 llamadas de salida a fijos mensuales, sin costo – **4 puntos máximo.**

Llamadas salientes a fijo sin costo	Puntos asignados
500	4
300	3
100	1

Nota: Deberá diligenciar el formato No 15 “FACTOR TÉCNICO – COMPLEMENTARIO”

6.2.1.7. Primeros 12.000 SMS básicos enviados mensuales sin costo – 4 puntos máximo.

Cantidad de SMS enviados	Puntos asignados
12.000	4
8.000	3
5.000	1

Nota: Deberá diligenciar el formato No 15 “FACTOR TÉCNICO – COMPLEMENTARIO”

6.2.2. Bienestar (Máximo 8 puntos.)

Se otorgará un máximo de ocho (8) puntos, al proponente que destine entre el 0.5% al 1% (decimales aproximados a un digito), del presupuesto total adjudicado a actividades de bienestar laboral, cultural, de recreación y deporte; éstas se coordinarán con el supervisor del contrato por medio de un plan de incentivos presentado por el oferente mensualmente. Esas actividades deben estar soportadas mediante: fotografías, lista de asistencia, lista de entrega de premios, facturas. Actividades diferentes a las realizadas por la caja de compensación.
Estas actividades son asumidas por el contratista y no generan ningún costo para el FNA, ni compensación alguna, durante la ejecución del contrato, prorrogas y adiciones.
La calificación se dará de forma proporcional de acuerdo con las propuestas presentadas y con base en el siguiente cuadro de calificación.

Porcentaje ofertado sobre el valor adjudicado	0.5%	0.8%	1.0%
Puntaje	3 puntos	5 puntos	8 puntos

Nota: Deberá diligenciar el formato No 16 “FACTOR TÉCNICO – BIENESTAR”

6.3. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL 10 PUNTOS.

En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, El FNA asignará un máximo de 10 puntos así:

APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	PUNTAJE
El oferente cuya empresa se haya constituido por personas naturales de Colombia o por residentes en Colombia de acuerdo con la legislación nacional o aplica principio de reciprocidad	10
El oferente cuya empresa se haya constituido por personas naturales de Colombia o por residentes en Colombia y personas extranjeras de acuerdo con la legislación nacional sin aplicación principio de reciprocidad	8
El oferente cuya empresa se haya constituido por personas extranjeras de acuerdo con la legislación nacional	5

El Representante Legal deberá suscribir el Formato No. 11, de no adjuntarse este con la oferta la Entidad no otorgará el puntaje referido en el presente criterio de ponderación.

6.3.1.1. Reciprocidad

La reciprocidad aplica para aquellos Oferentes extranjeros, que participen individualmente o como integrantes de estructuras plurales, que deseen el tratamiento de Oferente colombiano, para lo cual se aplicarán las siguientes reglas:

Servicios Nacionales: Son los servicios prestados por Oferentes Singulares: personas naturales colombianas o residentes en Colombia, o por personas jurídicas constituidas de conformidad con la legislación colombiana.

La Entidad concederá trato nacional a:

a) los oferentes, bienes y servicios provenientes de Estados con los cuales Colombia tenga Acuerdos Comerciales, en los términos establecidos en tales Acuerdos Comerciales;
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 deberá expedir el certificado por medio del cual se acredite la situación mencionada en el literal b) anterior en relación con un estado en particular.

Tanto las certificaciones como la información sobre los acuerdos comerciales suscritos por Colombia están disponibles en la página del SECOP.

El oferente podrá presentar las respectivas consultas del SECOP y en una carta indicará que su oferta cumple con los requisitos para que se le otorgue tratamiento de bienes y servicios nacionales pese a ser de origen extranjero, en virtud del principio de reciprocidad. La entidad verificará dicha información.

Para el presente proceso, se atenderán las siguientes definiciones:

- Se entiende como bienes nacionales, aquellos bienes totalmente obtenidos, bienes elaborados con materiales nacionales o productos que sufran una transformación sustancial de conformidad con lo previsto en el Decreto 2680 de 2009.

- Son servicios de origen nacional aquellos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia.

- Para el caso de bienes de origen nacional, el oferente deberá estar inscrito en el registro de productores de bienes nacionales.

Por su parte, tratándose de servicios de origen nacional la forma de acreditarlo será certificado en la Cámara de Comercio o estatutos si se trata de empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional o siguiendo lo establecido en el presente numeral sobre la reciprocidad.

En todo caso, la inexistencia del acuerdo o certificación mencionados no restringe la participación de sociedades o personas extranjeras, ni constituye causal de rechazo de su propuesta.

La información para acreditar reciprocidad en el evento que un Oferente Extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia pretenda recibir trato nacional será la que corresponda a la publicada en el SECOP.

En caso de que la información anterior no esté publicada en el SECOP, el Oferente deberá aportarla en su oferta, en caso de no hacerlo no será causal de rechazo de la Oferta, pero hará que el factor de Apoyo a la Industria Nacional y Reciprocidad sea calificado con cero (0) puntos.

NOTA: Sólo los Oferentes que NO acrediten el principio de reciprocidad de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 816 de 2003, deben suscribir el FORMATO 10 “DECLARACIÓN DE

PORCENTAJE DE PERSONAL CALIFICADO COLOMBIANO", anexo al presente documento.

6.3.1.2. Incentivo a la Incorporación de Componente Colombiano:

Para la aplicación de este criterio se tendrá en cuenta lo dispuesto por el segundo inciso del Artículo 2º de la Ley 816 de 2003: a los proponentes de origen extranjero que ofrezcan determinado porcentaje de componente colombiano incorporado, referido a la totalidad del personal calificado del contrato, se les otorgará puntaje de conformidad con la tabla de componente nacional que se establece más adelante para la evaluación correspondiente.

Por Personal calificado se entiende aquel que requiere de un título universitario otorgado por una institución de educación superior, conforme a la Ley 749 de 2002, para ejercer determinada profesión.

Para estos efectos, los oferentes extranjeros que no hayan acreditado reciprocidad, deberán señalar en el FORMATO 10 DE DECLARACIÓN DE PORCENTAJE DE PERSONAL CALIFICADO COLOMBIANO anexo al presente documento, el porcentaje ofrecido de componente nacional incorporado, referido a la totalidad del personal calificado que empleará para la ejecución del contrato.

Dado que la Protección a la Industria Nacional es factor de evaluación de las propuestas, el oferente no podrá modificar los porcentajes totales de componente nacional y extranjero ofrecidos en la ejecución del contrato.

Habida cuenta de lo anterior, el presente factor de escogencia y su puntaje, se calificarán de conformidad con los siguientes criterios y ponderaciones:

FACTOR PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL Puntaje máximo posible en este factor = 10 PUNTOS		
SUBCRITERIO	**CONDICIONES**	**PUNTAJE**
SERVICIOS DE ORIGEN NACIONAL (subcriterio 1)	La totalidad de la estructura plural o proponente individual deben cumplir y ser: Oferentes Singulares, es decir: Personas naturales nacionales, personas naturales extranjeras residentes en Colombia, personas jurídicas nacionales y; Oferentes Singulares, es decir: Personas jurídicas extranjeras o las personas naturales extranjeras no residentes en el país que hayan acreditado la reciprocidad o la existencia de un acuerdo comercial vigente, así como las Estructuras Plurales integradas por dichas personas.	**10**

FACTOR PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL Puntaje máximo posible en este factor = 10 PUNTOS		
SUBCRITERIO	**CONDICIONES**	**PUNTAJE**
En caso que el Oferentes plural no ofrezca en su totalidad bienes y/o servicios de origen nacional, de acuerdo con las condiciones señaladas anteriormente, se le otorgara el puntaje proporcional al porcentaje de participación en la estructura plural del integrante que ostente el componente nacional.		
INCENTIVO A LA INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL (subcriterio 2)	Oferentes extranjeros y Estructurales Plurales de origen extranjero que no hayan acreditado la reciprocidad o la existencia de un acuerdo comercial vigente, que ofrezcan determinado porcentaje de componente nacional incorporado, referido a la totalidad del personal calificado del contrato, de conformidad con la tabla de componente nacional que se establece a continuación:	**Máximo 8 puntos, según tabla:**
COMPONENTE NACIONAL OFRECIDO DEL PERSONAL CALIFICADO [Medido en términos de % referido a la totalidad del personal calificado del contrato]		
Hasta el 80 % de componente nacional incorporado		**0 PUNTOS**
Más del 80% de componente nacional y hasta el 85%		**3 PUNTOS**
Más del 85% de componente nacional y hasta el 90%		**5 PUNTOS**
Más del 90% de componente nacional		**8 PUNTOS**

NOTA 1: Para efectos de lo anterior: para el **subcriterio 1:** el oferente debe suscribir **el** FORMATO 11 “APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL”, y para el **subcriterio 2:** el oferente debe suscribir el FORMATO 10 “DECLARACIÓN DE PORCENTAJE DE PERSONAL CALIFICADO COLOMBIANO”, anexos al presente documento.

NOTA 2: Podrán acumularse puntajes del subcriterio 1 y 2, pero en ningún caso podrán sumar para este factor más de diez (10) puntos.

6.4. PERSONAL EN CONDICION DE DISCAPACIDAD (MÁXIMO 5 PUNTOS)

El oferente que mediante certificación firmada por el representante legal manifieste que cuenta con personal en condición en discapacidad que pueda ser destinado a la ejecución del contrato, se le otorgará el siguiente puntaje:

Número total de trabajadores con discapacidad	Puntaje
10	5
7	3
5	1

El oferente debe diligenciar el FORMATO 17

Nota 1: Una vez adjudicado el proceso, y suscrito el contrato, previo a la suscripción del acta de inicio, deberá demostrar el requisito al supervisor.

Nota 2: Así mismo, el supervisor deberá verificar durante la ejecución del contrato que el contratista mantiene el número de personas en condición de discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional de la oferta.

Nota 3: *Para acreditar el número de personas con discapacidad en su planta de personal, aparte de la presentación del formato 16, el oferente debe presentar el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección. Se aclara que el oferente no podrá ofertar un número de personas con discapacidad superior al que a la fecha de presentación de la propuesta tiene certificado por el Ministerio del Trabajo.*

El número de personas ofertado deberá mantenerse y prestar sus servicios para el FNA durante la ejecución del contrato, lo cual será verificado por parte del Supervisor.

En caso de que el certificado venza durante el término de vigencia de la emergencia sanitaria se aplicará lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 491 de 2020.

Nota 4: En caso de presentarse bajo estructuras plurales la certificación del Ministerio del Trabajo podrá ser presentada por cualquiera de sus integrantes, por lo cual será válida la sumatoria del personal en condiciones de discapacidad de los integrantes que la aporten.

6.5. Orden de Elegibilidad

Una vez aplicados los criterios anteriormente señalados, el primer lugar en el orden, lo ocupará la oferta que haya obtenido el mayor puntaje, y el segundo lugar la que obtenga el puntaje inmediatamente inferior al que ocupó el primer lugar, y así sucesivamente.

OFERENTE	PUNTAJE FACTOR	ORDEN
		Primer lugar
		Segundo lugar
		Tercer Lugar

7. COBERTURA POR ACUERDOS COMERCIALES:

N/A según Anexo 4: Lista de excepciones a la aplicación de los Acuerdos Comerciales, del manual de Colombia Compra Eficiente, ya que el FNA se encuentra excepcionado por los numerales 31, 47..

8. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO.

8.2. Plazo de ejecución.

El plazo previsto para la ejecución del contrato es de **DOCE (12) MESES**, o hasta agotar presupuesto. Lo que primero ocurra, a partir de la suscripción del Acta de inicio, previo cumplimiento de la totalidad de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

8.3. Valor del contrato

El presupuesto oficial para la presente contratación es de **DIECISIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS UN MIL OCHOCIENTOS PESOS ($17.789.701.800,oo)** moneda legal colombiana, incluidos los costos directos, indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato.

8.4. Forma de Pago.

El FNA pagará el valor del contrato en mensualidades vencidas de acuerdo al tráfico recibido y campañas ejecutadas una vez se presenten todos los soportes y estos se encuentren avalados por el supervisor del contrato..

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de facturación electrónica deberán cumplirse todos los archivos electrónicos referente a factura electrónica solamente, al correo electrónico facturacionelectronica@fna.gov.co esto previa validación y entrega de los números de aceptación por el supervisor del contrato, de lo contrario su factura para el mes correspondiente será rechazada por el Fondo Nacional del Ahorro; a esta dirección de correo no se deben enviar soportes y/o anexos en imagen o archivos electrónicos diferentes a la factura electrónica; los soportes y demás anexos se deben seguir radicando en el punto de atención.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectos del desembolso de los que trata la presente cláusula, EL CONTRATISTA deberá acreditar el pago de los aportes parafiscales y su afiliación obligatoria y pago actualizado al sistema de Seguridad Social, Salud y Pensión conforme a la Ley 100 de 1993, Ley 789 de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003, Ley 797 de 2003, Decreto 1703 de 2002 y Decreto 510 de 2003.

8.5. Garantías.

El oferente deberá presentar una garantía que ampare la seriedad de su oferta y/o cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan a cargo del contratista frente a la entidad. Esta garantía podrá consistir en póliza de seguro y deberá contar con los siguientes amparos:

GARANTÍAS CONTRACTUALES		
AMPARO	**PORCENTAJE**	**VIGENCIA**
Cumplimiento	30% del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más
Pago de salarios y Prestaciones sociales	10% del valor del contrato	Con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más
Calidad del servicio prestado	30% del valor del contrato	con una vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más

8.6. Supervisión.

La supervisión del contrato la ejercerá el jefe de la División de mercadeo o quien haga sus veces, quien ejercerá el control y seguimiento administrativo, jurídico y financiero y demás que le correspondan al FNA, de conformidad con el Manual de Supervisión vigente en la entidad.

El supervisor está facultado a solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y será responsable por mantener informado al FNA de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente. En ningún caso goza de la facultad de modificar el contenido y alcance del contrato suscrito entre EL CONTRATISTA y el FNA, ni de eximir, a ninguno de ellos, de sus obligaciones y responsabilidades.

8.7. Lugar de ejecución y domicilio contractual.

Las instalaciones donde se prestará el servicio deben estar en la ciudad de Bogotá, no se podrá tener operación dividida.

9. ANÁLISIS DEL SECTOR

En el presente documento se deja constancia de la viabilidad que tiene el proceso desde el punto de vista económico, técnico y legal, conforme la sustentación que sobre cada aspecto se adelante, para el conocimiento del sector, en cumplimiento de lo establecido en el Articulo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y el respectivo manual de análisis del sector por Colombia Compra Eficiente.

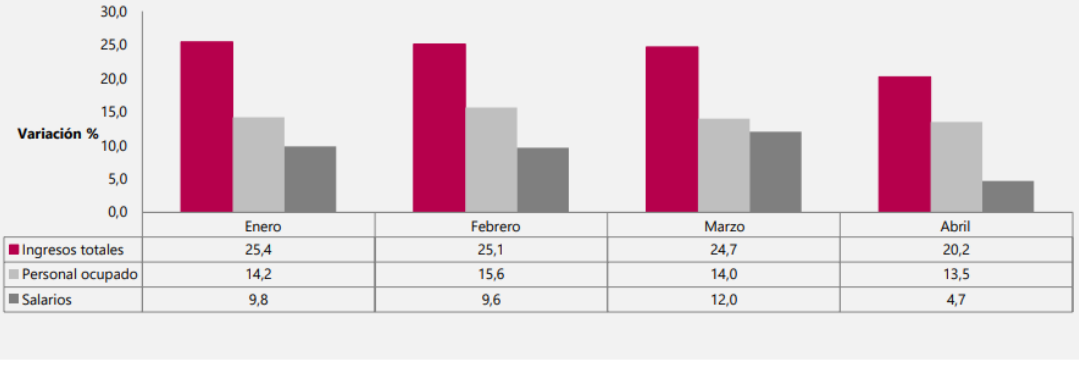
9.1. ASPECTOS GENERALES

El servicio que requiere contratar el Fondo Nacional del Ahorro hace parte del sector terciario de la economía, dado que comprende el conjunto de actividades desarrolladas por unidades económicas, encaminadas a generar o a poner a disposición de personas, hogares o empresas una amplia gama de productos intangibles.

Poseen una diversidad de características de acuerdo a las necesidades de quienes los solicitan y son necesarias para el funcionamiento de la economía; como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, servicios empresariales entre otros.

INFORMACIÓN PARA TODOS

Serie variaciones anuales
Actividades de centros de llamadas (*Call Center*)
Enero – abril 2020



	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Ingresos totales	25,4	25,1	24,7	20,2
Personal ocupado	14,2	15,6	14,0	13,5
Salarios	9,8	9,6	12,0	4,7

Fuente: DANE – EMS
Nota: Este es uno de los subsectores nuevos en el rediseño de la EMS, por ello solo se cuenta con información para el año 2020. Igualmente la variable Salarios se implementó a partir del rediseño.

Esta actividad es una de las pocas que ha mostrado variaciones positivas en el año 2020.

9.2. ESTUDIO DE LA OFERTA

Para adelantar el presente proceso de contratación se verificó dentro del listado de proveedores contenido en SECOP II, en el que se incluyen los proveedores por tipo de bienes o servicios ofertados, de acuerdo con la clasificación UNSPSC.

En particular, se consultó la base de datos de las empresas que prestan servicios en el código 43231501 Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center), en el que se incluyen diversas categorías de empresas a nivel nacional que prestan este tipo de servicios para diferentes sectores económicos y productivos, por lo que se espera contar para el presente proceso con empresas en condiciones de hacerse partes del proceso y prestar los servicios requeridos en las condiciones establecidas por el FNA.

Se encontraron de esta búsqueda ciento treinta y dos empresas registradas, que se mencionan a continuación.

EMPRESAS SECOP II **CODIGO UNSPSC 43231501 SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER)**		
ADA S.A	ETB SA ESP	PROCALCULO
AGEIN CONSULTING SERVICES SAS	EVENTECH SAS	PROCALCULO
ALQUI-TEC	EVOLUTION-X	PULXAR
AMERICAN OUTSOURCING S.A.	EXSIS SOFTWARE	QUALITY SOFTWARE S.A.S
ARTEMISA TECH SAS	EYC INGENIEROS SAS	QUBIT
ASOCIACION DE PROFESIONALES DEL VALLE ASOPROVAL	EYS	RADIOCOM PASTO SAS
ASUL SAS	FENIX MEDIA GROUP SAS	RAYCO LTDA
ATLANTIC INTERNATIONAL BPO	FIX IT GROUP	REDESIS S.A.S
AVANCE CALL CENTER S.A.S	FRACTAL TECHNOLOGY	REVAL S.A.S
SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	GCON4	ROI PROYECTOS SAS
BENCH S.A	GECKO	S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS
BERA GROUP S.A.S.	GIITIC SAS	SAION SMART SOLUTIONS
BLUESOFT	GLOBAL XTRATEGY	SATELCO INTERACTIVO S.A.S
BOS	GOMEZ DELGADO INGENIEROS SAS	SCITECH SAS
BOYRA SA	GRUPO EMPRESARIAL SOLUCIONES CUATRO EN UNO SAS	SERVICIOS INFORMÁTICOS

EMPRESAS SECOP II **CODIGO UNSPSC 43231501 SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER)**		
EQUIPOS O PLATAFORMAS Y ACCESORIOS DE REDES MULTIMEDIA O DE VOZ Y DATOS	HEON S.A	SECURID S.A.S.
BPM CONSULTING	I+D CONSULTORÍA LTDA.	SERLEFIN BPO&O
BUSCO	SERVICIOS INFORMÁTICOS	SERLEFIN ZONA FRANCA S.A.S
CANTOR INGENIERÍA SAS	IBISCOM	SERVINFORMACION
CARLOS ANDRES VILLAMIZAR CUADROS	INNTEC	SERVITELECOMUNICACIONES
CNX	IT AGIL	SHALOM CO SAS
COLLECT CENTER	ITAC	SISTEMAS Y ACCESORIOS SAS
COLSECONT SAS	ITICS S.A.S	SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES DEL ORIENTE SAS - SISTECO SAS
COMERCIALIZADORA TECHNILEATHERS LTDA	ITS SOLUCIONES	SOFHOUSE
COMPUSYSTEM	ITSE SAS	SOFTCOM TS SAS
CONCESION RUNT	JAIRO ENRIQUE NIÑO GÓMEZ	SOFTMANAGEMENT S.A.
COS	JASSASESORES	SOFTWARE ESTRATEGICO
SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES	L&A	SUGEEK
CREARTEK INGENIERIA LTDA	LB TECHNOLOGY	T&S COMP
CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL LTDA.	MAGUERRERODC	TALENTO SOLIDO SAS
CRM DIRECT PLUS	MAKERSI	SERVICIOS INFORMÁTICOS
CSI	MCC SAS	TD
CUARTIC LTDA	MELISA CATALINA RAMOS SÁNCHEZ	TECNOFICOM
DATASOFT	MILFORT S.A.S	TEK SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS
DEXON SOFTWARE S.A.	MITROL	TELECARIBE
DIMENSIONS S.A.S	MSSOLUTIONS SAS	TELEMED SOLUCIONES BPO S.A.S

EMPRESAS SECOP II CODIGO UNSPSC 43231501 SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER)		
DISTRIBUIDORA FERROMUEBLES	MULTICOMPUTO CUCUTA S.A.S	ÚNICO CONTACT CENTER S.A.S
DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA E W EL TRIANGULO SAS	NEGOCIOS Y TECNOLOGIA LTDA - NYTEC LTDA	UNION TEMPORAL PREMIUM 2018
DO BRAND	NEPHIX	VALOR + S . A . S.
DYD DINAMICA Y DESARROLLO S.A.S.	NEXCOM S.A.S	INSTALACIONES HOTELERAS, ALOJAMIENTOS Y CENTROS DE ENCUENTROS
SERVICIOS INFORMÁTICOS	NEXT SOFTWARE	VRAD SAS
E-DEA NETWORKS SAS	OIGAME CONSULTORES S.A.S	SERVICIOS INFORMÁTICOS
EDGAR HUMBERTO ROJAS CEBALLOS	OLIMPIA IT	WORLD POS SOLUTIONS SAS
ELH SAS	OUTSOURCING S.A.	XIMILTECH

9.2. Análisis Indicadores Financieros

Con el propósito de establecer los indicadores financieros y de capacidad organizacional que permitan conocer la realidad del sector objeto de este estudio y aplicarlos en el proceso contractual, a continuación, se realiza un análisis de los índices financieros de: índice de liquidez, nivel de endeudamiento, capital de trabajo, cobertura de intereses y patrimonio; y de capacidad organizacional de rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo.

Para tal fin se empleó la información financiera extraída del Portal de Información Empresarial de la Superintendencia de Sociedades con corte a 31 de diciembre de 2018.

Las actividades económicas específicas - clasificadas en el CIIU -, que fueron observadas de acuerdo con el objeto contractual del presente proceso son las siguientes:

N8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

Así las cosas, se encontraron 38 empresas que cumplen con la clasificación del servicio a contratar, para el estudio se consideraron la totalidad de las empresas, las cuales se relaciona a continuación:

N°	Nit	Razón social de la sociedad
1	860050420	Ventas y Servicios S.A.
2	830047215	CENTRO INTERACTIVO DE CRM SA
3	900362218	ACCIONES Y SERVICIOS DE TELEMARKETING SL SUCURSAL COLOMBIA
4	900260749	TELEMARK SPAIN SL SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL

N°	Nit	Razón social de la sociedad
5	900177645	ML Colombia SA
6	900304632	ECONTACT COL SAS
7	900146231	TELEDATOS ZONA FRANCA SAS
8	900532450	ATLANTIC INTERNATIONAL BPO COLOMBIA SAS
9	830037540	SITEL DE COLOMBIA SA
10	830065842	ATENTO COLOMBIA S.A.
11	900185062	ESTRATEGIAS CONTACT CENTER COLOMBIA
12	800237456	EMTELCO S.A.S
13	900106364	TELECENTER PANAMERICANA LTDA
14	830126395	Américas Business Process Services S.A.
15	900298890	Digitex Servicios BPO&O S.A.
16	900483791	JAZZPLAT COLOMBIA SAS
17	900076998	ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA SUCURSAL EN COLOMBIA
18	900038933	DIGITEX INTERNACIONAL SAS
19	900323853	TELEPERFORMANCE COLOMBIA SAS
20	900154405	AVANZA COLOMBIA SAS
21	900803229	MUTLA GLOBAL SERVICES S.A.S.
22	900641706	SGS COLOMBIA HOLDING SAS
23	830117012	CONTACT SERVICE SAS
24	800211401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.
25	900159106	PEOPLE CONTACT SAS
26	900293116	INTERCONTACT SAS EN REORGANIZACION
27	900749336	ALMACONTACT SAS
28	811021864	Contento BPS SA
29	830011153	ANDICALL SAS
30	900690459	INTERCONTACT CENTER SAS - EN REORGANIZACION
31	830050856	MILLENIUM BPO SA
32	900757756	GSG GESTION DE SERVICIOS GLOBALES S A S
33	900723889	CONCENTRIX SERVICES (COLOMBIA) SAS
34	800220143	LEON Y ASOCIADOS SAS
35	900643886	GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE COLOMBIA SAS
36	900537423	LIDER COMPANY SAS
37	900644255	EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S
38	800161568	SISTEMCOBRO SAS

Con las cifras reportadas por cada empresa a la Supersociedades, se calcularon los indicadores financieros teniendo en cuenta la siguiente metodología:

1. Se calculó el promedio simple.

2. Se calculo la desviación estándar de los datos.

3. Se cálculo un limite superior y un limite inferior, sumando y restando una desviación estándar respectivamente.

4. Con los datos que se encuentran dentro del rango establecido, se calculó la mediana de los datos, el resumen de los datos se muestra a continuación:

	Capital de Trabajo	Liquidez	Nivel de Endeudamiento	Rentabilidad del Activo	Rentabilidad del Patrimonio
Promedio	1,235,266.16	1.24	0.83	0.01	0.03
Desviacion	32,834,223.12	1.13	0.98	0.42	1.23
Limite Inferior	(31,598,956.96)	0.11	(0.15)	(0.41)	(1.20)
Limite Superior	34,069,489.28	2.37	1.81	0.44	1.26
Empresas que participan	13.00	14.00	28.00	22.00	25.00
Empresa que participan en %	34%	37%	74%	58%	66%

5. Teniendo en cuenta que con estos indicadores solo participarían como máximo 13 empresas, se realizó un análisis de que indicadores representaban mayor restricción, encontrando que el Capital de Trabajo y la liquidez son las mayores restricciones del sistema, así que para garantizar mayor participación y teniendo un riesgo financiero adecuado, se ampliaron los rangos de los índices aumentando así la cantidad de empresas los datos se muestran a continuación:

	Capital de Trabajo	Liquidez	Nivel de Endedudamieto	Rentabilidad del Activo	Rentabilidad del Patrimonio
Promedio	10% POE	1	0.80	0	0

Finalmente, los indicadores del proceso serian los siguientes:

Indicador	Formula	Margen solicitado	Análisis del indicador
1. Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo corriente	Mayor o igual al 10% del Presupuesto oficial	Este indicador representa la liquidez operativa del proponente, es decir el remanente del proponente luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo.
2. Liquidez	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	Mayor o igual a 1.00	Estas razones financieras, dentro de las cuales se incluyen la Capacidad de pago y el capital de trabajo, permiten analizar la liquidez del futuro contratista, y por ende la capacidad de generar efectivo para atender en forma oportuna las obligaciones contraídas.

Indicador	Formula	Margen solicitado	Análisis del indicador
3. Nivel de Endeudamiento	Pasivo Total / Activo Total	Menor o igual al 80%	Nos permite establecer el nivel de endeudamiento de la empresa, estableciendo la participación de los acreedores sobre los activos de la empresa; si la entidad refleja un indicador muy alto representara que tiene comprometida la mayoría de sus activos y el margen de manejo será bajo para atender de manera eficiente el desarrollo del contrato.
4. Rentabilidad del Activo	Utilidad Operacional /Activo Total	Mayor o igual a 0	Determina la rentabilidad de los activos del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor rentabilidad sobre activos mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del proponente. Este indicador debe ser siempre menor o igual que el de rentabilidad de patrimonio.
5. Rentabilidad del Patrimonio	Utilidad Operacional /Patrimonio	Mayor o igual a 0	Determina la rentabilidad del patrimonio del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre el patrimonio mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor capacidad organizacional de proponente.

10. ESTUDIO DE LA DEMANDA

El servicio de Contact Center es un proceso que se ha contratado en el FNA, y que contiene la prestación de servicios especializados a los usuarios del Fondo y que en general, es contratado por otras entidades públicas de manera usual dado que son consideradas aspectos importantes dentro del funcionamiento de las entidades públicas. Aunque en genera se encuentran procesos para el licenciamiento y puesta en marcha de este tipo de servicios de manera propia por las entidades, o de contratos de prestación de servicios para el funcionamiento de este tipo de servicios; también se encuentra procesos similares al objeto requerido, vale la pena destacar que no en la proporción del servicio requerido por el FNA en el presente proceso.

Por ello, se consultó los contratos suscritos por la entidad en vigencias anteriores y entidades similares, encontrándose la información que se detalla a continuación.

10.1. Comparativo Histórico de la Entidad

Se relacionan los dos últimos contratos suscrito por el FNA y sus modificaciones respectivas, de acuerdo a la información que se encuentra en la página web de la entidad.

Número o consecutivo de proceso:	FNA-SG-CP-050-2019
No. Contrato suscrito:	52 de 2019
Objeto del contrato:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN CONTACT CENTER ESPECIALIZADO, EN ESQUEMAS OUTSOURCING PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS, AFILIADOS Y CLIENTES POTENCIALES DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.
Modalidad de selección:	Convocatoria Pública
Nombre Contratista:	U.T IQ83 FONDO CONTACT Integrante 1: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. (88%) Integrante 2: S3 SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S.(12%)
Valor del contrato:	$10.322.555.040,oo
Forma de pago:	El FONDO hará los pagos por mensualidades cumplidas. y de acuerdo con' los servicios efectivamente prestados y liquidados con base en las tarifas establecidas en su oferta económica (anexo 6 de la propuesta), previa presentación de las respectivas factura, extendidas con el lleno de requisitos establecidos en el estatuto tributario, y acreditación de cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Aportes a la Seguridad Social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales, de cada una de las empresas unidas, por el período correspondiente. b) Presentación de todos los soportes documentales que acrediten la efectiva prestación del servicio y la aplicación de los factores complementarios (Anexo 7- de su - propuesta). **Parágrafo 1:** De acuerdo con lo pactado en el documento de conformación de la U.T., las facturas serán presentadas por IMAGE QUALITY OUTSURCING SAS. **Parágrafo 2**: En caso de compensaciones por incumplimiento en los niveles 'de servicio durante el período evaluado, Las facturas deberán reflejar los descuentos correspondientes, bajo la denominación "Descuento por Niveles de Servicio".

<table>
<tr><td></td><td>Parágrafo 3: Los Acuerdos de Niveles de Servicio serán pactados entre las partes el día de la firma del acta de inicio.

Parágrafo 4: Facturación electrónica: En caso de facturación electrónica, antes de la presentación de la factura se deberá obtener del supervisor del contrato la validación de los soportes y entrega de los números de aceptación, so pena de que sea rechazada por el Fondo. La factura debe ser remitida al siguiente correo: facturacionelectronica@fna.gov.co.; a esta dirección no se deben enviar soportes ni anexos en imagen o archivos electrónicos diferentes a la factura; por consiguiente, los soportes y demás anexos necesarios se deben radicar en el punto de atención.</td></tr>
<tr><td>Vigencia del contrato:</td><td>Doce (12) Meses.</td></tr>
<tr><td>Requisitos Habilitantes:</td><td>
<table>
<tr><th>CRITERIO</th><th>VERIFICACIÓN</th></tr>
<tr><td>JURÍDICA</td><td>HABILITADO/ NO HABILITADO</td></tr>
<tr><td>EXPERIENCIA</td><td>HABILITADO/ NO HABILITADO</td></tr>
<tr><td>FINANCIERA</td><td>HABILITADO/ NO HABILITADO</td></tr>
<tr><td>ORGANIZACIONAL</td><td>HABILITADO/ NO HABILITADO</td></tr>
</table>
Jurídicos;

Habilitantes financieros;
<table>
<tr><th>NOMBRE</th><th>DEFINICIÓN</th><th>VALOR</th></tr>
<tr><td>RAZÓN CORRIENTE.</td><td>Activo Cte. / Pasivo Cte.</td><td>Mayor o igual a 1,20</td></tr>
<tr><td>RAZON DE ENDEUDAMIENTO.</td><td>Pasivo Total / Activo Total.</td><td>Menor o igual a 70%</td></tr>
<tr><td>RAZON DE COBERTURA DE INTERESES</td><td>Utilidad Operacional / Gastos de Intereses</td><td>Mayor o igual a 1,50</td></tr>
<tr><td>CAPITAL DE TRABAJO.</td><td>Activo Cte. – pasivo Cte</td><td>$ 1.062.936.000,oo</td></tr>
<tr><td>PATRIMONIO</td><td>Activo Total</td><td>$</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

		– Pasivo Total.	2.125.873.882.000,o

Experiencia; El oferente deberá acreditar mediante certificaciones Ia ejecución de hasta tres (3) contratos ejecutados y terminados dentro de los últimos cinco (5) años inmediatamente anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección, cumpliendo además con las siguientes exigencias:

- El objeto del contrato debe ser igualo similar al presente proceso.
- Indicar la fecha de inicio y fecha de terminación del contrato.
- Nombre del contratista. (Si se ejecutó en unión temporal o consorcio identificar los partícipes y su porcentaje de participación).
- Entidad contratante, teléfono y dirección.
- "Al menos uno (1) de los tres (3) contratos certificados debió ejecutarse en una entidad bancaria y/o financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- La suma de los contratos debe ser igual o superior al cien" por ciento (100%) del presupuesto oficial del presente proceso.

Capacidad organizacional;
El oferente deberá manifestar y certificar que cuenta 'con la capacidad organizacional, entendida, ésta como que cuenta con el equipo mínimo de trabajo solicitado en el Anexo N° 3 Personal Mínimo Requerido y que este cuenta con la idoneidad, experiencia y disponibilidad allí solicitada, que garantiza una adecuada ejecución. del objeto contractual y de las obligaciones pactadas en el contrato, en caso de resultar adjudicatario.

El FNA llevará a cabo una visita previa a las instalaciones que serán ,asignadas para la operación de la campaña del FNA, la cual debe cumplir con los requisitos mencionados en los en los Anexos N° 1 Requerimientos Especificaciones Técnicas y N° 2 Requerimientos Especificaciones Operativas. En caso de que el oferente no cuente con la estructura física que se requiere, será rechazado.

Él oferente deberá firmar y aportar dentro de su propuesta "los Anexos N° 1 Requerimientos Especificaciones

<table>
<tr><td></td><td>Técnicas, 2 Requerimientos Especificaciones Operativas, 3 Personal Mínimo Requerido, 4 Requisitos de Seguridad Confidencialidad y 5 Acuerdos Niveles de Servicios de TIC.'</td></tr>
<tr><td>Método de evaluación:</td><td>
El presente, proceso se adjudicará aplicando los factores de ponderación que correspondan, según la oferta presentada, así
<table>
<tr><th>Factor de escogencia y calificación</th><th>Puntaje</th></tr>
<tr><td>Factor complementario</td><td>35</td></tr>
<tr><td>Evaluación económica</td><td>30</td></tr>
<tr><td>Evaluación factor calidad</td><td>15</td></tr>
<tr><td>Evaluación bienestar social</td><td>10</td></tr>
<tr><td>Apoyo industria nacional</td><td>10</td></tr>
<tr><td>TOTAL PUNTAJE</td><td>100</td></tr>
</table>
Factor complementario;

Porcentaje de análisis de calidad mensual de los diferentes servicios 10 puntos máximo
<table>
<tr><th>Porcentaje adicional</th><th>Puntaje</th></tr>
<tr><td>2%</td><td>10</td></tr>
<tr><td>1,5%</td><td>5</td></tr>
<tr><td>1%</td><td>2</td></tr>
</table>
Primeras llamadas entrantes de cada mes sin costo 10 puntos máximo
<table>
<tr><th>Llamadas entrantes sin costo</th><th>Puntos asignados</th></tr>
<tr><td>10.000</td><td>10</td></tr>
<tr><td>8.000</td><td>5</td></tr>
<tr><td>6.000</td><td>2</td></tr>
</table>
Primeras llamadas de salida mensuales sin costos a fijo 7/o celular. 5 Puntos máximo.
<table>
<tr><th>Llamadas salientes sin costo</th><th>Puntos asignados</th></tr>
<tr><td>4.000</td><td>5</td></tr>
<tr><td>3.000</td><td>3</td></tr>
<tr><td>2.000</td><td>1</td></tr>
</table>
Llamadas entrantes (inbound) mensuales, menores de 30 segundos sin costo. 5 puntos máximo.
<table>
<tr><th>Llamadas entrantes</th><th>Puntos</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

menores a	asignados
30 segundos	5
15 segundos	3
10 segundos	1

Instalación de teléfonos semipúblicos básicos en los puntos de atención principales. 5 puntos máximo.

Cantidad de telçefonos	Puntos asignados
16	5
10	3
5	1

Económica

Cada oferente presentará solo una propuesta económica, el valor de la ofe'rta económica que se tendrá en cuenta para la asignación del puntaje será el que comprende: "VALOR TOTAL POR DOCE (12) MESES DEL SERVICIO OFERTADO INCLUYENDO TODOS LOS IMPUESTOS, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y DEMAS APLICABLES AL SERVICIO OFERTADO".

La propuesta económica deberá considerar la totalidad de los gastos en los que el proponente incurra para cumplir con el objeto del contrato, tales como gastos administrativos, impuestos y otros, conforme al estatuto tributario nacional y debe presentar su valor total integral incluido el IVA.

Para la determinación del método se tomarán. hasta las centésimas (dos decimales) de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) que rija para el día hábil siguiente a la publicación del informe definitivo de habilitación, de conformidad con las fechas previstas en el cronograma de esta convocatoria; y se determinará el método de acuerdo a los rangos establecidos en el cuadro que se presenta a continuación:

Método	Rango
Media aritmética	De 0.00 a 0.25
Media geométrica	De 0,26 a 0,50
Menor valor	De 0,51 a 0,99

Bienestar Social

	Se otorgará un máximo de diez (10) puntos, .al proponente que destine entre el 0.5% al 1% (decimales aproximados a un digito), del presupuesto total adjudicado a actividades de bienestar laboral, cultural, de recreación y deporte; éstas se coordinaran con el supervisor del contrato por medio de un plan de incentivos presentado por el oferente mensualmente. Esas actividades deben estar soportadas mediante: fotografías, lista de asistencia, lista de entrega de premios, facturas. Actividades diferentes. a las realizadas por la caja de compensación. **Apoyo a la industria nacional** En los términos de la Ley 816 del 7 de julio de 2003, "Por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la contratación pública", la cual debe manifestarse expresamente por medio de documento suscrito por el representante legal.
Garantías:	**De cumplimiento:** equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato. **De salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** equivalente al veinte por diez (10%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **Calidad del servicio:** equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más. **De responsabilidad civil extracontractual;** equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la del contrato.
Oferentes:	MULTIENLACE S.A.S. UT AMERICAS – CARVAJAL T&S UT IQS3 FONDO CONTAC MILLENIUM BPS S.A UT CONTAC FNAIC2019
Observaciones:	Se encuentran en la página web del FNA los documentos precontractuales y el contrato suscrito, no se encuentra condiciones de ejecución o novedades presentadas durante la ejecución del mismo.

10.2. Comparativo Histórico de Otras Entidades

Se analizó el comportamiento de la demanda de la prestación del servicio de call center o contact center y la información no fue muy amplia en contenido.

Se destacan procesos adelantados para seleccionar personal de atención y orientación al cliente / usuario.

Se encontraron procesos de contratación con especificaciones similares pero montos menores, que serán referenciados con montos contratar en otras Entidades Estatales, teniendo en cuenta el objeto (que sea similar), el valor del presupuesto estimado y el plazo de ejecución.

DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA - SECRETARIA GENERAL

Número o consecutivo de proceso:	SG SAMC 021 DE 2019
No. Contrato suscrito:	248-2019
Objeto del contrato:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA INSTALACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA SOLUCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO A TRAVÉS DE LA INTEGRACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES PARA LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.
Modalidad de selección:	Selección Abreviada de Menor Cuantía
Nombre Contratista:	A & S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS
Valor del contrato:	$ 526.741.039,oo
Forma de pago:	El DEPARTAMENTO pagará al CONTRATISTA el valor del contrato en un (3) Tres pagos así: Un primer pago equivalente al 50% una vez instalada la plataforma de implementación, entrega de licencias y analítica. Un segundo pago equivalente al 40% una vez éste en funcionamiento el centro de contacto, realizado pruebas e instalado el grupo de agentes y el coordinador y un tercer

	pago equivalente al 10 % con la liquidación del contrato previa certificación de recibo final a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato, presentación de la factura correspondiente, y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales u de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y articulo 23 de la Ley 1 150 de 2007, El pago se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura y certificación de cumplimiento. El pago estará sujeto al Plan Anual Mensualidad de la caja PAC.
Vigencia del contrato:	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 30 de Diciembre de 2019,
Garantías:	**De cumplimiento:** equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y seis (6) meses más. **Calidad del servicio:** equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y seis (6) meses más. **De salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **Póliza De Responsabilidad Civil Extracontractual;** por un valor de 200 SMLMV con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato
Oferentes:	A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS SAS BERNARDO CONTRERAS Y COMPAÑÍA LIMITADA BERCONT S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS
Observaciones:	Se encuentra en la página del SECOP II información respecto de la aprobación de pólizas y acta de inicio, pero no se encuentran informes de ejecución o evidencia alguna que permita identificar novedades ocurridas durante la ejecución del contrato.

	No se evidencia novedades durante la ejecución del contrato que permitan establecer condiciones adicionales a ser consideradas en el presente proceso de contratación.

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL- IPES

Número o consecutivo de proceso:	PSMC IPES No. 16 de 2019
No. Contrato suscrito:	N/A
Objeto del contrato:	PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER, PARA REALIZAR REQUERIMIENTOS MISIONALES Y DE COBRO DE CARTERA ASOCIADA A LOS SERVICIOS SOCIALES PRESTADOS POR EL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL
Modalidad de selección:	Mínima Cuantía
Nombre Contratista:	N/A
Valor del contrato:	Presupuesto del proceso 23.016.000,oo
Forma de pago:	El valor del contrato será cancelado al contratista en mensualidades vencidas.
Vigencia del contrato:	Tres (3) meses o hasta agotar presupuesto.
Método de evaluación	De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.2.1.2.1.5.2 del decreto 1082 de 2015 “La entidad estatal debe revisar las ofertas económicas y verificar que la de menor precio cumple con las condiciones de la invitación. Si esta no cumple con las condiciones de la invitación, la entidad estatal debe verificar el cumplimento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo mejor precio, y así sucesivamente”.

Garantías:	**De cumplimiento:** equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y seis (6) meses más. **De salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. **Calidad del servicio:** equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más.
Oferentes:	MARKETNNOVA BPM CONSULTING PROYECTOS DQS S.A.S INTCOBRANZA S.A.S GEMPSA GESTIÓN EMPRESARIAL S.A. ARCOS BPO
Observaciones:	E evidencia la declaratoria de desierto del proceso de contratación al no contar con ofertas habilitadas posterior al periodo de evaluación y subsanación.

DIRECCION GENERAL MARITIMA-DIMAR

Número o consecutivo de proceso:	SAMC No. 327-SUBAFIN-2019
No. Contrato suscrito:	330-SUBAFIN-2019
Objeto del contrato:	CONTRATAR UNA EMPRESA QUE PRESTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PRESENCIAL EN LAS CAPITANÍAS DE PUERTO DE BUENAVENTURA, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, CARTAGENA, SAN ANDRÉS Y LA SEDE CENTRAL DE LA ENTIDAD (UBICADA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.), Y QUE PRESTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA IMPLEMENTADO EN LAS INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.
Modalidad de selección:	Selección abreviada menor cuantía

Nombre Contratista:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.
Valor del contrato:	$ 696.685.805,oo
Forma de pago:	La Dirección General Marítima - DIMAR cancelará al futuro Contratista el valor del Contrato suscrito en PESOS COLOMBIANOS en PAGOS PARCIALES contra Prestación de los Servicios Contratados, una vez Recibidos a Satisfacción por parte del Supervisor del Contrato que designe la Entidad, presentación de la Factura Comercial debidamente firmada por el Contratista, el Supervisor y/o el Almacenista, 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, dentro de los sesenta (60) días contados a partir de la radicación de los documentos
Vigencia del contrato:	El Plazo de Ejecución del futuro Contrato será desde el veinticuatro (24) de diciembre de dos mil diecinueve (2019) hasta el treinta (30) de agosto de dos mil veinte (2020), previo cumplimiento de los requisitos de Perfeccionamiento y Ejecución del mismo. (8 meses 6 días).
Garantías:	**De cumplimiento:** equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y seis (6) meses más. **Calidad del servicio:** equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y seis (6) meses más. **De salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más.
Oferentes:	OUTSOURCING S.A. MILLENIUM BPO

Observaciones:	No se encuentra archivos que permitan establecer las condiciones de la prestación del servicio o la ocurrencia de novedades. Por lo ato no se encuentra recomendaciones o condiciones adicionales a ser consideradas en el presente proceso.

11. CONCLUSIONES

Se debe tener en cuenta, que por la naturaleza del servicio requerido, el proceso contractual adelantado por la entidad en el pasado y otras entidades consultadas fue Prestación de Servicios.

Se encuentra procesos de otras entidades que, para suplir este tipo de servicio, contratan personal de apoyo, para cumplir con los requisitos establecidos, que no son comparables con el requerimiento de la entidad.

No se espera encontrar dificultad en la consecución de proveedores interesados en participar en el presente proceso de selección, dado el variado número de empresas registradas que prestan este tipo de servicios especializados requeridos, incluso bajo modalidades asociativas (consorcio o unión temporal).

12. ANÁLISIS DE RIESGOS

Se adjunta la Matriz de Riesgos del proceso de contratación como Anexo 6.

HERNAN DAVID RUBIO PEÑA

Firmado digitalmente por HERNAN DAVID RUBIO PEÑA
Fecha: 2020.10.15 15:56:39 -05'00'

HERNÁN DAVID RUBIO PEÑA
JEFE DIVISIÓN DE MERCADEO

Revisó: Laura Andrea Eslava Patarroyo – Asesora Secretaría General
Andrea Pedroza Molina – Coordinadora Grupo de Contratación
Proyectó: Edward David Puentes Beltrán – Grupo Contratación
Sergio Alejandro pino Rojas – Grupo Contratación
Jeferson Vanegas Restrepo – Grupo Contratación