

Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	1 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES	3
3. ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO	5
3.1. Objeto del Acuerdo Marco	5
3.2. Necesidad de adquirir los Servicios BPO.....	5
3.3. Especificaciones técnicas de los Servicios BPO.....	6
3.3.1. Codificación en el Clasificador de Bienes y Servicios.....	6
3.3.2. Lugar de prestación del servicio de los Servicios BPO.....	6
3.3.3. Especificaciones técnicas de los Servicios BPO	6
3.4. Elementos del Acuerdo Marco	8
3.4.1. Operación Principal	8
3.4.1.1. Partes del Acuerdo Marco.....	8
3.4.1.2. Catálogo	8
3.4.1.3. Tienda Virtual del Estado Colombiano.....	8
3.4.2. Operación Secundaria.....	8
3.5. Valor estimado	9
3.6. Vigencia del Acuerdo Marco.....	9
4. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	10
5. PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	10
5.1. Requisitos habilitantes.....	10
5.1.1. Capacidad jurídica.....	10
5.1.2. Experiencia.....	11
5.1.3. Capacidad financiera.....	11
5.1.3.1. Índice de liquidez	11
5.1.3.2. Índice de endeudamiento	12
5.1.3.3. Razón de cobertura de intereses	12
5.1.4. Capacidad organizacional	13
5.1.4.1. Utilidad operacional sobre activos	13
5.1.4.2. Utilidad operacional sobre patrimonio.....	13
5.2. Requisitos mínimos técnicos	14
5.2.1. Requisitos técnicos de las sedes	14
5.2.1.1. Matricula Mercantil	14
5.2.1.2. Certificado de Sismo resistencia.....	15
5.2.1.3. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.....	15



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	2 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



5.2.1.4.	Esquema de Conectividad	15
5.2.2.	Requisitos técnicos del Proponente	15
5.2.2.1.	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI.....	15
5.2.2.2.	Oficial de Seguridad de la Información - <i>Chief Information Security Officer</i> – CISO.....	16
5.2.2.3.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	16
5.2.3.	Requisitos mínimos técnicos por Lote.....	17
5.2.3.1.	Plataforma de Centro de Contacto <i>On Premises</i> o en Nube (Privada/Publica)	17
5.2.3.1.2.	Software Propietario en Nube Privada.....	18
5.2.3.2.	Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal	18
5.2.3.3.	Plataforma de Centro de Contacto Multicanal	19
5.2.3.4.	Disponibilidad de la Plataforma de Centro de Contacto	19
5.2.3.5.	Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto.....	20
5.2.3.6.	Herramienta WFM (<i>WorkForce Management</i>).....	20
5.2.3.7.	Herramientas de colaboración y comunicaciones	20
5.2.3.8.	Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial	21
5.2.3.9.	Contratos de soporte de la plataforma o personal de desarrollo	21
5.2.3.10.	Personal certificado en WFM (<i>WorkForce Management</i>).....	21
5.2.3.11.	Prueba técnica	22
6.	CRITERIOS PARA EVALUAR OFERTAS Y ADJUDICAR EL ACUERDO MARCO	22
6.1.	Factor económico	22
6.2.	Factor técnico adicional	25
6.2.1.	Auditorías Técnicas Externas.....	25
6.2.2.	<i>Ethical Hacking</i>	26
6.2.3.	Incentivo del primer empleo	26
6.2.4.	Mujeres cabeza de familia.....	27
6.3.	Puntaje para estimular la industria nacional.....	28
6.3.1.	Servicio nacional o con trato nacional.....	28
6.3.2.	Puntaje por incorporación de los servicios colombianos	29
6.4.	Incorporación de trabajadores en situación de discapacidad	29
7.	ADJUDICACIÓN	29
8.	ANÁLISIS DE RIESGO	31
9.	GARANTÍAS	42
9.1.	Garantía de seriedad de la Oferta	42
9.2.	Garantía de cumplimiento.....	42
9.2.1.	Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente	42
9.2.2.	Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras	43
10.	COBERTURA POR ACUERDOS COMERCIALES	44



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	3 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



1. Introducción

El Estado requiere servicios de TI para la captura, atención, soporte y distribución de información proveniente de la permanente interacción con el ciudadano. Los Servicios de BPO operan como el habilitador que permite realizar la conexión entre las Entidades Estatales y el ciudadano para atender requerimientos de todos los trámites y servicios brindados por las Entidades Estatales en general, esta tercerización de servicios de BPO permite que las Entidades Estatales desconcentren todos estos servicios y garanticen una calidad de servicio y una atención prioritaria a los ciudadanos mediante el cumplimiento de indicadores que deben ser cumplidos y garantizados por los proveedores prestadores de este tipo de servicios, los cuales deben disponer de un espacio donde puedan alojar el personal encargado de realizar esta labor con acceso a conectividad y a las plataformas que garantizarán el correcto funcionamiento de este tipo de servicios, incluso el proveedor podrá estar en capacidad de utilizar el teletrabajo cumpliendo con los protocolos establecidos y la normativa vigente para que a través de esa modalidad pueda colocar personal a trabajar desde sitios remotos que no necesariamente sean las instalaciones del proveedor. Esto permitirá que las Entidades Estatales concentren todos sus esfuerzos en el cumplimiento de su objetivo misional. Las Entidades Compradoras adquieren estos servicios a través de múltiples Procesos de Contratación. Colombia Compra Eficiente busca transformar esta situación agregando la demanda del Estado y coordinando estas adquisiciones.

El Acuerdo Marco de Servicios BPO que comenzó a operar en 2017 se encuentra vigente hasta el 17 de noviembre de 2020. Este hecho hace necesario estructurar la segunda generación de este instrumento para que las Entidades Compradoras puedan seguir adquiriendo Servicios de BPO.

Los resultados obtenidos en la ejecución de la Primera Generación del Acuerdo Marco de Precios, y su incidencia positiva en las diferentes Entidades Estatales que adquirieron Servicios de BPO, llevan a la necesidad de estructurar un nuevo Acuerdo Marco.

De acuerdo con el Estudio de Mercado realizado por Colombia Compra Eficiente, el Proceso de Contratación objeto del presente documento de estudios y documentos previos tiene como finalidad satisfacer la prestación de Servicios de BPO de las Entidades Estatales obligadas a adquirir servicios al amparo de los Acuerdos Marco y aquellas que deseen vincularse a los mismos.

Colombia Compra Eficiente en cumplimiento de su función de "Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda"¹ adelanta el Proceso de Contratación para celebrar un Acuerdo Marco y obtener mayor valor por dinero en la adquisición de Servicios de BPO al incrementar la eficiencia en los procesos de cada Entidad Compradora y aprovechar las economías de escala.

Bogotá 2 de octubre de 2020

2. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiere el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	4 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Definiciones	
Acuerdos de nivel de Servicio	Son los acuerdos entre el Proveedor y la Entidad Estatal que aseguran la disponibilidad de los Servicios de BPO
Acuerdo Marco	Es el acuerdo de voluntades suscrito entre Colombia Compra Eficiente y los Oferentes adjudicatarios.
Agente	Es la persona que ejerce funciones operativas en un Call Center
Call Center	Son las instalaciones donde están ubicados los puestos de trabajo y la infraestructura de los Servicios de BPO
Catálogo	Es la ficha que contiene: (a) la lista de los bienes y/o servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por el Acuerdo Marco, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los Proveedores que hacen parte del Acuerdo Marco.
Centro de Contacto	Es la locación física mediante la cual un proveedor presta los Servicios de BPO relacionadas con la atención al cliente interno y externo de la Entidad Compradora.
Cotización	Es la Oferta presentada por el Proveedor en la Operación Secundaria como respuesta a una Solicitud de Cotización generada por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
EMIS	Es el sistema de análisis de mercados emergentes usado para calcular los indicadores financieros de las Empresas del Sector objeto del presente estudio.
Entidades Compradoras	Son las entidades: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) que por disposición de la Ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal, que de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco.
Estudio de Mercado	Es el Estudio de Mercado del Proceso de Contratación para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco para el suministro de Servicios de BPO, publicado en el SECOP II.
Lote	Es la forma en la cual Colombia Compra Eficiente dividió el Acuerdo Marco de Precios con base en el acceso a las plataformas y los Acuerdos de Niveles de Servicio. El presente Acuerdo Marco
MinTIC	Es la sigla utilizada para abreviar el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Oferta	En la Operación Principal es la propuesta presentada por los interesados en ser Proveedores del suministro de Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco en los términos del presente documento. En la Operación Secundaria es la respuesta que presenta a una Solicitud de Cotización generada por una Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
Operación Principal	Es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración del Acuerdo Marco y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores para la adquisición del suministro de Servicios de BPO.
Operación Secundaria	Son las actividades que deben adelantar en la ejecución del Acuerdo Marco: (i) la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar el suministro de Servicios de BPO; y (ii) el Proveedor para cotizar, prestar y facturar el suministro de Servicios de BPO. Esta Operación inicia con la Solicitud de Cotización elevada por la Entidad Compradora y finaliza con la colocación y aceptación de la Cotización más económica.
Orden de Compra	Es un contrato bilateral celebrado mediante la transacción de bienes y/o servicios negociados a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano celebrada entre el Proveedor y la Entidad Compradora.
Plan de Continuidad de Negocio	Es el conjunto de procedimientos documentados que guían a las organizaciones para responder, recuperar, reanudar y restaurar a un nivel predefinido su operación cuando se presenta una interrupción. También se conoce como BCP y se encuentra especificado en la norma ISO 22301
Proponente	Es quien presenta una Oferta a Colombia Compra Eficiente en desarrollo del proceso de licitación pública para seleccionar los Proveedores del Acuerdo Marco. .
Proveedor	Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública CCENEG-033-1-2020 y que suscribe el Acuerdo Marco con Colombia Compra Eficiente.
Puesto de Trabajo	Es el conjunto de implementos, mobiliario y espacio físico que permiten que el Agente desempeñe las funciones requeridas por las Entidades Compradoras. Las especificaciones técnicas se encuentran en el Anexo 1.
Servicios BPO	En inglés es <i>Business Process Outsourcing</i> Es el servicio tercerizado que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada para recibir y transmitir información utilizando canales como voz, chat, fax, email, Whatsapp, chatbox, página web y redes sociales entre otros y así atender las solicitudes realizadas por los ciudadanos interesados.
Solicitud de Cotización	Es el evento creado por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano que inicia el proceso de selección abreviada por compra de Catálogo derivada del Acuerdo Marco, solicitando a los Proveedores la presentación de su Cotización para la adquisición de los servicios de BPO que requiera la Entidad Compradora
Tienda Virtual del Estado Colombiano –TVEC–	Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco regulada por la Ley 527 de 1999



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	5 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Definiciones	
Zona	Es la distribución geográfica definida por Colombia Compra Eficiente para la prestación de los servicios BPO.

3. Acuerdo Marco de Servicios BPO

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios de BPO de las Entidades Compradoras; (ii) mejorar la eficiencia en la adquisición de Servicios de BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la adquisición de Servicios de BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

La adquisición de Servicios de BPO puede ser estandarizada mediante fichas técnicas de los servicios que pueden asegurar las condiciones técnicas y los acuerdos de niveles de servicio (ANS) que se establezcan según las categorías de prestación y su compra es una actividad que puede y debe agregarse para obtener eficiencias en el Proceso de Contratación y mejorar la posición negociadora del Estado colombiano.

3.1. Objeto del Acuerdo Marco

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

3.2. Necesidad de adquirir los Servicios BPO

Las Entidades Compradoras adquieren Servicios de BPO para (i) la captura, atención, soporte y distribución de información proveniente de la permanente interacción con el ciudadano, (ii) conectarse con los ciudadanos e interesados en general y adelantar campañas de información sobre los trámites y servicios de las Entidades Estatales y (iii) poder estar en contacto con los ciudadanos con el fin de cumplir sus objetivos misionales y darles un mejor servicio. Para esto, realizan múltiples Procesos de Contratación en los cuales establecen condiciones económicas, técnicas, de calidad y de servicio diferentes.

De igual forma las Entidades Estatales han venido adquiriendo los Servicios de BPO desde el año 2014 por medio de la generación del Acuerdo Marco de Precios de Centro de Contacto y actualmente por medio de la primera generación de Acuerdo Marco de Servicios de BPO I, la cual inició en el año 2017.

Por lo tanto, la importancia que representa para el Estado Colombiano este tipo de servicios, y los efectos generadores en eficiencia y eficacia que trae el Acuerdo Marco en la adquisición de estos servicios, hacen que Colombia Compra Eficiente considere pertinente adelantar el Proceso de Contratación objeto del presente documento.

Adicionalmente, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 hace referencia a los proyectos estratégicos de transformación digital entre los cuales se contempla el principio de la optimización de la gestión el cual pretende potenciar la eficacia y la eficiencia en la gestión pública territorial – “Pacto por la transformación de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento” razón por la que es necesario contar con uno de los habilitadores principales de este pacto el cual es el servicios de BPO, el objetivo de este habilitador es incentivar la adopción de capacidades humanas, técnicas y tecnológicas dirigidas a todas las Entidades Estatales.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	6 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

Finalmente, con base en la información histórica de los Procesos de Contratación y de las generaciones anteriores del acuerdo, Colombia Compra Eficiente considera pertinente celebrar una nueva generación del Acuerdo Marco de Servicios de BPO porque permite unificar las condiciones bajo las cuales las Entidades Estatales adquieren este tipo de servicios, así como estandarizar especificaciones técnicas y precios, generando ahorros importantes en el tiempo que dedican las Entidades Estatales a estos procesos¹.

3.3. Especificaciones técnicas de los Servicios BPO

3.3.1. Codificación en el Clasificador de Bienes y Servicios

Los Servicios BPO objeto del presente Acuerdo Marco está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios como lo indica la Tabla 1.

Tabla 1. Codificación de Servicios BPO en el Clasificador de Bienes y Servicios

Código	Segmento	Familia	Clase	Producto
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center

Fuente: Colombia Compra Eficiente con base en Clasificador de Bienes y Servicios.

3.3.2. Lugar de prestación del servicio de los Servicios BPO

El Acuerdo Marco es de alcance nacional. Sin embargo, dadas las características geográficas de Colombia y las diferencias en los costos relacionados con el transporte de carga y personal hasta diferentes ubicaciones en el país, Colombia Compra Eficiente define 3 zonas para la prestación de algunos Servicios BPO, que reflejan una diferenciación en el costo de estos servicios. Las demás características y condiciones para la prestación de los servicios es la misma para cada zona.

Los servicios de recurso humano podrán ser prestados según lo solicite la Entidad Compradora en la Orden de Compra, en las instalaciones de la Entidad Compradora, front office, o en sitio; En caso de recurso humano en sitio el recurso humano puede estar en sede del Proveedor o en modalidad de teletrabajo. En todo caso, las sedes del Proponente deben estar ubicadas en el territorio colombiano.

Cada zona consiste en un conjunto de municipios y está definida en el Anexo 1 de los de Servicios BPO.

3.3.3. Especificaciones técnicas de los Servicios BPO

Los Servicios BPO por sus siglas en inglés *Business Process Outsourcing* son aquellos que permiten a las Entidades Estatales tercerizar diferentes procesos de negocio entre los cuales se destacan el servicio de atención y comunicación a través de un centro de contacto a fin de brindar atención, solución y soporte a los colombianos y ciudadanos logrando así acercar al ciudadano con el Estado.

Las especificaciones técnicas de los Servicios BPO se encuentran plasmadas en las fichas técnicas que se encuentran en el Anexo 1 del presente documento, estas especificaciones fueron elaboradas en conjunto con el MinTIC, fabricantes de

1 Ver Estudio de Mercado.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	7 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

las plataformas y de servicios asociados a BPO y con los proveedores prestadores de este servicio que se encuentran en el mercado.

El objetivo de las especificaciones técnicas de los Servicios BPO es que las Entidades Estatales puedan solventar las necesidades de los procesos de negocio a través del conjunto integral de diversos canales de comunicación y servicios establecidos bajo el amparo del Acuerdo Marco.

Colombia Compra Eficiente definió dos (2) lotes para la prestación de los Servicios BPO con base entre otros, en los diferentes mecanismos de solución dispuestos a través de las plataformas de este servicio, disponibilidad de las plataformas, capacidad técnica de integración con otras aplicaciones, y las capacidades de aprovisionamiento de los servicios.

En la Tabla 2 Lotes de Servicios BPO se establecen los lotes definidos para la prestación de los Servicios BPO; Los Proponentes podrán presentarse a uno de los dos Lotes o presentarse a los dos Lotes a la vez, para lo cual deberán dar cumplimiento a todos los requisitos establecidos tanto los transversales como los de cada Lote.

Tabla 2 Lotes de Servicios BPO

Lotes de Servicios BPO
Lote 1 - Lote en Nube y alta disponibilidad
Lote 2 – Lote On Premises

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Los Proponentes que queden adjudicados dentro de cada Lote definido en el Acuerdo Marco, deberán estar en las capacidades de ofrecer todos los servicios BPO definidos en cada Lote. La Tabla 3 contempla las categorías de los Servicios BPO y el Lote al que aplica.

Tabla 3 Categorías de los Servicios BPO

N°	Descripción	Nombre de la Categoría	Niveles de Servicio	Lote 1	Lote 2
1	Servicios de Comunicación por voz	Dentro de esta categoría se encuentran servicios asociados a canales de comunicación por voz o canal de atención telefónico. Permite cubrir diversos escenarios de comunicación a nivel local, nacional e internacional en modalidad <i>inbound</i> , <i>outbound</i> y <i>blending</i> a través de líneas telefónica fijas, celular y 018000	Platino Oro Plata	X	X
2	Servicios de comunicación por texto	Dentro de esta categoría se encuentran servicios asociadas a canales de comunicación por texto, como son el chat, mensajes de texto. Permite cubrir necesidades de comunicación a través de la Web, correo electrónico entre otros		X	X
3	Servicios de comunicación digitales automatización	Dentro de esta categoría se encuentran servicios asociadas a la automatización y digitalización de canales de atención a fin de generar masificación, agilidad y eficiencia en la atención a través de diversos canales de atención. Se contemplan servicios como chatbot, voicebot y las horas de desarrollo para la implementación de estas tecnologías.		X	NA
4	Servicios de Recurso humano	Dentro de esta categoría se encuentran definidos servicios que involucran recurso humano para el desarrollo de las actividades propias de los procesos de negocio que se tercerizan, con perfiles de núcleo de conocimiento detallados y experiencia específica.		X	X
5	Servicios de Recurso tecnológico	Dentro de esta categoría se encuentran definidos servicios relacionados a recursos tecnológicos necesarios para la gestión de los procesos de negocio a tercerizar y que sirven entre otras como complemento a la gestión integral de la misión de las Entidades.		X	X



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	8 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Fuente: Colombia Compra Eficiente

3.4. Elementos del Acuerdo Marco

3.4.1. Operación Principal

3.4.1.1. Partes del Acuerdo Marco

Las partes del Acuerdo Marco serán los Proponentes que hayan resultado adjudicatarios en la licitación pública y Colombia Compra Eficiente. Las Entidades Compradoras son parte del Acuerdo Marco a partir de la colocación de la Orden de Compra.

3.4.1.2. Catálogo

Colombia Compra Eficiente es responsable de publicar el Catálogo, actualizarlo y promover que las Entidades Estatales contraten los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco. Colombia Compra Eficiente debe actualizar el Catálogo cuando haya lugar a ajustes de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco.

Colombia Compra Eficiente publica en el Catálogo el precio máximo de cada servicio ofrecido por cada Proveedor. El precio de los Ítems en la Operación Secundaria es el precio ofrecido en la Cotización vinculante por el Proveedor, el cual debe estar expresado en pesos colombianos y ser menor o igual al precio ofrecido por el Proveedor en el Catálogo durante la Operación Principal.

3.4.1.3. Tienda Virtual del Estado Colombiano

Colombia Compra Eficiente pone a disposición de los Proveedores y de las Entidades Compradoras la Tienda Virtual del Estado Colombiano, un aplicativo en el SECOP donde se llevan a cabo las transacciones derivadas de los Acuerdos Marco. Colombia Compra Eficiente está encargada de publicar el Acuerdo Marco en el Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano y de mantener actualizada la información publicada.

Las Entidades Compradoras y los Proveedores están obligados a aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la TVEC.

3.4.2. Operación Secundaria

En la Operación Secundaria, la Entidad Compradora: (i) verifica que el Acuerdo Marco satisface su necesidad; (ii) anexa la justificación de su compra; (iii) realiza una solicitud de información (iv) realiza una solicitud Cotización a los Proveedores, o genera una solicitud de compra identificando (condiciones particulares para la selección), (v) verifica las Cotizaciones presentadas por los Proveedores y analiza los precios artificialmente bajos de acuerdo con la normativa vigente; (vi) selecciona al Proveedor que cotiza con el menor precio para los Servicios de BPO, previa verificación de no estar incurso en casuales de inhabilidad e incompatibilidad; (vii) coloca la Orden de Compra y aprueba las garantías indicadas en el Acuerdo Marco; (viii) verifica la entrega del bien o la prestación del servicio conforme lo establecido en el Acuerdo Marco y paga el valor correspondiente o adelanta los trámites del procedimiento administrativo sancionatorio; y (ix) liquida la Orden de Compra dentro de los términos establecidos en la Ley.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	9 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



El Proveedor cotiza los Servicios de BPO en los términos establecidos en el evento de Solicitud de Cotización, constituye las garantías de conformidad con las condiciones definidas en el Acuerdo Marco, factura el valor correspondiente, publica la factura en la TVEC y recibe el pago. Los precios cotizados por cada Proveedor deben ser menores o iguales a sus precios publicados en el catálogo

Las actividades y demás obligaciones por ejecutar durante la Operación Secundaria están detalladas en el Acuerdo Marco.

3.5. Valor estimado

El Acuerdo Marco tiene valor cero dado que Colombia Compra Eficiente no recibe los servicios objeto del Acuerdo Marco como consecuencia de la suscripción de este. El valor de las Órdenes de Compra representa las transacciones realizadas entre las Entidades Compradoras y los Proveedores al amparo del Acuerdo Marco.

La información tenida en cuenta por Colombia Compra Eficiente para estimar el valor del Acuerdo Marco es la siguiente:

- Las Entidades Compradoras suscribieron 143 órdenes de compra para la adquisición de servicios de BPO entre 2017 y 2020 por un valor de \$769.935² millones.
- Las entidades Compradoras suscribieron 74 contratos por SECOP 1 y SECOP 2 para la adquisición de los Servicios de BPO entre el año 2017 y el año 2020 por un valor de \$61.396³ millones de pesos.
- El Acuerdo Marco tiene una vigencia mínima de treinta (30) meses.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente estima que el valor del Acuerdo Marco es de \$692.775 millones, resultantes de dividir el valor de la primera generación del Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO sobre la vigencia del mismo, sumarle el promedio anual de contratación de las Entidades Estatales en la vigencia 2017-2020 en contratos puestos a través de SECOP 1 y SECOP 2 y multiplicarlo por la vigencia de la nueva generación del Acuerdo Marco de Precios.

3.6. Vigencia del Acuerdo Marco

El Acuerdo Marco estará vigente por treinta (30) meses contados a partir de su firma, término prorrogable hasta por un (1) año adicional. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- debe notificar la intención de prórroga, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si mínimo tres (3) Proveedores por Lote del Acuerdo Marco, manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente prorrogará el plazo del Acuerdo.

Parágrafo 1. Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de ejecución del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que esta última ocurra.

Parágrafo 2. Las Entidades Compradoras podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, siempre que el plazo adicional sea igual o menor a un (1) año, en todo caso la colocación de la Orden de Compra deberá realizarse antes de la terminación del plazo del Acuerdo Marco.

² Ver Estudio de Mercado – Análisis de Demanda.

³ Ver Estudio de Mercado – Análisis de Demanda.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	10 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Parágrafo 3. En caso de que las Entidades Compradoras cuenten con vigencias futuras, podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, caso en el cual la colocación de la orden de compra deberá estar acompañada del instrumento jurídico y financiero que aprueba las vigencias futuras.

En todos los casos, el Proveedor deberá ampliar la vigencia y valor de los amparos consignados en la garantía de cumplimiento por el término definido como plazo de ejecución de la Orden de Compra, de conformidad con lo establecido en la Sección 9.2.2 del presente documento.

9.2.2
Colombia Compra Eficiente puede terminar de manera anticipada un Lote del Acuerdo Marco si menos de tres (3) Proveedores del Lote están en capacidad de suministrar los bienes definidos para el Lote.

4. Forma de presentación de la Oferta

El Proponente presentará una oferta económica por Lote al que presente oferta sin IVA. El Proponente debe diligenciar todas y cada una de las casillas correspondientes al valor del servicio de la oferta económica por cada Lote al que se presente, los valores deben ser mayores o iguales a uno (1), en ningún momento podrá dejar algún espacio en blanco, sin diligenciar o diligenciado de manera diferente a lo establecido (N/A, N/D, entre otros) pues será causal de rechazo. El Proponente debe estar en la capacidad de ofrecer todos los Servicios de BPO de acuerdo con el Lote en el que presente oferta y deberá tener cubrimiento en el territorio nacional según el numeral 4 del presente documento; Colombia Compra Eficiente asignará puntajes de acuerdo a los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones.

5. Proceso de selección de Proveedores

Colombia Compra Eficiente selecciona a los Proveedores para este Acuerdo Marco por licitación pública de acuerdo con el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.

5.1. Requisitos habilitantes

Colombia Compra Eficiente debe verificar los requisitos habilitantes de los Proponentes con el Registro Único de Proponentes –RUP–.

5.1.1. Capacidad jurídica

En el Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones temporales, cuyo objeto social les permita prestar los Servicios BPO.

Cuando un Proponente plural presenta Oferta, todas las personas que lo integran deben tener dentro de su objeto social las actividades del Proceso de Contratación, bien como parte de su objeto social principal o como actividad conexa.

El Proponente singular que sea una persona jurídica, la figura jurídica que utilicen los Proponentes plurales, y los miembros de los Proponentes plurales, deben tener una duración por lo menos igual a la de la vigencia del Acuerdo Marco y un (1) año más.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	11 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Un mismo Proponente puede presentar Oferta para los dos Lotes. Si una persona presenta de forma individual o como integrante de un Proponente plural dos (2) o más Ofertas para un mismo Lote, Colombia Compra Eficiente evaluará únicamente la primera Oferta recibida. La misma regla se aplica a: (i) los integrantes de un mismo grupo económico; y (ii) los Proponentes e integrantes de Proponentes plurales que tienen representantes legales en común.

Colombia Compra Eficiente verificará la existencia de un grupo económico mediante el RUP y los certificados de existencia y representación legal.

5.1.2. Experiencia

Los Proponentes deben acreditar con el RUP experiencia en la prestación de Servicios de BPO de cada uno de los Lotes en los que presenten una Oferta, de acuerdo con la Tabla 4.

Tabla 4. Experiencia requerida en cada Lote

Experiencia Contractual	Valor	Justificación
Lote 1: Contratos de Servicios de BPO que contengan el siguiente código: 83111507 a partir del año 2014.	31.597 SMLMV (Total de los contratos)	Teniendo en cuenta que el valor estimado del Acuerdo Marco es de \$692.775 millones, Colombia Compra Eficiente calculó la experiencia dividiendo este valor en los lotes según sus características del Acuerdo Marco para el lote 1 es el 60% y la cantidad de Proponentes esperados (15 proponentes) en este Lote representado en SMMLV
Lote 2: Contratos de Servicios de BPO que contengan el siguiente código: 83111507 a partir del año 2014.	15.798 SMLMV (Total de los contratos)	Teniendo en cuenta que el valor estimado del Acuerdo Marco es de \$692.775 millones, Colombia Compra Eficiente calculó la experiencia dividiendo este valor en los lotes según sus características del Acuerdo Marco para el lote 2 es el 40% y la cantidad de Proponentes esperados (20 proponentes) en este Lote representado en SMMLV

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Si el Proponente presenta Oferta a los dos Lotes, la experiencia requerida debe ser equivalente a la suma de la experiencia para cada uno de los Lotes en los que presente una Oferta. Los valores de los contratos utilizados para verificar la experiencia en un Lote no podrán ser incluidos para verificar la experiencia en el otro Lote.

5.1.3. Capacidad financiera

Colombia Compra Eficiente revisó la información financiera de EMIS a septiembre de 2020 y evaluó la situación financiera de las empresas que hacen parte del sector de empresas que prestan este tipo de servicios. Las estadísticas descriptivas pueden consultarse en el Estudio de Mercado. Dado que Colombia Compra Eficiente debe asegurar que los Proveedores tienen la capacidad para responder por las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco, estableció los siguientes indicadores de capacidad financiera.

5.1.3.1. Índice de liquidez

El índice de liquidez es la razón que resulta de dividir el activo corriente por el pasivo corriente.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	12 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



El índice de liquidez entre las empresas analizadas 1,13

Colombia Compra Eficiente estableció el índice en mayor o igual a 1,13, suficiente para que un Proponente pueda cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Colombia Compra Eficiente estableció un intervalo para el índice de liquidez utilizando la diferencia entre el promedio y un tercio de la desviación estándar ya que este último valor en las empresas analizadas es mayor al promedio por la cantidad de empresas analizadas 159, el cual da como resultado un índice en mayor o igual a 1,13.

Los Proponentes que no tengan pasivos corrientes quedan habilitados respecto del índice de liquidez.

5.1.3.2. Índice de endeudamiento

El índice de endeudamiento es el porcentaje que resulta de dividir el pasivo total por el activo total.

El índice de endeudamiento entre las empresas analizadas 70%

Colombia Compra Eficiente estableció el índice en menor o igual a 70%, suficiente para que un Proponente pueda cumplir sus obligaciones a corto plazo. Colombia Compra Eficiente estableció un intervalo para el índice de endeudamiento utilizando el promedio dado que al ser tan alta la desviación estándar puede afectar el índice esperado, el cual da como resultado un índice en menor o igual a 70%.

5.1.3.3. Razón de cobertura de intereses

La cobertura de intereses se entiende como la utilidad operacional sobre los gastos de intereses.

Colombia Compra Eficiente realizó el procedimiento señalado para el índice de Cobertura de Interés, tomando como referencia el límite inferior del intervalo dado que busca establecer una razón de cobertura de intereses mínima. Al ser la desviación estándar muy alta, el límite inferior del intervalo resulta negativo lo cual no asegura que las empresas que prestan Servicios de BPO tengan capacidad para responder a las obligaciones derivadas del Acuerdos Marco de Precios. Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente fijó el indicador en cero (0).

El Proponente que no tenga gastos de intereses queda habilitado respecto al indicador.

En conclusión, Colombia Compra Eficiente definió los siguientes indicadores para que los Proponentes acrediten su capacidad financiera:

Tabla 5. Indicadores de Capacidad Financiera

Indicador	Índice requerido
Índice de liquidez	Mayor o igual a 1.13
Índice de endeudamiento	Máximo 70%
Razón de cobertura de intereses	Mayor o igual a 0

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Los Proponentes plurales serán evaluados de acuerdo con la opción dos (2) del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente⁴.

⁴ Colombia Compra Eficiente. *Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación*, disponible en:



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	13 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

En esta opción, cada uno de los integrantes del Proponente aporta al valor total de cada componente del indicador, de acuerdo con su participación en la figura del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura). La siguiente es la fórmula aplicable para calcular los indicadores que son índices:

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

Donde n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura).

5.1.4. Capacidad organizacional

Colombia Compra Eficiente evaluó la capacidad organizacional con la misma muestra utilizada para el cálculo de los indicadores financieros de la sección 5.1.3.

5.1.4.1. Utilidad operacional sobre activos

El rendimiento de los activos es evaluado de acuerdo al porcentaje que resulta de dividir la utilidad operacional sobre el activo total.

Colombia Compra Eficiente realizó el procedimiento señalado para la utilidad operacional sobre los activos, tomando como referencia el límite inferior del intervalo dado que busca establecer una utilidad operacional sobre los activos mínima. Al ser la desviación estándar muy alta, el límite inferior del intervalo resulta negativo lo cual no asegura que las empresas que prestan Servicios de BPO tengan capacidad para responder a las obligaciones derivadas del Acuerdos Marco de Precios. Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente fijó el indicador en cero (0).

5.1.4.2. Utilidad operacional sobre patrimonio

El rendimiento del patrimonio es evaluado de acuerdo con el porcentaje que resulte de dividir la utilidad operacional por el patrimonio.

Colombia Compra Eficiente realizó el procedimiento señalado para la utilidad operacional sobre el patrimonio, tomando como referencia el límite inferior del intervalo dado que busca establecer una utilidad operacional sobre el patrimonio mínima. Al ser la desviación estándar muy alta, el límite inferior del intervalo resulta negativo lo cual no asegura que las empresas que prestan Servicios de BPO tengan capacidad para responder a las obligaciones derivadas del Acuerdos Marco de Precios. Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente fijó el indicador en cero (0).

El Proponente cuyo patrimonio sea cero (0), no puede calcular el indicador, caso en el cual el Proponente no cumple con dicho indicador.

Colombia Compra Eficiente definió los siguientes indicadores para que los Proponentes acrediten su capacidad organizacional:

http://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/manual_para_determinar_y_verificar_los_requisitos_habilitantes_en_los_procesos_de_contratacion.pdf



Tabla 6. Indicadores Capacidad Organizacional

Indicador	Índice requerido
Utilidad operacional sobre activos	Mayor o igual a 0
Utilidad operacional sobre patrimonio	Mayor o igual a 0

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Si el Proponente es plural cada indicador debe calcularse así:

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

Donde n es el número de integrantes del Proponente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura).

5.2. Requisitos mínimos técnicos

Los Proponentes de los Servicios BPO que pretendan presentar Oferta para cualquier Lote deben cumplir con: (i) los requisitos técnicos transversales que se encuentran relacionados en la Tabla 7 y (ii) los requisitos técnicos que se encuentran en la Tabla 8.

Colombia Compra Eficiente realizará la revisión de estos requisitos durante el periodo de evaluación de las Ofertas.

Tabla 7 Requisitos mínimos técnicos transversales

Criterio	Condición
Requisitos técnicos de las sedes	Matricula mercantil
	Certificado de Sismo resistencia
	Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE
	Esquema de conectividad de cada sede
Requisitos técnicos del Proponente	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI
	Oficial de Seguridad de la Información Chief Information Security Officer – CISO
	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Fuente: Colombia Compra Eficiente

5.2.1. Requisitos técnicos de las sedes

5.2.1.1. Matricula Mercantil

El Proponente debe presentar la matrícula mercantil de las sedes en las que vaya a operar, si estas están ubicadas en Colombia, la matrícula mercantil debe tener una fecha de expedición no mayor a 30 días antes del cierre de presentación de Ofertas.

El Proponente debe contar con mínimo 500 posiciones físicas, para el Lote 1.

El Proponente debe contar con mínimo 300 posiciones físicas, para el Lote 2.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	15 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento de matrícula mercantil, siempre y cuando los mismos presenten alguna sede para la prestación del servicio.

La cantidad de posiciones físicas de un Proponente plural corresponde a la suma de las posiciones físicas que presente cada uno de sus integrantes.

5.2.1.2. Certificado de Sismo resistencia

El Proponente debe presentar licencia de construcción de cada sede en las que vaya a operar, que evidencie que el edificio cumple con las normas de sismo resistencia. Alternativamente, el Proponente puede presentar una certificación expedida y firmada por un ingeniero civil especialista en estructuras, en la que indique que la edificación cumple con las normas de sismo resistencia, copia de la tarjeta profesional del ingeniero que lo certifica y copia del título de la especialización para verificar idoneidad.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento de sismo resistencia, siempre y cuando los mismos presenten alguna sede para la prestación del servicio.

5.2.1.3. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE

El Proponente debe presentar por cada sede en las que vaya a operar, el dictamen de inspección y verificación de las instalaciones eléctricas de acuerdo con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el resultado debe ser aprobada.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), siempre y cuando los mismos presenten alguna sede para la prestación del servicio.

5.2.1.4. Esquema de Conectividad

El Proponente debe presentar el diagrama de conectividad de las sedes en las que vaya a operar, el cual debe contener la capacidad de los enlaces de internet con que cuentan en cada sede y el proveedor de servicio de Internet.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del esquema de conectividad, siempre y cuando los mismos presenten alguna sede para la prestación del servicio, adicionalmente debe presentar el esquema de conectividad entre sedes de los integrantes del Proponente plural.

5.2.2. Requisitos técnicos del Proponente

5.2.2.1. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI

El Proponente debe presentar la declaración de aplicabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGSI, que debe contener por lo menos los controles definidos en este numeral, certificado por un auditor externo en la que se legitime la aplicabilidad y cumplimiento de los controles definidos. El Proponente debe presentar el título profesional, tarjeta profesional y certificado de auditor técnico certificado en ISO 27001:2013 o posterior vigente, del tercero que lo certifica.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	16 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información debe contener mínimo los siguientes controles definidos:

- ✓ Políticas de la seguridad de la información
- ✓ Organización de la seguridad de la información
- ✓ Seguridad del teletrabajo y el uso de dispositivos móviles
- ✓ Seguridad del recurso humano
- ✓ Gestión de activos
- ✓ Control de acceso a sistemas y servicios
- ✓ Seguridad física y del entorno de las sedes
- ✓ Seguridad de las comunicaciones
- ✓ Relaciones con los proveedores
- ✓ Gestión de incidentes de seguridad de la información
- ✓ Plan de continuidad de seguridad de la información

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI

5.2.2.2. Oficial de Seguridad de la Información - *Chief Information Security Officer* – CISO

El Proponente debe presentar la documentación del oficial de seguridad de la información, el cual debe ser ingeniero titulado con especialización en seguridad informática o seguridad de la información.

El Proponente debe presentar el certificado laboral de vinculación directa del oficial de seguridad de la Información con el Proponente, el título profesional obtenido, la tarjeta profesional, título de especialista y certificado de antecedentes disciplinarios de la profesión.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento del Oficial de Seguridad de la Información - *Chief Information Security Officer* – CISO

5.2.2.3. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

El Proponente debe presentar el informe de la ARL de la vigencia 2019 con relación a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) cuyo porcentaje de implementación debe ser de mínimo el 85%.

El Proponente debe presentar el informe de la ARL con los comentarios y las recomendaciones al avance de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que fue presentado en julio de 2020 y en el que se indique el porcentaje de implementación que debe ser de mínimo el 85%.

El Proponente debe entregar el análisis de riesgos de la ARL para cada una de las sedes en las que vaya a operar, si estas están ubicadas en Colombia.

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) por cada sede, siempre y cuando los mismos presenten alguna sede para la prestación del servicio.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	17 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



5.2.3. Requisitos mínimos técnicos por Lote

En la Tabla 8 Requisitos mínimos técnicos por Lote, se muestran los requisitos mínimos técnicos por Lote que deben cumplir los Proponentes, según el Lote al que presente oferta.

El Proponente debe diligenciar el formato 5 para acreditar los requisitos técnicos por Lote y adjuntar los soportes que acreditan el cumplimiento de los requisitos técnicos.

Tabla 8 Requisitos mínimos técnicos por Lote

Requisito	Lote 1	Lote 2
Plataforma de Centro de Contacto <i>On Premises</i>	NA	X
Plataforma de Centro de Contacto en Nube (Privada/Pública)	X	NA
Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal	X	NA
Plataforma de Centro de Contacto Multicanal	X	X
Disponibilidad de la Plataforma de Centro de Contacto	X	X
Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto	X	NA
Herramienta WFM (<i>WorkForce Management</i>)	X	NA
Herramientas de colaboración y comunicación	X	NA
Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial	X	NA
Contratos de soporte de la plataforma o personal de desarrollo	X	X
Personal certificado en WFM (<i>WorkForce Management</i>)	X	NA
Prueba técnica	X	X

Fuente: Colombia Compra Eficiente

5.2.3.1. Plataforma de Centro de Contacto *On Premises* o en Nube (Privada/Pública)

El Proponente debe disponer de una plataforma de centro de contacto que debe dar cumplimiento al menos a uno de los siguientes modelos de prestación de los servicios que se definen en la Tabla 9 Plataforma de centro de contacto de acuerdo con el Lote al que presente su oferta.

Tabla 9 Plataforma de centro de contacto

Plataforma de centro de contacto	Lote 1	Lote 2
Software Propietario en Nube Pública/ Privada	X	NA
Software Propietario On-Premises	NA	X
Software de Tercero Fabricante en Nube Pública/ Privada	X	NA
Software de Tercero Fabricante On-Premises	NA	X

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Si el Proponente presenta oferta para los dos Lotes, debe cumplir los requisitos de On-Premises y Nube, en las opciones definidas.

5.2.3.1.1. Software Propietario en Nube Pública



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	18 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



El Proponente debe entregar el contrato o acuerdo con un *Cloud Service Provider* o una de sus subsidiarias o filial local o *partner* autorizado en el que acredite ser cliente o aliado de negocios del CSP - *Cloud Service Provider*.

En caso de ser a través de un tercero, se debe acreditar la relación entre el *Cloud Service Provider*, el *partner* autorizado y el Proponente.

5.2.3.1.2. Software Propietario en Nube Privada

El Proponente debe entregar el contrato o acuerdo con el propietario del Centro de Datos en Colombia con quién tiene contratado el servicio de Nube Privada.

En caso de que el Proponente tenga contratado el servicio de Nube Privada a través de un tercero que no es el propietario del centro de datos en Colombia, se debe entregar autorización del representante legal del centro de datos en donde acredite el centro de datos de su propiedad será usado para la prestación de servicios de Nube Privada a través de un tercero. El proponente debe entregar el contrato que tiene suscrito con el prestador de servicios de nube privada.

5.2.3.1.3. Software Propietario On-Premises

El Proponente debe entregar el registro o documento de derechos de autor de la plataforma de centro de contacto.

5.2.3.1.4. Software de Tercero Fabricante en Nube Pública

El Proponente debe entregar un documento que acredite la relación comercial con el fabricante de la plataforma de centro de contacto. El Proponente debe entregar un documento que acredite la relación del fabricante de la plataforma de centro de contacto con el CSP - *Cloud Service Provider*

5.2.3.1.5. Software de Tercero Fabricante en Nube Privada

El Proponente debe entregar un documento que acredite la relación comercial con el fabricante de la plataforma de centro de contacto con el propietario del centro de datos en Colombia.

5.2.3.1.6. Software de Tercero Fabricante On-Premises

El Proponente debe entregar un documento que acredite la relación comercial con el fabricante de la plataforma de centro de contacto.

5.2.3.2. Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal

El Proponente debe entregar un documento del fabricante o propietario de la patente en el que acredite que se pueden gestionar en una sola plataforma de centro de contacto los siguientes canales de atención:

- Canal de atención telefónico
- Canal de atención chat vía web
- Canal de atención correo electrónico
- Canal de atención chat vía WhatsApp
- Canal de atención a través de redes sociales Facebook



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	19 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- Canal de atención a través de redes sociales Instagram
- Canal de atención a través de redes sociales Twitter
- Canal de atención a través de Mensajes *Short Message Service* - SMS

5.2.3.3. Plataforma de Centro de Contacto Multicanal

El Proponente debe entregar un documento de los fabricantes o propietarios del Software para cada canal en el que acredite que puede gestionar los siguientes canales de atención:

- Canal de atención telefónico o voz
- Canal de atención chat vía web
- Canal de atención correo electrónico
- Canal de atención chat vía WhatsApp
- Canal de atención a través de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)

Si Proponente se presente a los dos Lotes, la plataforma de Centro de Contacto multicanal puede ser la misma para los dos Lotes.

5.2.3.4. Disponibilidad de la Plataforma de Centro de Contacto

El Proponente debe entregar un documento en el que se evidencia la disponibilidad de la plataforma de centro de contacto.

Lote 1: Si la plataforma de centro de contacto está en nube pública o nube privada, el documento debe ser del CSP – Cloud Service Provider o del propietario del centro de datos en Colombia que indique la disponibilidad ofrecida que debe ser del 99.9%

Lote 2: Si la plataforma de Centro de Contacto es *On-Premises*, se debe entregar el plan de continuidad del negocio o resumen del plan de continuidad de negocio, carta del experto en la que se certifique la idoneidad del plan de continuidad del negocio que asegure que su infraestructura cuenta con esquemas que permitan responder a incidentes no planeados, que acredite una disponibilidad del 99.7% y copia de cualquiera de las siguientes certificaciones vigentes obtenida por el experto que lo certifica:

- Aplicación de la norma ISO 31000.
- BCCP: *Business Continuity Certified Planner*.
- CBCP: *Certified Business Continuity Professional*.
- CMCP: *Crisis Management Certified Planner*.
- CMCS: *Crisis Management Certified Specialist*.
- CMCE: *Crisis Management Certified Expert*.
- ABCP: *Associate Business Continuity Professional*
- MBCP: *Master Business Continuity Profesional*



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	20 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

En caso de que el Proponente sea plural, todos los integrantes del Proponente deben acreditar el cumplimiento de disponibilidad de la Plataforma de Centro de Contacto, siempre y cuando los mismos presenten alguna plataforma de centro de contacto para la prestación de los servicios.

Si el Proponente presenta oferta a los dos Lotes, debe acreditar la disponibilidad mediante el requisito exigido en Lote 1 y el requisito exigido para el Lote 2.

5.2.3.5. Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto

El Proponente debe presentar la última prueba de stress realizada a la Plataforma de Centro de Contacto las cuales deben involucrar canal de atención telefónico, correo electrónico, chat y mensajes de texto SMS. La prueba de stress debe haberse ejecutado en los últimos 3 años, contados a partir de la presentación de ofertas del presente proceso de licitación.

5.2.3.6. Herramienta WFM (*WorkForce Management*)

El proponente debe entregar un documento con las funcionalidades de la herramienta WFM (*WorkForce Management*) que dispondrá para el Acuerdo Marco.

En caso de que la herramienta sea de un tercero fabricante, se debe entregar un documento en el que se indique que el Proponente cuenta con la licencia de la herramienta y que se encuentra vigente y en operación actualmente.

En caso de que la herramienta sea un desarrollo propio, se debe entregar el documento de derechos de autor de la herramienta.

Dentro de las funcionalidades que debe permitir la herramienta WFM se encuentran:

- ✓ Pronóstico de la demanda
- ✓ Planeación de personal o *staffing*
- ✓ Programación de calendarios y turnos de los agentes
- ✓ Control de desempeño diario RTA (*Real Time Adherence*) o GTR (*Gestión en Tiempo Real*)

5.2.3.7. Herramientas de colaboración y comunicaciones

El Proponente debe presentar las herramientas de Colaboración y Comunicaciones Unificadas con interfaz de usuario web totalmente funcional para los agentes y supervisores integradas con la Plataforma de Centro de Contacto, las cuales deben permitir las siguientes funcionalidades:

Chat entre agentes y supervisores, con capacidad de generar grupos de chat y de enviar archivos en el chat.

Videollamada y chat entre agentes y supervisores de mínimo 5 participantes, con posibilidad de compartir la pantalla.

Almacenar, organizar y compartir todo tipo de archivos con los miembros del equipo de la operación del Centro de Contacto.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	21 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Posibilidad de crear grupos organizadas por perfiles, habilidades comunes, relaciones, ubicación o funciones realizadas por los integrantes en cada grupo.

Indicadores de presencia, status y actividad.

Telefonía utilizando un *softphone WebRTC* integrado a la interfaz web de agente, un *softphone SIP* o teléfonos SIP.

5.2.3.8. Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial

El Proponente deberá presentar tres (3) certificaciones de clientes a los que haya prestado servicio de automatización con uso de inteligencia artificial en los canales de atención. Las certificaciones presentadas deben ser de clientes diferentes. No se permite más de una certificación por cada cliente. La certificación debe contener la descripción del proceso automatizado, el uso de inteligencia artificial y el canal de atención donde fue implementado.

Las certificaciones deben estar firmadas, y debe contener el teléfono de contacto de la persona que firma el documento correspondiente.

5.2.3.9. Contratos de soporte de la plataforma o personal de desarrollo

El Proponente debe presentar el contrato de soporte de la plataforma de centro de contacto con el fabricante, en caso de que la plataforma sea de un tercero fabricante. El contrato de soporte debe estar vigente al momento de presentar la oferta.

El contrato de soporte deberá estar vigente durante toda la vigencia del Acuerdo Marco, para lo cual Colombia Compra Eficiente o la Entidad Compradora durante la Operación Secundaria podrá exigir el cumplimiento de este requisito mínimo, exigiendo la documentación de acreditación de este requisito.

El Proponente debe acreditar que cuenta con personal de soporte a la plataforma en caso de que la plataforma de centro de contacto sea un desarrollo propio, para lo cual debe presentar dos (2) ingenieros de sistemas o afines encargados de brindar soporte y mantenimiento a la plataforma, título profesional y certificado de vinculación laboral directa con el Proponente, de los ingenieros.

El Proponente debe mantener como mínimo durante toda la ejecución del Acuerdo Marco esta cantidad de ingenieros para dar soporte a la plataforma, para lo cual Colombia Compra Eficiente o la Entidad Compradora durante la Operación Secundaria podrá exigir el cumplimiento de este requisito mínimo, exigiendo la documentación de acreditación de este requisito.

5.2.3.10. Personal certificado en WFM (WorkForce Management)

El Proponente debe presentar dos (2) personas certificadas en la herramienta WFM (WorkForce Management). De cada persona debe aportar título profesional y certificado de vinculación laboral directa con el Proponente y certificación en la herramienta WFM (WorkForce Management).



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	22 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



En caso de que la herramienta WFM (WorkForce Management) sea un desarrollo propio, el Proponente debe acreditar el personal encargado de brindar soporte y mantenimiento, para lo cual debe aportar título profesional, certificado de vinculación laboral directa con el Proponente y funciones que desempeña.

5.2.3.11. Prueba técnica

Durante la evaluación de las Ofertas Colombia Compra Eficiente en compañía del MinTIC programará de manera remota por medio de la herramienta tecnológica que disponga el Proveedor una prueba técnica a cada una de las plataformas Multicanal u Omnicanal que el proponente presente dentro de su Oferta. La prueba técnica será realizada de acuerdo con el protocolo establecido en el Anexo 2 del presente documento.

6. Criterios para evaluar Ofertas y adjudicar el Acuerdo Marco

Colombia Compra Eficiente evalúa las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de la 5.1 y los requisitos mínimos técnico de la sección 5.2.

En la evaluación de las Ofertas y adjudicación del Acuerdo Marco, realizada para cada Lote de acuerdo con los criterios establecidos en la Tabla 10, Colombia Compra Eficiente tendrá en cuenta el factor económico; el factor técnico adicional; el incentivo a la industria nacional previsto en la Ley 816 de 2003; y la incorporación de personal con discapacidad, de acuerdo con los puntajes indicados a continuación:

Tabla 10. Puntaje por criterio de evaluación de cada Lote

Nº	Criterios de evaluación	Lote 1	Lote 2
1	Factor económico	45	45
2	Factor técnico adicional	44	44
3	Puntaje para estimular la industria nacional	10	10
4	Puntaje por la incorporación de personal con discapacidad	1	1
Total puntos		100	100

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.1. Factor económico

Los Proponentes deben presentar su Oferta económica diligenciando el Formato 4 del Pliego de Condiciones dependiendo al Lote al que presente oferta. Los Proponentes deben diligenciar en todos los ítems el precio mensual del servicio sin IVA. Los precios presentados por los Proponentes en la Oferta económica deben ser mayores o iguales a uno (1).

Colombia Compra Eficiente calculará el puntaje del factor económico para el Lote 1, y para el Lote 2. Colombia Compra Eficiente otorgará hasta 45 puntos por factor económico en el Lote 1 y en el Lote 2.

a. Lote 1

Colombia Compra Eficiente definió el factor económico para el Lote 1 como la sumatoria de cada uno de los puntajes obtenidos por servicio ofrecido dentro de la oferta económica. Colombia Compra Eficiente definió el puntaje de cada servicio ofrecido calculando la mediana para cada uno de los valores de los servicios ofrecidos por los Proponentes habilitados. Si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es menor a la mediana de los precios ofrecidos para ese servicio



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	23 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



de los Proponentes habilitados, el puntaje del servicio ofrecido será igual a la división del puntaje del factor económico (45 puntos) entre la cantidad de servicios del Lote 1.

Puntaje por factor económico para el Lote 1:

$$P_{OELot1} = \sum_{i=1}^n P_{SOi}$$

Donde:

P_{OELot1} = Puntaje de la oferta económica del Proponente habilitado para el Lote 1

P_{SOi} = Puntaje del servicio ofrecido del proponente habilitado

Para el cálculo del puntaje del servicio ofrecido del Proponente habilitado:

Si,

$$V_{SOi} \leq M_{SO}$$

$$\text{entonces } P_{SOi} = \frac{45}{\# \text{ total de servicios ofrecidos en el Lote 1}}$$

Donde

V_{SOi} = Valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado i

M_{SO} = Mediana de los valores del servicio ofrecidos por los Proponentes habilitados

P_{SOi} = Puntaje del servicio ofrecido del proponente habilitado i

De lo contrario, si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es mayor a la mediana, Colombia Compra Eficiente calcula el puntaje del servicio ofrecido mediante la siguiente fórmula:

$$P_{SOi} = \frac{45 * (V_{maxSO} - V_{SOi})}{\# \text{ total de servicios ofrecidos en el Lote 1} * (V_{maxSO} - M_{SO})}$$

Donde:

P_{SOi} = Puntaje del servicio ofrecido del proponente habilitado i

V_{maxSO} = Valor máximo del servicios ofrecido por los Proponentes habilitados

V_{SOi} = Valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado i

M_{SO} = Mediana de los valores del servicio ofrecidos por los Proponentes habilitados

b. Lote 2

Colombia Compra Eficiente definió el factor económico para el Lote 2 como la sumatoria de cada uno de los puntajes obtenidos por servicio ofrecido dentro de la oferta económica. Colombia Compra Eficiente definió el puntaje de cada servicio ofrecido calculando la mediana para cada uno de los valores de los servicios ofrecidos por los Proponentes habilitados. Si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es menor a la mediana de los precios ofrecidos para ese servicio



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	24 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



de los Proponentes habilitados, el puntaje del servicio ofrecido será igual a la división del puntaje del factor económico (45 puntos) entre la cantidad de servicios del Lote 2.

Puntaje por factor económico para el Lote 2:

$$P_{OELot2} = \sum_{i=1}^n P_{SOi}$$

Donde:

P_{OELot2} = Puntaje de la oferta económica del Proponente habilitado para la Región del Lote 2

P_{SOi} = Puntaje del servicio ofrecido del proponente habilitado

Para el cálculo del puntaje del servicio ofrecido del Proponente habilitado:

Si,

$$V_{SOi} \leq M_{SO}$$

$$\text{entonces } P_{SOi} = \frac{45}{\# \text{ total de servicios ofrecidos en el Lote 2}}$$

Donde

V_{SOi} = Valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado i

M_{SO} = Mediana de los valores del servicio ofrecidos por los Proponentes habilitados

P_{SOi} = Puntaje del servicio ofrecido del proponente habilitado i

De lo contrario, si el valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado es mayor a la mediana, Colombia Compra Eficiente calcula el puntaje del servicio ofrecido mediante la siguiente fórmula:

$$P_{SOi} = \frac{45 * (V_{maxSO} - V_{SOi})}{\# \text{ total de servicios ofrecidos en el Lote 2} * (V_{maxSO} - M_{SO})}$$

Donde:

P_{SOi} = Puntaje del servicio ofrecido del proponente habilitado i

V_{maxSO} = Valor máximo del servicios ofrecido por los Proponentes habilitados

V_{SOi} = Valor del servicio ofrecido por el Proponente habilitado i

M_{SO} = Mediana de los valores del servicio ofrecidos por los Proponentes habilitados



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	25 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

6.2. Factor técnico adicional

Colombia Compra Eficiente asignará hasta 44 puntos para el Lote 1 y hasta 44 puntos para el Lote 2, a los Proponentes habilitados en cada Lote que cumplan con los requisitos establecidos en la Tabla 11:

Tabla 11 Puntaje técnico

Criterio	Lote 1	Lote 2
Auditorías Técnicas Externas	11 puntos	11 puntos
<i>Ethical Hacking</i>	11 puntos	11 puntos
Incentivo del primer empleo	11 puntos	11 puntos
Mujeres cabezas de familia	11 puntos	11 puntos
Total	44 puntos	44 puntos

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.2.1. Auditorías Técnicas Externas

Colombia Compra Eficiente busca mantener altos estándares de calidad por lo que otorgará hasta 11 puntos a los Proponentes que presenten las certificaciones de auditorías técnicas externas realizadas durante los años 2018, 2019 o 2020, tal como se define en la Tabla 12

Si el Proponente constituyó su empresa a partir de junio del año 2018, Colombia Compra Eficiente asignará 11 puntos si presenta una certificación de auditoría técnica externa realizada, la fecha de constitución del Proponente será verificada en el registro mercantil Certificado de Cámara y Comercio aportado.

Cuando un Proponente Plural presenta Oferta, cualquiera de las personas que lo integran podrán adjuntar las certificaciones de auditorías técnicas externas realizadas para recibir puntaje por este concepto.

Colombia Compra Eficiente otorgará el puntaje por este concepto a los Proponentes que presenten cualquiera de los siguientes documentos: (i) Certificación firmada por la empresa o la persona natural encargada de realizar la auditoría externa, en esta certificación debe poderse evidenciar que la auditoría fue realizada en la vigencia comprendida entre el 2018 al 2020 adicional a esta certificación el proponente deberá aportar la tarjeta profesional, el certificado de antecedentes de la profesión y la certificación en ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 o ISO 22301 del auditor o grupo de auditores que hayan realizado la auditoria, o (ii) las certificaciones ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 o ISO 22301, del Proponente siempre y cuando la fecha de renovación de esta se encuentra dentro de las vigencias 2019 o 2020.

Si el Proponente se presenta a los dos Lotes, el requisito presentado será tenido en cuenta para los dos Lotes.

Tabla 12 Auditorías Técnicas realizadas

Criterio	Puntos
Dos (2) o más auditorías técnicas realizadas	11 puntos
Una (1) auditoría técnica realizada	5 puntos
Ninguna auditoría técnica realizada	0 puntos

Fuente: Colombia Compra Eficiente



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	26 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



6.2.2. Ethical Hacking

Colombia Compra Eficiente busca garantizar que los servicios prestados mantengan altos estándares y criterios de seguridad digital y ciberseguridad por lo que otorgará hasta 11 puntos a los Proponentes que presenten las certificaciones de las pruebas de *Ethical hacking* realizadas por un tercero a la infraestructura tecnológica del Proponente durante las vigencias 2018, 2019 o 2020, tal como se define en la

Tabla 13

A los Proponentes que se hayan constituido desde el 2019, Colombia Compra Eficiente asignará 11 puntos si presenta tres certificaciones de las pruebas de *Ethical hacking* realizadas por un tercero a la infraestructura tecnológica ejecutadas desde la fecha de constitución, esta fecha de constitución será verificada en el registro mercantil aportado.

Si el Proponente se presenta a los dos Lotes, el requisito presentado será tenido en cuenta para los dos Lotes.

Tabla 13 Ethical hacking

Criterio	Puntos
Cinco (5) o más Pruebas de <i>Ethical hacking</i> realizada a su infraestructura tecnológica	11 puntos
Tres (3) o cuatro (4) Pruebas de <i>Ethical hacking</i> realizada a su infraestructura tecnológica	6 puntos
Dos (2) Pruebas de <i>Ethical hacking</i> realizada a su infraestructura tecnológica	3 puntos
Una (1) o Ninguna Prueba de <i>Ethical hacking</i> realizada a su infraestructura tecnológica	0 puntos

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.2.3. Incentivo del primer empleo

Colombia Compra Eficiente otorgará dentro del proceso de evaluación de ofertas, hasta 11 puntos adicionales al Proponente que se encuentre en capacidad de incentivar el primer empleo sin costo adicional para la Entidad Compradora, de acuerdo con los requisitos a continuación y cumpliendo los siguientes criterios durante la ejecución del Acuerdo Marco en caso de quedar adjudicado:

Criterio	Puntos
Por cada Orden de Compra que contemple entre 10 y 20 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará dentro de la operación a mínimo 3 Agentes con el requisito de primer empleo.	3 puntos
Por cada Orden de Compra que contemple entre 10 y 20 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará dentro de la operación mínimo tres (3) Agentes y	6 puntos
Por cada Orden de Compra que contemple entre 21 y 50 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará dentro de la operación mínimo cinco (5) agentes con el requisito de primer empleo.	8 puntos
Por cada Orden de Compra que contemple entre 10 y 20 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará dentro de la operación a mínimo 3 Agentes con el requisito de primer empleo.	Y



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	27 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

Por cada Orden de Compra que contemple entre 21 y 50 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el proveedor vinculará dentro de la operación mínimo cinco (5) agentes con el requisito de primer empleo.

Y

Por cada Orden de Compra que supere los 50 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará dentro de la operación el 10% (redondeado al entero superior) de agentes con el requisito de primer empleo.

Por cada Orden de Compra que contemple entre 10 y 20 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará dentro de la operación a mínimo 3 Agentes con el requisito de primer empleo.

Y

Por cada Orden de Compra que contemple entre 21 y 50 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará mínimo cinco (5) agentes con el requisito de primer empleo.

Y

Por cada Orden de Compra que supere los 50 agentes generales, técnicos o profesionales sin importar el valor ni la vigencia, el Proveedor vinculará dentro de la operación el 15% de agentes con el requisito de primer empleo (redondeado al entero superior)

11 puntos

NOTAS:

- El proveedor que acredite todas las condiciones recibirá hasta 11 puntos. Los puntajes no son acumulativos.
- Los agentes no son adicionales a la cantidad de agentes que contrate la entidad estatal, los agentes de primer empleo estarán dentro de la cantidad de agentes contratados.
- Los salarios de los agentes contratados bajo la modalidad de primer empleo no deben ser diferentes a los demás agentes de la campaña contratada.
- Los agentes solo serán asignados en caso tal que las condiciones se cumplan al momento de la adjudicación de la orden de compra, no aplicará para adiciones ni modificaciones.
- Si el Proponente se presenta a los dos Lotes, el requisito presentado será tenido en cuenta para los dos Lotes.
- En caso de que el Proveedor durante la Operación Secundaria cumpla con las condiciones acreditadas para la obtención de puntaje de primer empleo contrata a agentes de perfil profesional para dar cumplimiento al requisito. Podrá utilizar personal que ya haya tenido experiencia laboral siempre y cuando esta experiencia no sea de la profesión que acredita para el cumplimiento de la campaña, el proveedor demostrará por medio del mecanismo establecido entre el proveedor y la entidad compradora una vez sea adjudicada la Orden de Compra.
- El Proveedor deberá acreditar a través del reporte del sistema FOSYGA, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo pues nunca ha generado aportes al sistema de seguridad social en Colombia a la Entidad Compradora en la operación secundaria una vez le haya sido adjudicada una Orden de Compra.

6.2.4. Mujeres cabeza de familia

Colombia Compra Eficiente otorgará dentro del proceso de evaluación de ofertas, puntaje adicional al Proponente que demuestre que cuenta con mujeres cabeza de familia vinculadas laboralmente, mediante contrato laboral o de prestación de servicios, del total del personal vinculado con el Proveedor. Colombia Compra eficiente otorgará el puntaje bajo los siguientes criterios:



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II				 Colombia Compra Eficiente
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	28 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

- (i) El Proponente debe entregar la última planilla de aportes parafiscales generada antes del cierre del proceso. Si se trata de vinculación laboral directa a nombre de la empresa, y si se trata de contrato de prestación de servicios por parte de la mujer cabeza de familia.
- (ii) La planilla de aportes parafiscales debe reflejar el total de empleados vinculados por el Proponente.
- (iii) El Proponente debe entregar el contrato laboral suscrito con las mujeres cabeza de familia vinculadas bajo contrato u otra modalidad diferente a la directa con el Proponente.
- (iv) El Proponente debe entregar la declaración juramentada, extra-juicio, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición.
- (v) A partir de la cantidad total de mujeres cabeza de familia que cada Proponente acredite, se establecerá el porcentaje de mujeres que el Proponente debe mantener vinculadas directamente durante toda la vigencia del Acuerdo Marco. Se contempla el cambio de las mujeres que acreditan la condición, pero la cantidad debe ser constante durante la vigencia del Acuerdo.
- (vi) Colombia Compra Eficiente podrá en cualquier momento durante la vigencia del Acuerdo Marco, requerir al Proveedor para acreditar el cumplimiento de este factor técnico, en caso de ser acreedor a puntaje.

Para la asignación del puntaje se establece la siguiente formula:

$$Pmcf = \frac{Cpre}{Cmax} * 11$$

Pmcf: Puntaje mujer cabeza familia

Cmax: Cantidad máxima de mujeres cabeza de familia presentadas entre los proponentes habilitados

Cpre: Cantidad de mujeres cabeza de familia presentadas por el Proponente habilitado

Si el Proponente se presenta a los dos Lotes, el requisito presentado será tenido en cuenta para los dos Lotes.

6.3. Puntaje para estimular la industria nacional

Los Proponentes pueden obtener el puntaje de apoyo a la industria nacional por Servicio Nacional, trato nacional o por incorporación de servicios colombianos. Colombia Compra Eficiente en ningún caso otorgará simultáneamente el puntaje por: (i) Servicio Nacional o con trato nacional; y (ii) incorporación de servicios colombianos.

Los puntajes para estimular a la industria nacional para Servicios BPO se muestran en la Tabla 14

Tabla 14 Puntaje para estimular a la industria nacional

Criterios de evaluación	Puntaje
Servicio Nacional o con trato nacional	10
Incorporación de bienes y servicios colombianos	5
Puntaje máximo para estimular a la industria nacional	10

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6.3.1. Servicio nacional o con trato nacional

Colombia Compra Eficiente asignará diez (10) puntos a la Oferta de: (i) Servicios Nacionales o (ii) con trato nacional. Para otorgar el puntaje por el literal (i) anterior, el Proponente debe presentar el certificado de existencia y representación legal,



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	29 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



cédula de ciudadanía o visa de residencia. Para obtener el puntaje por el literal (ii) anterior, los servicios deberán ser originarios de los Estados mencionados en la Sección 10 del presente documento.

6.3.2. Puntaje por incorporación de los servicios colombianos

Si el Proponente no ofrece Servicio Nacional ni con trato nacional, Colombia Compra Eficiente podrá asignar cinco (5) puntos a los Proponentes que incorporen por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los Servicios de BPO. Para recibir el puntaje por la incorporación de servicios colombianos, el Proponente debe adjuntar el **Formato 8** firmado por el Representante Legal. En caso de recibir estos cinco (5) puntos, el Proponente debe garantizar que no disminuirá dicho porcentaje durante la ejecución del Acuerdo Marco.

6.4. Incorporación de trabajadores en situación de discapacidad

Colombia Compra Eficiente asignará un (1) punto al Proponente que acredite el mínimo de personas con discapacidad, de acuerdo con el número total de trabajadores de la planta de su personal en los términos señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015 (adicionado por el Decreto 392 de 2018).

Para esto debe presentar el formato que será establecido en el pliego de condiciones, mediante este formato el Proponente debe certificar el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del Proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección y el número de personas con discapacidad en su planta de personal, de conformidad con lo señalado en el certificado expedido por el Ministerio de Trabajo, el cual deberá anexar y estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

Para los Proponentes Plurales, la Entidad tendrá en cuenta la planta de personal del integrante del Proponente Plural que aporte como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la experiencia requerida para el Proceso de Contratación.

Los supervisores de cada Orden de Compra deben verificar durante la ejecución del contrato que los Proveedor es mantienen en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional de la Oferta

7. Adjudicación

Colombia Compra Eficiente adjudicará el Acuerdo Marco a los Proponentes habilitados cuyas Ofertas obtengan los mayores puntajes totales en el Lote 1 y en el Lote 2, de acuerdo con las reglas establecidas en esta sección.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	30 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Tabla 15 Número máximo de Proponentes adjudicados

No. de Proponentes habilitados	No. máximo de Proponentes adjudicados
Lote 1	
1	0
2	0
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
Más de 9	Proponentes habilitados – 1
Lote 2	
1	0
2	0
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
Más de 14	Proponentes habilitados – 1

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Si hay empate y el número de Proponentes habilitados mayor a tres (3) para la definición de los Proveedores adjudicados, Colombia Compra Eficiente aplicará los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9. del Decreto 1082 de 2015.

El Proponente puede presentar junto con su Oferta el certificado respectivo expedido por el Ministerio del Trabajo para preferir su propuesta en caso de llegar a utilizar la regla 4 del artículo 2.2.1.1.2.2.9. del Decreto 1082 de 2015 (porcentaje de nómina en condiciones de discapacidad).

Si el empate persiste, Colombia Compra Eficiente ordenará a los Proponentes con Ofertas empatadas en el orden alfabético según el nombre registrado en el SECOP II. Una vez ordenados, Colombia Compra Eficiente le asignará un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

Seguidamente, Colombia Compra Eficiente toma la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre del Proceso de Contratación y la divide entre el número total de Proponentes en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

Realizados estos cálculos, Colombia Compra Eficiente seleccionará a que Proponente que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Colombia Compra Eficiente seleccionará al Proponente con el mayor número asignado.



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	31 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente repetirá este procedimiento en caso de que persistan empates entre Proponentes.

8. Análisis de Riesgo

Colombia Compra Eficiente diseñó con base en el estándar australiano para la administración de riesgos el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación. La metodología parte de establecer un contexto el cual permite visibilizar eventos adversos que puedan afectar el objeto del contrato. Estos eventos son identificados y clasificados para establecer una valoración con base en la probabilidad de ocurrencia y el impacto del evento según una calificación cualitativa o monetaria. A continuación, se incluye la matriz que presenta el proceso descrito anteriormente para los riesgos que se pueden plasmar en la etapa de ejecución del Proceso de Contratación.





Colombia Compra Eficiente

Tabla 16. Mapa de identificación de Riesgos

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Selección	Económico	Colusión en la Operación Principal	El Acuerdo Marco no logra condiciones competitivas	3	4	7	Alto	Colombia Compra Eficiente	Solidez en el Estudio de Mercado. Redacción de los Documentos del Proceso.	2	4	6	Alto	No	Colombia Compra Eficiente	En la planeación del Proceso de Contratación	En la adjudicación del Acuerdo Marco	Analizando las ofertas y observaciones al Proceso de Contratación.	Permanente en la planeación y en la selección
2	General	Externo	Ejecución	Operacional	Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Disminución de la oferta y la competencia en la Operación Secundaria	2	4	6	Alto	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	2	4	5	Medio	Sí	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso de Contratación	La del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Verificando condiciones de terminación anticipada	Permanente





Nº	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
3	General	Externo	Selección	Económico	Baja participación de Proponentes	Poca competencia en la Operación Principal	2	3	5	Medio	Colombia Compra Eficiente	Socialización del Acuerdo Marco.	1	3	4	Bajo	No	Colombia Compra Eficiente	Desde la planeación del Proceso de Contratación	A la fecha de cierre de presentación de Ofertas	Revisando el interés de Proveedores registrados en SECOP II	Permanente durante la etapa de selección
4	General	Externo	Ejecución	Económico	Variación de la TRM	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco de Precios	4	3	7	Alto	Proveedor y Colombia Compra Eficiente	Estipulación contractual que permita revisar los precios periódicamente frente la variación de la TRM	4	1	5	Medio	Sí	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco de Precios y sus Órdenes de Compra	Verificando las solicitudes de actualización de precios enviadas por el Proveedor	Permanente
5	General	Externo	Ejecución	Económico	Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	1	3	4	Bajo	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	1	1	2	Bajo	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Órdenes de Compra	Revisando las comunicaciones de los Proveedores	Permanente





Colombia Compra Eficiente

Nº	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
6	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios de BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que reitere el incumplimiento de los ANS	2	2	4	Bajo	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Órdenes de Compra	Mediante la supervisión de la Orden de Compra	Permanente
7	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Indisponibilidad de los Servicios BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros mínimos que permitan al Proveedor prestar los Servicios de BPO, en caso de no cumplir el proveedor quedaría exonerado por la interrupción	2	2	4	Bajo	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia de las Órdenes de Compra	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra	Permanente





Nº	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
8	Específico	Extremo	Ejecución	Operacional	Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	3	2	5	Medio	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios de BPO.	2	2	4	Bajo	Sí	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio.	Permanente
9	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el Acuerdo Marco	Pérdida de garantías sobre la calidad y características técnicas de los Servicios BPO.	1	4	5	Medio	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que mantiene vigente la relación contractual con el propietario de la infraestructura de nube pública o privada sobre la cual se encuentra operativa la plataforma de BPO y acepte que serán usados para los servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.	1	2	3	Bajo	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Órdenes de Compra	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual.	Permanente





Nº	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
10	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológicos	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por parte del Proveedor.	Uso diferente, pérdida o destrucción de la información.	3	4	7	Alto	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura sobre la que presta servicios el Proveedor.	2	2	4	Bajo	Sí	Proveedor y Entidad Compradora	Inicio de la ejecución del Acuerdo Marco	Finalización de la Orden de Compra	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la adquisición de servicios de seguridad contemplados en el Acuerdo Marco de Precios	Permanente
11	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Crecimiento atípico de los Servicios BPO requeridos por una Entidad Compradora	La demanda de Servicios BPO por parte de la Entidad Compradora sobrepasa la capacidad disponible mediante los servicios que proporciona el Proveedor.	2	4	6	Alto	Entidad Compradora	Característica técnica de los servicios que permite el crecimiento de la operación en términos de tiempo cortos. Obligación de la Entidad Compradora de pedir los Servicios BPO requeridos.	2	2	4	Bajo	Sí	Entidad Compradora	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de las Órdenes de Compra	Mediante las herramientas que permiten medir la ocupación de los Agentes, el consumo de servicios y otros indicadores.	Permanente





Colombia Compra Eficiente

Nº	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
12	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO por demoras en el alistamiento de los equipos y servicios ocasionadas por la situación de emergencia como por ejemplo las ocasionadas por el COVID 19	Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO	3	5	8	Alto	Proveedor y Entidad Compradora	Permitir en los documentos del proceso que los tiempos de instalación puedan ser acordados entre la Entidad Compradora y el Proveedor superiores a los mínimos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios.	2	2	4	Bajo	Si	Colombia Compra Eficiente	Inicio del Acuerdo Marco de Precios	Una Vez sean entregados los Servicios BPO Solicitados en la Orden de Compra	Mediante el acta de inicio de la Orden de Compra el Proveedor y la Entidad Compradora podrán definir el cronograma de instalación de los Servicios de BPO.	Permanente
13	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Huelga o Paro por parte de los agentes proveedor	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	2	3	5	Medio	Proveedor	Obligación de los Proveedores de tener planes de contingencia para estos eventos. Estipulación contractual de descuentos, compensaciones, multas y sanciones al Proveedor	1	2	3	Bajo	Si	Proveedor	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de las Órdenes de Compra	La Entidad Compradora en la supervisión de la Orden de Compra. Colombia Compra Eficiente revisando las comunicaciones de las Entidades Estatales.	Permanente





N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
14	Específico	Externo	Ejecución	Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por errores imputables a este en la radicación	El proveedor omitió documentación o requisitos exigidos por la Entidad Compradora para la aceptación de la factura	4	3	7	Alto	Proveedor	Estipulación contractual que permita que el proveedor solicite a la Entidad Compradora los documentos y formatos en los cuales debe radicar su facturación	3	2	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Revisar que las entidades compradoras son claras en los procesos de radicación de facturación	Permanente
15	Específico	Externo	Ejecución	Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por la no solicitud de PAC por la Entidad Compradora	La Entidad Compradora no solicitó el PAC para planear sus adquisiciones y Pagos, lo que imposibilita cumplir con los términos de pago previstos en el instrumento	3	3	6	Alto	Entidad Compradora	Estipulación contractual que inste a la Entidad Compradora a Programar sus pagos en tiempo	3	2	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	A través del Supervisor designado para la ejecución de la orden de compra que tiene a cargo solicitar la asignación de PAC	Permanente





Colombia Compra Eficiente

Nº	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
16	General	Externo	Ejecución	Financiero	Declaración de insolvencia económica por parte del proveedor adjudicado debido a las consecuencias económicas de la pandemia (Covid 19)	Disminución de la oferta y la competencia en la Operación Secundaria. Incumplimiento de las obligaciones del contrato.	3	4	7	Alto	Colombia Compra Eficiente	Redacción de los Documentos del Proceso, establecimiento de cláusula de cesión. Cláusula de manifestación de los proveedores de declaración de insolvencia o alertas tempranas de situación financiera. Cláusula de Cesión Suspensión del proveedor de la TVEC por solicitud del proveedor. Aplicación de garantía de cumplimiento	3	2	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente y Proveedores	En la planeación del Proceso de Contratación	En la ejecución del Acuerdo Marco	Realizando seguimiento en a la manifestación de los proveedores	Permanente





Colombia Compra Eficiente

Nº	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
17	General	Externo	Selección	Operacional	Los precios de la oferta en la operación principal no contemplan los costos asociados con las medidas de bioseguridad provocadas por la pandemia (Covid 19)	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	4	2	6	Alto	Proveedor y Entidad Compradora	Redacción de los Documentos del Proceso, establecimiento de presentación de oferta económica. Socialización de la inclusión del costo de bioseguridad en la audiencia de riesgos. Inclusión de estipulación contractual que obligue al proveedor a cumplir con las disposiciones del Gobierno Nacional sobre la materia.	2	3	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente	Desde la planeación del Proceso de Contratación En la publicación de los documentos del proceso	Al cierre de presentación de ofertas	En la verificación de la carta de presentación de la oferta. En la evaluación de la oferta económica	Permanente durante la evaluación y selección



Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO II			
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	41 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Nº	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
18	General	Externo	Ejecución	Operacional	Terminación anticipada de uno o varios proveedores deriva en un único proveedor en el Lote, imposibilitando así el funcionamiento de ese segmento del Acuerdo Marco	Segmento sin competencia	4	2	6	Alto	Colombia Compra Eficiente	Establecer condiciones favorables para los proveedores, recalando las oportunidades y el alcance del negocio	2	4	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso de Contratación	La del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Verificando condiciones de terminación anticipada	Permanente

Fuente: Colombia Compra Eficiente



Plantilla Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de "[bien o servicio]"				
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	42 de 45	
Vigencia	06 de febrero de 2020			
Versión No.	01			

9. Garantías

9.1. Garantía de seriedad de la Oferta

El Proponente debe presentar junto con la Oferta una garantía de seriedad de la Oferta a favor de Colombia Compra Eficiente por un valor de 1.000 SMMLV y con vigencia de noventa (90) días calendario desde la presentación de la Oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del Acuerdo Marco de Precios en cumplimiento del artículo 2.2.1.2.3.1.9. del Decreto 1082 de 2015.

La garantía de seriedad de la oferta debe contener la siguiente información

- (i) Tomador y NIT.
- (ii) Beneficiario y NIT
Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.
NIT: 900.514.813-2
- (iii) Vigencia 90 días calendario.
- (iv) Número del proceso de selección y objeto.

Objeto: “El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.”

- (v) Suficiencia y monto amparado (1.000 SMMLV).
- (vi) Riesgos amparados derivados del incumplimiento de la oferta tal como lo regula la normatividad vigente.

9.2. Garantía de cumplimiento

9.2.1. Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Acuerdo Marco, una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es Colombia Compra Eficiente, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 17 para el Lote 1 y la Tabla 18 Lote 2.



Plantilla Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de "[bien o servicio]"					
Código	CCE-GAD-FM-06	Página	43 de 45		
Vigencia	06 de febrero de 2020				
Versión No.	01				

Tabla 17 Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 1

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 1	$\text{Valor del amparo} = \frac{415.665.000.000 * 10\%}{\text{Número de Proveedores adjudicados en el Lote 1}}$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) año más

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Tabla 18 Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 2

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 2	$\text{Valor del amparo} = \frac{277.110.000.000 * 10\%}{\text{Número de Proveedores adjudicados en el Lote 2}}$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) año más

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados al finalizar la adjudicación.

En caso de prórroga Acuerdo Marco, la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento del mismo y por y un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación del Acuerdo Marco de Precios.

En caso tal que el Proponente haya quedado adjudicado en uno o más Lotes, deberá adjuntar una sola garantía con el valor total de los Lotes Adjudicados, de igual forma deberá discriminar en la garantía los Lotes adjudicados, así como sus respectivos valores.

Colombia Compra Eficiente debe aprobar la ampliación de la garantía de cumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 17 o Tabla 18 según sea el caso después de haber sido afectada.

9.2.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 20; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.





Código	CCE-GAD-FM-06	Página	44 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		

Tabla 20 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra y un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 20; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** después de haber sido afectada.

10. Cobertura por Acuerdos Comerciales

El Proceso de Contratación está cubierto por los siguientes Acuerdos Comerciales:

Tabla 21 Acuerdos Comerciales

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Umbral	Excepción aplicable	Proceso de Contratación cubierto
Alianza Pacífico	Chile	Sí	Sí	No	Sí
	Perú	Sí	Sí	No	Sí
	México	Sí	Sí	No	Sí
Canadá		Sí	Sí	No	Sí
Chile		Sí	Sí	No	Sí
Corea		Sí	Sí	No	Sí
Costa Rica		Sí	Sí	No	Sí
Estados Unidos		Sí	Sí	No	Sí
Estados AELC		Sí	Sí	No	Sí
México		Sí	Sí	No	Sí
Triángulo Norte	El Salvador	Sí	Sí	No	Sí
	Guatemala	Sí	Sí	No	Sí





Código	CCE-GAD-FM-06	Página	45 de 45
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		

	Honduras	Sí	Sí	No	Sí
Unión Europea		Sí	Sí	No	Sí
Comunidad Andina		Sí	Sí	No	Sí

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

En consecuencia, Colombia Compra Eficiente concederá trato nacional a Proponentes y servicios de dichos países. Adicionalmente, los Proponentes de Estados con los cuales el Gobierno Nacional haya certificado la existencia de trato nacional por reciprocidad recibirán este trato.

ANDRÉS RICARDO MANCIPE GONZÁLEZ
Subdirector de Negocios

Elaboró: Nombre Juan Sebastián Cárdenas Hernández
Cargo Estructurador de Acuerdos Marco
Revisó: Nombre Oscar Hernando Sánchez
Cargo Gestor de la Subdirección de Negocios
Aprobó: Andrés Ricardo Mancipe González
Subdirector de Negocios

CONTROL DE CAMBIOS DE FORMATO					
VERSION	CODIGO	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	AJUSTES
01	CCE-GAD-FM-06	06/feb/2020	Constanza Contreras Sergio Peña Luis Fajardo Oscar Sanchez Gestores Subdirección de Negocios	Andres Mancipe Subdirector de Negocios	Estandarización formato Plantilla Estudios y Documentos Previos de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de "[bien o servicio]"

