

Código	CCE-GAD-FM-07	Página	1 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



## Adenda 1 al Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios BPO II del proceso CCENEG-033-01-2020

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. ASPECTOS GENERALES</b>	<b>4</b>
2.1. Invitación a las veedurías ciudadanas	4
2.2. Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República	4
2.3. Compromiso anticorrupción	5
2.4. Costos derivados de participar en el Proceso de Contratación	5
2.5. Comunicaciones	5
2.6. Idioma	6
2.7. Conversión a Salarios	7
2.8. Legalización de documentos	7
2.9. Código de ética de Colombia Compra Eficiente	8
2.10. Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente	8
2.11. Aceptación de los términos y condiciones	8
2.12. Exclusión de responsabilidades por la información	9
2.13. Información confidencial	10
2.14. Cumplimiento del régimen de inhabilidades e incompatibilidades	10
2.15. Subsanción de las ofertas	11
2.16. Código de integridad de Colombia Compra Eficiente	11
2.17. Reglas para el desarrollo de las audiencias del proceso	11
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>13</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL ACUERDO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO</b>	<b>14</b>
4.1. Alcance del objeto del Acuerdo Marco	14
4.2. Codificación de en el Clasificador de Bienes y Servicios	14
4.3. Especificaciones Técnicas de los Servicios BPO	14
4.4. Lugar de prestación del servicio de los Servicios BPO	16
<b>5. REQUISITOS HABILITANTES</b>	<b>16</b>
5.1. Capacidad jurídica	17
5.1.1. Carta de Presentación de la Propuesta – Formato 1	17
5.1.2. Presentación a través de Apoderados:	18
5.1.3. Compromiso Anticorrupción	18
5.1.4. Certificado de Existencia y Representación Legal	18
5.1.5. Cédula de Ciudadanía – Proponente Persona Natural	19
5.1.6. Certificación de Inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP)	19
5.1.7. Consorcios o Uniones Temporales	20
5.1.8. Garantía de Seriedad de la Propuesta	20
5.1.9. Verificación de la Condición de MIPYME (Aplica para la verificación de los criterios de desempate)	20



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	2 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



5.1.10.	Verificación Inexistencia Antecedentes Fiscales, Penales y Disciplinarios.....	21
5.1.11.	Verificación del Pago de Multas por Infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia .....	21
5.1.12.	Personas Jurídicas Privadas Extranjeras y Personas Naturales Extranjeras .....	21
5.2.	Experiencia.....	22
5.3.	Capacidad financiera.....	23
5.4.	Capacidad organizacional .....	23
5.5.	Requisito mínimo técnico .....	24
5.5.1.	Requisitos técnicos de las sedes .....	25
5.5.1.1.	Matricula Mercantil .....	25
5.5.1.2.	Certificado de Sismo resistencia .....	25
5.5.1.3.	Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE .....	26
5.5.1.4.	Esquema de Conectividad .....	26
5.5.2.	Requisitos técnicos del Proponente .....	26
5.5.2.1.	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI .....	26
5.5.2.2.	Oficial de Seguridad de la Información - Chief Information Security Officer – CISO .....	27
5.5.2.3.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).....	27
5.5.3.	Requisitos mínimos técnicos por Lote.....	28
5.5.4.	Plataforma de Centro de Contacto On Premises o en Nube (Privada/Publica).....	28
5.5.5.	Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal.....	30
5.5.6.	Plataforma de Centro de Contacto Multicanal.....	30
5.5.7.	Disponibilidad de la Plataforma de Centro de Contacto.....	30
5.5.8.	Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto .....	31
5.5.9.	Herramienta WFM (WorkForce Management) .....	31
5.5.10.	Herramientas de colaboración y comunicaciones.....	32
5.5.11.	Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial .....	32
5.5.12.	Contratos de soporte de la plataforma o personal de desarrollo .....	33
5.5.13.	Personal certificado en WFM (WorkForce Management) .....	33
5.5.14.	Prueba técnica .....	34
<b>6.</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.....</b>	<b>34</b>
6.1.	Factor económico.....	34
6.2.	Factor técnico .....	36
6.2.1.	Auditorías Técnicas Externas.....	37
6.2.2.	Ethical Hacking.....	37
6.2.3.	Incentivo del primer empleo .....	38
6.2.4.	Mujeres cabeza de familia.....	39
6.3.	Puntaje para estimular la industria nacional.....	40
6.3.1.	Apoyo a la Industria Nacional – Hasta 10 Puntos: .....	41
6.3.2.	Ofertas de Origen Extranjero – 5 PUNTOS: .....	41
6.4.	Incorporación de Trabajadores en Situación de Discapacidad .....	41
<b>7.</b>	<b>REGLAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA .....</b>	<b>42</b>
7.1.	Presentación.....	42
<b>8.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES .....</b>	<b>43</b>
8.1.	Presentación del factor económico .....	44
8.2.	Presentación del factor técnico .....	44
8.3.	Puntaje para estimular la industria nacional.....	44



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	3 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



8.4.	Evaluación de las Ofertas.....	44
8.5.	Rechazo .....	44
<b>9.</b>	<b>ACUERDOS COMERCIALES Y TRATO NACIONAL .....</b>	<b>45</b>
<b>10.</b>	<b>ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>46</b>
<b>11.</b>	<b>RIESGOS .....</b>	<b>47</b>
<b>12.</b>	<b>GARANTÍAS .....</b>	<b>58</b>
12.1.	Garantía de seriedad de la Oferta .....	58
12.2.	Garantía de cumplimiento.....	58
12.2.1.	Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente .....	58
12.2.2.	Garantía de cumplimiento a favor de las entidades Compradora .....	59
<b>13.</b>	<b>ACUERDO MARCO DE PRECIOS .....</b>	<b>60</b>
13.1.	Operación Principal del Acuerdo Marco de Precios .....	60
13.1.1.	Partes del Acuerdo Marco de Precios .....	60
13.1.2.	Objeto del Acuerdo Marco de Precios.....	60
13.1.3.	Catálogo .....	60
13.1.4.	Tienda Virtual del Estado Colombiano .....	61
13.1.5.	Vigencia del Acuerdo Marco de Precios .....	61
13.1.6.	12.2Valor estimado del Acuerdo Marco de Precios .....	62
13.1.7.	Administración del Acuerdo Marco de Precios.....	62
13.2.	Operación Secundaria .....	62
<b>14.</b>	<b>MINUTA .....</b>	<b>62</b>
<b>15.</b>	<b>CRONOGRAMA .....</b>	<b>63</b>

Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales

Anexo 2. Prueba técnica

Formato 1. Carta de presentación de la Oferta

Formato 2. Compromiso Anticorrupción

Formato 3. Formato de Observaciones

Formato 4. Oferta económica por Lote

Formato 5. Formato de presentación de la Oferta

Formato 6. Formato incentivo del primer empleo

Formato 7. Formato mujeres cabeza de Familia

Formato 8. Certificado de incorporación del componente colombiano.

Formato 9. Formato para acreditar los Requisitos habilitantes del proponente extranjero

Formato 10. Vinculación de personas en condición de discapacidad.

Formato 11. Constitución de UT

Formato 12. Constitución de Consorcio

Formato 13. ~~Declaración juramentada~~ Manifestación expresa Mujeres Cabeza de Familia



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	4 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



## 1. Introducción

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente -Colombia Compra Eficiente de aquí en adelante, pone a disposición de los interesados el pliego de condiciones para el Acuerdo Marco de adquisición de Servicios de BPO en su segunda generación.

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.

Colombia Compra Eficiente no requiere de certificado de disponibilidad presupuestal para suscribir un Acuerdo Marco de Precios pues no ejecuta gasto público con su suscripción. Sin embargo, el valor de las Órdenes de Compra representa las transacciones realizadas entre las Entidades Compradoras y los Proveedores al amparo del Acuerdo Marco. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente estimó en \$692.775 millones el valor de las Órdenes de Compra que colocarán las Entidades Compradoras durante su vigencia, según información histórica del SECOP y la TVEC.

El pliego de condiciones y sus anexos están a disposición del público general en el Sistema Electrónico de Contratación Pública –SECOP II– <https://community.secop.gov.co/STS/CCE/Login.aspx>, en el enlace buscar proceso. Los interesados pueden presentar observaciones al presente documento en la oportunidad establecida para el efecto en el Cronograma contenido en la sección 15.

Colombia Compra Eficiente es la entidad encargada de “Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda”<sup>1</sup> y en consecuencia, es quién debe adelantar los Procesos de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios.

La selección de los Proveedores para un Acuerdo Marco de Precios debe hacerse por licitación pública de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015.

Bogotá 02 de octubre de 2020

## 2. Aspectos Generales

### 2.1. Invitación a las veedurías ciudadanas

En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, Colombia Compra Eficiente invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social al Acuerdo Marco, a que presenten las recomendaciones que consideren convenientes, intervengan en las audiencias y consulten los Documentos del Proceso en el SECOP II.

### 2.2. Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República

Mediante el decreto 672 de 2017 se reestructuró el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se consignaron diferentes funciones para la Secretaría de Transparencia.

<sup>1</sup> Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 4170 de 2011.



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	5 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



Por lo anterior, en el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado, se reportará el hecho a la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, creada mediante el Decreto 4637 el 9 de diciembre de 2011, con la misión de asesorar y apoyar directamente al Presidente de la República en el diseño de una Política Integral de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y coordinar su implementación.

En todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones del presente Pliego de Condiciones y de los contratos que forman parte de este, el Proponente obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes consagran.

En el caso en que Colombia Compra Eficiente comprobare hechos constitutivos de corrupción por parte de un Proponente durante el proceso de selección, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, podrá RECHAZAR la respectiva oferta y dar traslado a la entidad competente para adelantar las actuaciones legales del caso.

Si los hechos constitutivos de corrupción tuvieron lugar dentro del plazo de ejecución del contrato, tales circunstancias podrán dar lugar a la declaratoria de caducidad, de conformidad con las reglas previstas para el efecto en la ley y en el respectivo contrato

### 2.3. Compromiso anticorrupción

El Proponente deberá suscribir el compromiso anticorrupción contenido en el Formato 2, en el cual manifiesta su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción y anexarlo en el apartado –documentos del proceso– del Proceso de Contratación CCNEG-033-01-2020 al presentar su Oferta. Si el Proponente es plural, el compromiso anticorrupción debe estar suscrito por todos los integrantes del Proponente plural.

Si hay incumplimiento comprobado del compromiso anticorrupción por parte del Proponente, sus empleados, representantes, asesores o de cualquier otra persona que en el Proceso de Contratación actúe en su nombre, habrá causal suficiente para el rechazo de la Oferta, o para la terminación anticipada del Acuerdo Marco si el incumplimiento ocurre con posterioridad a la adjudicación de este, sin perjuicio de las consecuencias adicionales que traiga tal incumplimiento. Si el Acuerdo Marco es terminado anticipadamente, el Proveedor deberá continuar con la ejecución de las Órdenes de Compra vigentes y las mismas seguirán rigiéndose por el Acuerdo Marco, salvo que la normativa prevea un tratamiento distinto.

En el caso en que Colombia Compra Eficiente comprobare hechos constitutivos de corrupción por parte de un Proponente durante el proceso de selección, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, podrá rechazar la respectiva oferta y dar traslado a la entidad competente para adelantar las actuaciones legales del caso.

Si los hechos constitutivos de corrupción tuvieron lugar dentro del plazo de ejecución del contrato, tales circunstancias podrán dar lugar a la declaratoria de caducidad, de conformidad con las reglas previstas para el efecto en la ley y en el respectivo contrato.

### 2.4. Costos derivados de participar en el Proceso de Contratación

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

### 2.5. Comunicaciones



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	6 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Las comunicaciones enviadas por los Proponentes relacionadas con el Proceso de Contratación deben hacerse a través del SECOP II. Los interesados en el Proceso de Contratación bien sean Entidades Estatales o Proponentes, deben enviar sus observaciones a los Documentos del Proceso a través del Formato 3 mediante la plataforma SECOP II.

Todas las comunicaciones entre la Entidad y los interesados en el proceso de contratación deben realizarse a través del SECOP II, para la presentación de ofertas, presentación de observaciones y subsanaciones deberá seguir los instructivos en cada caso disponibles en el link <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/proveedores> y presentarlas en línea, es decir, directamente en la plataforma en línea de SECOP II, ingresando al Link del proceso, con el lleno de los requisitos exigidos por Colombia Compra Eficiente con el fin de facilitar su estudio, y con base en las especificaciones establecidas.

En cuanto a las aclaraciones y envío de documentos requeridos con ocasión de la verificación y evaluación de las ofertas, sólo serán tenidas en cuenta aquellas que sean presentadas en línea, es decir, directamente en línea en la plataforma de SECOP II, ingresando al enlace del proceso, en el tiempo, con la identificación del proceso de selección al que se refieren, del nombre y firma de la persona natural y/o del representante legal de la persona jurídica individual o conjunta que la remite.

Los términos fijados en el presente Pliego de Condiciones se entenderán en días hábiles, salvo que se indique expresamente que son calendario, al tenor de lo dispuesto por el artículo 62 de la ley 4 de 1913 - Código de Régimen Político y Municipal.

De conformidad con el parágrafo 4 del artículo 2, de la Ley 1150 de 2007, el Pliego de Condiciones no tendrá valor económico alguno para los interesados.

La correspondencia que excepcionalmente Colombia Compra Eficiente requiera en físico debe ser entregada en Colombia Compra Eficiente, en la carrera 7 N°. 26 – 20 Piso 17, Edificio Tequendama, Bogotá, D.C., entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m. La correspondencia electrónica relacionada con el presente proceso de contratación podrá ser enviada a la dirección electrónica: [agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co](mailto:agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co).

La comunicación debe contener: (i) el número del Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020; (ii) los datos del remitente que incluyen nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono; (iii) identificación de los anexos presentados con la comunicación. Las reglas aplicables a la presentación de las Ofertas están en la sección VII. del presente documento.

Colombia Compra Eficiente responderá únicamente a través de la plataforma SECOP II las observaciones que sean presentadas por los interesados. Si un Interesado, Entidad o cualquier persona hace observaciones por fuera de la plataforma, Colombia Compra Eficiente las tratará como Derecho de Petición, respondiendo bajo el principio de transparencia y publicidad y en los términos correspondientes.

Colombia Compra Eficiente por su parte, enviará la correspondencia al correo registrado por el Proveedor en la página del SECOP II.

## 2.6. Idioma

Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los Proponentes o por terceros para efectos del Proceso de Contratación, o para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados en castellano. La Oferta y sus anexos deben ser presentados en castellano. Los documentos y comunicaciones en un idioma distinto deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción simple u oficial al castellano. Las certificaciones, Fichas Técnicas, documentos técnicos o equivalentes comúnmente utilizados en el sector pueden ser aportados en idioma inglés



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	7 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



acompañados de traducción simple. Cualquier documento allegado en otro idioma deberá ser aportado con traducción oficial al castellano.

## 2.7. Conversión a Salarios

El proponente deberá relacionar en el Formato 9 de Experiencia el valor ejecutado (incluido IVA) de cada contrato, expresado en SMMLV en la fecha de terminación. Cuando el valor de la experiencia válida, expresada en SMMLV, no se pueda establecer a partir de la información del RUP, Colombia Compra Eficiente verificará aritméticamente el cálculo de este valor y lo utilizará para la evaluación de este requisito.

Cuando se relacionen contratos en moneda extranjera, el proponente deberá realizar las conversiones respectivas a pesos colombianos e indicar en el Formato de Experiencia el valor obtenido y su equivalente a SMMLV a la fecha de terminación del contrato, de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (USD\$) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esta conversión la tabla Serie de datos promedio anual de la Serie empalmada de la tasa de cambio del peso colombiano frente al dólar (TRM y Certificado de cambio) correspondiente al año de terminación, para lo cual el proponente debe tomar la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>
- Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente al dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses tomando como referencia el año de terminación del proyecto, de acuerdo con la tasa de cambio estadística publicada por el Banco de la República u organismo oficial del país de origen correspondiente al último día de ese año, luego se realizará su conversión a pesos colombianos, de conformidad con lo indicado en la viñeta anterior.

Realizadas las conversiones correspondientes, se procederá a expresar los valores en SMMLV de acuerdo con el año de terminación.

En todo caso, la Entidad revisará las conversiones realizadas por el proponente y en caso de encontrarse diferencias, errores aritméticos o inconsistencias con respecto a lo indicado en el Formato de Experiencia, se realizarán las correcciones respectivas de acuerdo con el procedimiento indicado en este literal y el valor que se obtenga primará para todos los efectos.

Para el caso de valores de contratos terminados en el año en curso, se convertirá a pesos colombianos utilizando para esta conversión la TRM vigente a la fecha de apertura del presente proceso de selección.

## 2.8. Legalización de documentos

Los documentos privados otorgados en el exterior no requieren de legalización o apostille, tal como referencia en la Circular Externa Única, expedida por Colombia Compra Eficiente que puede ser encontrada en el siguiente enlace [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_circulares/cce\\_circular\\_unica.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/cce_circular_unica.pdf)

Todos los documentos públicos otorgados en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos legales en Colombia.

Respecto de la determinación de si un documento es de naturaleza pública o privada, el Manual sobre el Funcionamiento Práctico del Convenio sobre Apostilla, publicado por la Oficina Permanente de la Haya, establece respecto de los documentos públicos lo siguiente:



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	8 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



“(…) El ámbito de aplicación material del Convenio -y, por lo tanto, el concepto de los documentos públicos- se debe entender e interpretar de manera amplia, con miras a garantizar que la mayor cantidad de documentos se beneficie del proceso de autenticación simplificado en virtud del Convenio. Surge claramente de los trabajos preparatorios del Convenio que el concepto de 'documento público' debe interpretarse en sentido amplio. El término "documento público" se entiende a todos los documentos que no sean aquellos emitidos por personas físicas en calidad privada (es decir, documentos que no sean privados) En consecuencia, un documento público expedido por una autoridad o persona en calidad oficial (es decir, calidad de un funcionario al cual el Estado le ha conferido la potestad de expedir documentos). Según lo establecido en el párrafo anterior, el término "documento público" se extiende a cualquier documento expedido por una autoridad o persona que actúa en calidad oficial. El Derecho del Estado de origen determina si una persona actúa en calidad privada u oficial. De ello se deduce, por tanto, que el Derecho del Estado de origen es el que determina, en última instancia, si un documento es público a los fines del Convenio”.

## 2.9. Código de ética de Colombia Compra Eficiente

El Proponente debe conocer, aceptar y cumplir con el código de [integridadÉtica](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/normativas/20130413codigoetica.pdf) de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente que está a disposición en: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documentos/codigo\\_integridad\\_2018.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/codigo_integridad_2018.pdf)  
<https://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/normativas/20130413codigoetica.pdf>

## 2.10. Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente

La Circular Externa Única de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente es comprendida como un documento del presente Proceso de Contratación, el cual se rige por los mandatos, orientaciones e instrucciones establecidas en la Circular. Los interesados, Proponentes y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente actuarán conforme a su contenido.

La Circular Externa Única está disponible en el siguiente enlace: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_circulares/cce\\_circular\\_unica.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/cce_circular_unica.pdf).

## 2.11. Aceptación de los términos y condiciones

La presentación de la Propuesta comporta, para cada uno de los Proponentes y sus Miembros, la aceptación, sin condicionamientos, salvedades y modificaciones de las condiciones y requisitos establecidos tanto en el presente de Pliego de Condiciones como en las Adendas que se publiquen durante el desarrollo de la presente Licitación, y de los términos y condiciones del Acuerdo Marco que se suscribirá en caso de adjudicación.

Así mismo, implica para el Proponente y sus Miembros, en caso de Proponente Plural, el conocimiento de la legislación colombiana en materia de contratación estatal y el régimen jurídico aplicable y vigente de las actividades y servicios objeto de la presente Licitación. Por lo tanto, la decisión de presentar o no propuesta, es una decisión exclusiva de los interesados derivada de sus propios análisis, investigaciones, exámenes e inspecciones correspondientes.

Los Proponentes y sus Miembros, en caso de Proponente Plural, al elaborar su Propuesta, deberán tener en cuenta que el cálculo de los costos y gastos, cuales quiera que ellos sean, se deberán basar estrictamente en sus propios estudios técnicos y en sus propias estimaciones.

En virtud de lo anterior, será responsabilidad de los Proponentes y de sus Miembros, en caso de Proponente Plural:

- i. Presentar su Propuesta con estricta sujeción al Pliego de Condiciones, los Documentos del Proceso y la Ley, so pena de rechazo de esta.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	9 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- ii. Presentar su Propuesta basada en el previo examen cuidadoso de las características del objeto contractual.
- iii. Evaluar las implicaciones legales, técnicas, de mercado, fiscales, jurídicas, financieras, la distribución de riesgos y en general todos los aspectos que puedan incidir en la determinación de la Propuesta.
- iv. Determinar, evaluar y asumir los impuestos, tasas y contribuciones, así como los demás costos e implicaciones tributarias y de cualquier otra naturaleza que lleve consigo la celebración del Acuerdo Marco, según la asignación de costos prevista en el Pliego de Condiciones y en la Minuta del Acuerdo Marco, para lo cual se recomienda a los Proponentes obtener asesoría calificada e independiente en materia financiera, legal, fiscal, tributaria, técnica y de cualquier otra naturaleza que consideren necesaria para la presentación de la Propuesta.
- v. Informarse sobre los requisitos legales aplicables al Acuerdo Marco.
- vi. La exactitud, aplicabilidad, confiabilidad o integridad de la información que tenga a bien consultar cada Proponente se encuentra bajo su propia responsabilidad. La documentación que repose en Colombia Compra Eficiente no pretende incluir toda la información que un posible Proponente deba tener en consideración.

Sin perjuicio de la declaración expresa que los Proponentes deberán hacer en la Carta de Presentación de su respectiva Propuesta, con la sola presentación de la Propuesta se considerará que los Proponentes y cada uno de sus Miembros -en caso de Proponente Plural-:

- i. Han realizado el examen completo de todos los aspectos que inciden y determinan la presentación de la Propuesta.
- ii. Han investigado y asumen plenamente los riesgos y en general, todos los factores determinantes de los costos que incidan en su Propuesta.

En consecuencia, el Proponente será responsable por los datos, informes, documentos y resultados que se suministren durante el proceso de selección; así como de generar las actividades que soporten la debida diligencia en la determinación de los procedimientos, plazos, y/o trámites que deben agotarse por parte del futuro Proveedor, para la consecución de permisos, autorizaciones y licencias que deban agotarse ante personas públicas o privadas, así como de aquellos que se entreguen durante la ejecución del Acuerdo Marco, que llegare a suscribirse.

El sólo hecho de la presentación de las Propuestas no obliga en forma alguna a Colombia Compra Eficiente a aceptarlas, ni confiere ningún derecho para celebrar el Acuerdo Marco con quienes efectivamente las presenten.

## 2.12. Exclusión de responsabilidades por la información

La única información proveniente de Colombia Compra Eficiente que debe considerarse como base para la presentación de Propuestas, es la contenida en los documentos del proceso que sean publicados en el portal de contratación <http://www.colombiacompra.gov.co/> dentro del Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020.

Los Proponentes serán responsables por el manejo de la información que reciban de la Entidad Contratante y deberán respetar, con arreglo a la Constitución Política de Colombia y a la ley, las disposiciones sobre propiedad intelectual. El incumplimiento de lo anterior acarreará las sanciones contempladas en la ley.

Así mismo, los Proponentes serán responsables por la información que suministren a la entidad durante cualquier etapa del proceso.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	10 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Colombia Compra Eficiente se reserva el derecho de verificar la información presentada por los Proponentes, así como de analizar la documentación que en cada caso se presente como sustento de las Propuestas. Esta verificación se hará de oficio por parte de Colombia Compra Eficiente; si la información suministrada por los Proponentes al verificarla no resulta apropiada o la(s) persona(s) de contacto ya no laboran en el lugar o por cualquier motivo Colombia Compra Eficiente no puede contactar a las personas para verificar la información, podrá, si no ha podido verificar la información por otros medios a su entera satisfacción, no tener en cuenta la información que el Proponente pretende acreditar, con las consecuentes determinaciones en materia contractual a que haya lugar.

### 2.13. Información confidencial

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las ofertas y las recomendaciones para la adjudicación del contrato no podrá ser reveladas a los Proponentes ni a otra persona que no participe en dicho proceso, hasta tanto el informe de evaluación sea publicado.

Si en los documentos presentados se incorpora información confidencial del Proponente o sus Miembros, de acuerdo con la ley colombiana, debe indicarse claramente tal circunstancia en el texto de la Carta de Presentación de la Propuesta, mencionando los folios específicos considerados confidenciales y señalándose tal circunstancia en el documento específico considerado confidencial.

En caso de calificar una información como confidencial, el Proponente debe señalar cuál es la norma legal que soporta tal calificación.

Colombia Compra Eficiente se reserva el derecho de revelar dicha información a sus funcionarios, asesores con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos. La Entidad Contratante, sus funcionarios y asesores están obligados a mantener la confidencialidad de dicha información.

### 2.14. Cumplimiento del régimen de inhabilidades e incompatibilidades

Pueden participar en el presente Acuerdo Marco, como Proponente, o como Miembros de un Proponente Plural, quienes no se encuentren incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad contenidas en la Constitución y en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Código Único Disciplinario, el artículo 2.2.1.1.2.2.8 del Decreto 1082 de 2015 y demás normas sobre la materia. La ocurrencia de una de las referidas causales durante el Acuerdo Marco, o con posterioridad a la adjudicación, debe ser comunicada por el Proponente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento de la misma y se procederá de acuerdo con lo establecido en la Ley 80 de 1993.

Si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y la suscripción del mismo, sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad o si se demuestra que el acto de adjudicación se obtuvo por medios ilegales, este podrá ser revocado, de conformidad con lo previsto en la ley.

Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el contratista, éste cederá el contrato previa autorización escrita de la Entidad contratante o, si ello no fuere posible, renunciará a su ejecución. Cuando la inhabilidad o incompatibilidad sobrevenga en un Proponente dentro del Acuerdo Marco, se entenderá que renuncia a la participación en el Acuerdo Marco y a los derechos surgidos del mismo.

Si la inhabilidad o incompatibilidad sobreviene en uno de los miembros de un Proponente Plural éste cederá su participación a un tercero de las mismas condiciones que se acreditaron en la Propuesta por parte del respectivo Miembro del Proponente Plural, previa autorización escrita de Colombia Compra Eficiente. En ningún caso podrá haber cesión del contrato entre quienes integran un Consorcio o Unión Temporal.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	11 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



## 2.15. Subsanabilidad de las ofertas

La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas, no será título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos, de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018, tal como se indica en la Circular Externa Única proferida por Colombia Compra Eficiente.

En consecuencia, la Entidad Estatal debe solicitar a los oferentes subsanar los requisitos de la oferta que no impliquen la asignación de puntaje, y los oferentes pueden subsanar tales requisitos hasta el término de traslado del informe de evaluación que, para efectos de la licitación pública, es de 5 días hábiles de acuerdo al numeral 8 del artículo 30 de la ley 80 de 1993.

Serán rechazadas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información y la documentación solicitada por la Entidad Estatal hasta el plazo anteriormente señalado

No hay lugar a aclarar, complementar o corregir la propuesta cuando:

- i. El Proponente pretenda demostrar circunstancias ocurridas con posterioridad a la fecha de presentación de las ofertas, para los fines del caso, la fecha de presentación de ofertas se tendrá en cuenta como el día hábil y la hora de cierre en la que fueron presentadas las ofertas.
- ii. Cuando la aclaración, complemento o corrección no se refiera directamente al Proponente y busque mejorar o adicionar la oferta.
- iii. Cuando se trate de factores de escogencia.
- iv. Cuando pretenda acreditar requisitos puntuables. En el evento en que un mismo requisito se haya establecido con carácter habilitante y al mismo tiempo puntuable, el proponente solamente podrá subsanar lo referente al componente habilitante, sin que por ello se le otorguen puntos.

De acuerdo con lo anterior, Colombia Compra Eficiente permitirá que los Proponentes subsanen los elementos de sus propuestas que sean necesarios para cumplir con los requisitos mínimos habilitantes, siempre que no se trate de uno de los eventos enlistados anteriormente.

Cuando se trate de documentos que sirvan para acreditar el cumplimiento de requisitos habilitantes que al mismo tiempo sirven para otorgar puntaje, Colombia Compra Eficiente permitirá a los Proponentes subsanar el error contenido en la certificación, únicamente para efectos de habilitar la propuesta. Sin embargo, esa subsanación no servirá al Proponente para efectos de otorgarle puntaje.

## 2.16. Código de integridad de Colombia Compra Eficiente

El Proponente debe conocer, aceptar y cumplir con el código de integridad de Colombia Compra Eficiente que está a disposición en:

[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documentos/codigo\\_integridad\\_2018.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/codigo_integridad_2018.pdf)

## 2.17. Reglas para el desarrollo de las audiencias del proceso

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.1.2. del Decreto 1082 de 2015, serán obligatorias en la licitación pública las audiencias de a) asignación de Riesgos, y b) adjudicación.



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	12 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente realizará las audiencias anteriormente señaladas en la fecha y hora establecidas en el Cronograma. Para el desarrollo de estas se establecerán las siguientes reglas:

1. Las audiencias de asignación de riesgos y de adjudicación del proceso de licitación se realizarán en audiencia pública, de la cual se levantará un acta que será publicada en la plataforma SECOP II [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co). Los proponentes e interesados podrán pronunciarse sobre los riesgos establecidos en el proceso y sobre las respuestas dadas por Colombia Compra Eficiente a las observaciones presentadas a los informes de evaluación, respectivamente.
2. Solo podrán participar en la audiencia, los proponentes que se encuentren representados por su representante legal o por apoderado debida y expresamente autorizado para representarlo. El poder deberá estar debidamente presentado con las formalidades que establece la ley para este tipo de documentos (otorgado y aceptado) y en original. Dicho documento estará acompañado con el correspondiente documento de identidad y tarjeta profesional (Cundo aplique)
3. En la audiencia de asignación de riesgos se concederá el uso de la palabra por una única vez a los proponentes que así lo soliciten por el termino de cinco (5) minutos con el fin de pronunciarse sobre la matriz de riesgos. En la audiencia de adjudicación se concederá el uso de la palabra por una única vez a los proponentes que así lo soliciten por el termino de cinco (5) minutos el informe de evaluación; y replicar las observaciones que sobre la evaluación de su oferta se hayan presentado por los intervinientes. En ningún caso, esta posibilidad implica una nueva oportunidad para mejorar o modificar la oferta, ni mucho menos para efectuar nuevas observaciones al informe de evaluación.
4. En caso de presentarse pronunciamientos que a juicio de la entidad requieran de análisis y cuya solución podría incidir en el sentido de la decisión a adoptar, la audiencia podrá ser suspendida por el término necesario para la verificación de los asuntos debatidos y la comprobación de lo alegado.
5. Durante la audiencia los asistentes deberán observar una conducta respetuosa hacia los servidores públicos y los demás presentes, con estricto apego a las normas jurídicas y éticas de este tipo de audiencias conforme a los principios de buena fe, transparencia, moralidad y equidad.
6. Quien preside la audiencia podrá tomar las medidas necesarias para preservar el orden y correcto desarrollo de esta, pudiendo excluir de ella, a quien con su comportamiento altere su normal curso.
7. En la audiencia de adjudicación se podrá prescindir de la lectura del borrador del acto administrativo de adjudicación del proceso, si la entidad ha dado a conocer oportunamente su texto con la debida antelación para su lectura por parte de los oferentes.
8. Terminadas las intervenciones de los asistentes a la audiencia de asignación de riesgos, Colombia Compra Eficiente procederá a realizar los ajustes correspondientes en la matriz de riesgos y demás documentos del proceso si a ello hay lugar, y publicarlos en la Plataforma SECOP II, conforme a los términos legales establecidos.
9. Terminadas las intervenciones de los asistentes a la audiencia de adjudicación se procederá a adoptar la decisión que corresponda y se notificará a los presentes, de conformidad con el artículo 9 de la Ley 1150 de 2007.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	13 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



### 3. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado contextual y obvio, o según la norma superior aplicable.

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 adelantarse 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.



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	14 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



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

#### 4. Descripción del objeto del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios BPO

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.

##### 4.1. Alcance del objeto del Acuerdo Marco

Los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones, el Anexo 1 según el Lote al que presenten oferta y resulten adjudicatarios de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-033-01-2020.

##### 4.2. Codificación de en el Clasificador de Bienes y Servicios

Los Servicios de 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.

Colombia Compra Eficiente realizará la verificación de los códigos antes relacionados con la información consignada en el Certificado de Inscripción de Registro Único de Proponentes – RUP, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, teniendo en cuenta lo reportado hasta el tercer nivel de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015

##### 4.3. Especificaciones Técnicas de los Servicios BPO

Los Servicios BPO por sus siglas en ingles *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, Entidades



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	15 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Estatales, fabricantes de las plataformas y de servicios asociados a centro de contacto 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 Premise

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 Categorías de los Servicios BPO 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		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 de forma escrita a través de la Web, correo electrónico, WhatsApp entre otros medios de comunicación que puedan ser cubiertos por esta modalidad.	Platino Oro Plata	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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	16 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

#### 4.4. 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.

#### 5. Requisitos habilitantes

Los Proponentes colombianos o extranjeros obligados a inscribirse en el RUP deberán adjuntar como parte de su propuesta el certificado de inscripción al RUP, vigente y en firme. En el caso de proponentes plurales, cada uno de los miembros de la estructura plural deberá cumplir este requisito.

Al cierre del Proceso de Contratación, es decir, hasta el plazo para presentar ofertas, el RUP debe encontrarse vigente y en Firme. Si el Proponente se encuentra inscrito pero dicha inscripción no está en firme, la Propuesta se evaluará prescindiendo de la información que haya sido actualizada o incluida y que no haya adquirido firmeza

El certificado del RUP deberá haber sido expedido máximo treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección. Si se proroga dicha fecha, esta certificación valdrá con la fecha inicial.

Respecto de las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia y las personas jurídicas sin sucursal en Colombia, deberá acreditar el cumplimiento de la capacidad jurídica, capacidad financiera, las condiciones de experiencia y demás requisitos habilitantes, con base en los documentos respectivos establecidos en el presente pliego de condiciones, los cuales serán verificados directamente por Colombia Compra Eficiente y a través del Formato 09 Proponente extranjero.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con la Circular Externa Única, el RUP debe renovarse a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, de lo contrario cesan sus efectos. No obstante, el artículo 2 del Decreto 434 de 2020, amplió el plazo para presentar la información para renovar



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	17 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



el registro único de proponentes a más tardar el quinto (5) día hábil del mes de julio 2020, por lo que, para todos los efectos, Colombia Compra Eficiente validará el cumplimiento de este requisito en cualquiera de las fechas anteriormente descritas.

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

## 5.1. Capacidad jurídica

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

Cuando un Proponente plural presenta Oferta, todos los miembros 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 conexas, según se establece en el apartado de Certificado de Existencia y Representación Legal.

Si el Proponente o alguno de los integrantes del Proponente plural es una persona extranjera sin domicilio o sucursal en el territorio nacional, debe acreditar el cumplimiento de los requisitos habilitantes con el Formato 9.

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.

El proponente que presente 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 según el orden de recepción de propuestas a través de la plataforma del SECOP II, **rechazando** las demás. La misma regla se aplica a: (i) los integrantes de un mismo grupo económico o grupo empresarial; (ii) Proponentes que sean subcontratistas de Otros Proponentes, de un integrante del Proponente Plural o de un integrante del grupo económico o grupo empresarial y (iii) los Proponentes e integrantes de Proponentes plurales que tienen representantes legales en común.

El Proponente deberá anexar junto con su Oferta el RUP, los certificados de existencia y representación legal y las certificaciones de los contratos con los que pretenda acreditar la experiencia, para que Colombia Compra Eficiente pueda verificar la existencia de un grupo empresarial.

El Proponente deberá anexar en su propuesta la documentación que acredite la capacidad jurídica conforme se enuncia a continuación:

### 5.1.1. Carta de Presentación de la Propuesta – Formato 1

El proponente deberá allegar la Carta de Presentación de la Propuesta – **Formato 1**, debidamente diligenciado y suscrita por el Representante Legal del Proponente, indicando su nombre, documento de identidad y demás información solicitada en dicho formato.

Con la carta de presentación de la propuesta se entiende presentada la declaración juramentada por parte del Proponente de no encontrarse en alguna de las inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Ley, ni en conflicto de intereses que pueda afectar el normal desarrollo del Acuerdo, así como el origen lícito de los documentos y recursos para ejecución del Acuerdo y Órdenes de Compra en caso de resultar adjudicatario del mismo.

Igualmente, manifiesta su aceptación y conformidad con los documentos del proceso.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	18 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



### 5.1.2. Presentación a través de Apoderados:

Los Proponentes podrán presentar Propuestas directamente o por intermedio de apoderado, evento en el cual deberán anexar con la Propuesta el poder otorgado en legal forma, en el que se confiera al Apoderado, de manera clara y expresa, facultades amplias y suficientes para actuar, obligar y responsabilizar a todas y cada uno de los integrantes en el trámite del presente proceso y en la suscripción del Acuerdo.

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

### 5.1.3. Compromiso Anticorrupción

Como parte de los requisitos de Capacidad Jurídica, será verificado el Compromiso Anticorrupción en los términos establecidos en el numeral 2.3 del presente documento.

### 5.1.4. Certificado de Existencia y Representación Legal

Cuando el Proponente sea una persona jurídica (colombiana o extranjera), deberá anexar el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la autoridad competente. Para el caso de Proponentes extranjeros se debe dar aplicación a lo establecido en el presente proceso.

Este certificado debe cumplir con lo siguiente:

- (i) **Fecha de expedición:** deberá haber sido expedido con fecha no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de presentación de propuestas. En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá cumplir esta condición. Cuando se prorrogue dicha fecha, esta certificación tendrá validez con la fecha de cierre inicial.
- (ii) **Vigencia:** el término de duración de la persona jurídica no debe ser inferior a la del plazo de ejecución del Acuerdo Marco y un (1) año más. En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes que sea persona jurídica deberá cumplir individualmente con estas reglas.
- (iii) **Objeto Social:** el objeto social de la persona jurídica y/o actividad comercial de la persona natural Proponente, y de cada uno de los miembros que conforman el Consorcio o la Unión Temporal, deben permitir ejecutar las actividades descritas en el objeto del presente proceso de selección, como lo son: Prestación de servicios BPO
- (iv) En los casos en que el vencimiento del periodo de duración de la persona jurídica sea inferior al plazo exigido, se admitirá un acto proveniente del órgano social con capacidad jurídica para tomar esa clase de determinaciones, en la cual se exprese el compromiso de prorrogar la duración de la persona jurídica para alcanzar los plazos aquí previstos, en caso de resultar adjudicatario y antes de la suscripción del Acuerdo Marco.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	19 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



(v) **Representante Legal y Facultades para Contratar:** Debe estar facultado para comprometer al proponente en especial para celebrar contratos sin límite de cuantía. En el caso que aparezcan restricciones al Representante Legal de la persona jurídica proponente (colombiana o extranjera), para contraer obligaciones en nombre de la misma, se deberá adjuntar a la propuesta el documento de autorización del órgano social competente, en el cual conste que está debidamente facultado para presentar la Propuesta y para firmar el Acuerdo Marco. Este documento deberá ser presentado, sin excepción, por todos los Proponentes, nacionales y extranjeros, individuales, Consorcios o Uniones Temporales y los integrantes de los mismos, que de acuerdo con sus estatutos lo requieran. El documento del órgano social competente que autorice al Representante Legal para presentar la propuesta deberá tener sin excepción fecha de expedición previa a la fecha fijada para la presentación de propuestas.

(vi) En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, el Representante Legal de cada una de las personas jurídicas que los integren deberá contar con dicha facultad o la correspondiente autorización

#### **5.1.5. Cédula de Ciudadanía – Proponente Persona Natural**

Si el Proponente es una persona natural nacional deberá acreditar su existencia mediante la presentación de copia de su cédula de ciudadanía válida, y si es persona natural extranjera residenciado en Colombia, mediante la copia de la Cédula de Extranjería expedida por la autoridad competente. Cuando el proponente es una Persona jurídica, deberá allegar igualmente la cédula del Representante Legal.

#### **5.1.6. Certificación de Inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP)**

Los Proponentes colombianos o extranjeros obligados a inscribirse en el RUP deberán adjuntar como parte de su propuesta el certificado de inscripción al RUP, vigente y en firme. En el caso de proponentes plurales, cada uno de los miembros de la estructura plural deberá cumplir este requisito.

Al cierre del Proceso de Contratación, es decir, hasta el plazo para presentar ofertas, el RUP debe encontrarse vigente y en Firme. Si el Proponente se encuentra inscrito pero dicha inscripción no está en firme, la Propuesta se evaluará prescindiendo de la información que haya sido actualizada o incluida y que no haya adquirido firmeza

El certificado del RUP deberá haber sido expedido máximo treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección. Si se prorroga dicha fecha, esta certificación valdrá con la fecha inicial.

Respecto de las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia y las personas jurídicas sin sucursal en Colombia, deberá acreditar el cumplimiento de la capacidad jurídica, capacidad financiera, las condiciones de experiencia y demás requisitos habilitantes, con base en los documentos respectivos establecidos en el presente pliego de condiciones, los cuales serán verificados directamente por Colombia Compra Eficiente y a través del **Formato 09**.

**Nota:** De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto – Ley 019 de 2012 y lo impuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, es un deber del inscrito, mantener actualizada la información que obra en el Registro Único de Proponentes del Registro Único Empresarial de la Cámara de Comercio.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	20 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



### 5.1.7. Consorcios o Uniones Temporales

El Proponente plural deberá presentar el **Formato 11** o **Formato 12**, donde conste la voluntad de conformar Consorcio o Unión Temporal, respectivamente, para presentar Propuesta, donde conste:

- (i) Acuerdo Consorcial o Unión Temporal, donde se evidencie la voluntad de los integrantes, indicando claramente que forma de asociación es la seleccionada por el Proponente.
- (ii) Identificación de los integrantes.
- (iii) La regulación de su participación, con los requerimientos específicos de la Ley y el pliego de condiciones.
- (iv) El documento deberá ser suscrito por los integrantes o los representantes de los integrantes.
- (v) Los porcentajes de participación de sus integrantes.
- (vi) Si se trata de Unión Temporal, sus miembros deberán señalar los términos y extensión (actividades) de su participación en la propuesta y en su ejecución.
- (vii) La duración de la forma asociativa no deberá ser inferior a la del plazo de ejecución y liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más.

En caso de que en la documentación aportada no se puede establecer la forma asociativa utilizada por el Proponente, se entenderá que se ha asociado bajo la modalidad de consorcio.

### 5.1.8. Garantía de Seriedad de la Propuesta

El Proponente deberá presentar cualquiera de los mecanismos de garantía de seriedad de la oferta autorizados en el Decreto 1082 de 2015 con las características indicadas en el mismo, contemplando como mínimo:

- (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 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.”

- (v) Suficiencia y monto amparado: 1000 SMMLV (\$877.803.000)
- (vi) Riesgos amparados derivados del incumplimiento de la oferta tal como lo regula la normatividad vigente.

### 5.1.9. Verificación de la Condición de MIPYME (Aplica para la verificación de los criterios de desempate)

En caso de desempate, se tendrá en cuenta la clasificación de MIPYME acreditada en el Registro Único de Proponentes (RUP).



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	21 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Cuando en el RUP no se encuentre la clasificación de tamaño empresarial, el proponente individual y todos y cada uno de los integrantes de los Consorcios o Uniones Temporales, deberán anexar certificación debidamente suscrita por la persona natural o contador para las personas naturales, y por el Representante Legal y revisor fiscal si la persona jurídica está obligada a tenerlo, o el auditor o contador público, en la cual acredite el tamaño empresarial de acuerdo con la definición legal y reglamentaria.

#### 5.1.10. Verificación Inexistencia Antecedentes Fiscales, Penales y Disciplinarios

Ni el Proponente, ni ninguno de sus integrantes en caso de ser plural, podrán estar reportados, para el momento del cierre del proceso y para la suscripción del Acuerdo Marco, en el boletín de responsables fiscales, antecedentes disciplinarios de la Procuraduría y antecedentes de policía nacional, el Proponente deberá aportar los respectivos certificados de verificación de antecedentes del Representante Legal con su Propuesta, con fecha de expedición y/o consulta no mayor a treinta (30) días calendario, no obstante, Colombia Compra Eficiente verificará lo pertinente en las páginas web respectivas.

#### 5.1.11. Verificación del Pago de Multas por Infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia

Para el momento del cierre del proceso y para la suscripción del Acuerdo Marco, el Proponente y sus integrantes, en caso de ser Proponente Plural, deberán encontrarse al día en el pago de multas por infracciones al Código Nacional de Policía y Convivencia, en el Registro Nacional de Medidas Correctivas – RNMC de la Policía Nacional de Colombia. El Proponente deberá aportar el respectivo certificado de verificación de antecedentes del Representante Legal con su Propuesta, no obstante Colombia Compra Eficiente verificará lo pertinente en el portal de servicios de la Policía Nacional <https://svcnpc.policia.gov.co/cnpc/Login.aspx?ReturnUrl=%2FCnpc>

#### 5.1.12. Personas Jurídicas Privadas Extranjeras y Personas Naturales Extranjeras

- En el caso de las personas **jurídicas privadas extranjeras sin sucursal en Colombia**, deben tener en cuenta que, de resultar adjudicatarias del presente proceso, deberán proceder de conformidad con lo establecido en el Título VIII del Libro Segundo del Código de Comercio, artículos 469 y ss. Dicha sucursal deberá constituirse, a más tardar, dentro de los **TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO**, siguientes a la notificación de la adjudicación. Las mismas reglas aplican para la persona jurídica extranjera sin sucursal en Colombia que fuere integrante de un Proponente Plural. En todo caso, el Proponente al momento de establecer la sucursal en Colombia deberá registrar como actividad(es) comercial(es), ante las entidades respectivas, la(s) actividad(es) descritas en el proceso de selección.
- Las **personas jurídicas privadas extranjeras que ya tengan establecida sucursal en Colombia** deberán concurrir al presente proceso a través de dicha sucursal y en todo caso, el proponente será siempre la persona jurídica extranjera.

Las personas naturales extranjeras sin residencia en el país y las personas jurídicas privadas extranjeras sin sucursal en Colombia, que no desarrollen actividades permanentes en Colombia, que no desarrollen actividades permanentes en Colombia, deberán, en todos los casos, acreditar un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la Propuesta, para la celebración del Acuerdo Marco y para representarla judicial y extrajudicialmente. Dichas personas deberán adjuntar a la Propuesta los documentos con los cuales acreditan la constitución del apoderado.

Código	CCE-GAD-FM-07	Página	22 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Dicho apoderado podrá ser el mismo para el caso de personas extranjeras que participen en Consorcio o Uniones Temporales y en tal caso, bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado en el acto de constitución de la figura asociativa por todos los integrantes de esta, el cual debe cumplir con los requisitos de consularización y apostille.

Así mismo deberán declarar bajo la gravedad de juramento en el **Formato 1 – Carta de Presentación**, que actualmente no se encuentran obligados a constituir sucursal en Colombia por no desarrollar actividades permanentes en el país, de conformidad con los artículos 471 y 474 del Código de Comercio.

## 5.2. Experiencia

El Proponente persona natural o jurídica o proponente plural deberá acreditar la experiencia con el Certificado de inscripción, calificación y clasificación en el RUP de acuerdo al clasificador de bienes y servicios en tercer nivel expresado en SMMLV de conformidad con alguno de los códigos solicitados en el presente pliego de condiciones.

Colombia Compra Eficiente no evaluará ni validará la experiencia del proponente que no se encuentre en firme al momento de la fecha establecida para la presentación de la propuesta.

También podrá acreditar experiencia de contratos ejecutados celebrados por Consorcios, Uniones Temporales y sociedades en las cuales el interesado tenga o haya tenido participación, para cada uno de los bienes y servicios identificados con el Clasificador de bienes y servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV, de conformidad con alguno de los códigos solicitados, conforme se indica en la siguiente tabla:

Tabla 4 Experiencia requerida

Experiencia Contractual	Valor
Lote 1: Contratos de Servicios de BPO que contengan al menos uno de los siguientes códigos: 83111500 a partir del año 2014, el Proponente deberá anexar las certificaciones, contratos o actas de liquidación de los contratos que pretenda acreditar en el RUP.	34.69725.597 SMLMV (Total de los contratos)
Lote 2: Contratos de Servicios de BPO que contengan al menos uno de los siguientes códigos: 83111500 a partir del año 2014, el Proponente deberá anexar las certificaciones, contratos o actas de liquidación de los contratos que pretenda acreditar en el RUP	45.79810.798 SMLMV (Total de los Contratos)

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

En las certificaciones, contratos o actas de liquidación Colombia Compra Eficiente debe evidenciar que el Proponente prestó los servicios BPO que pretende acreditar en el RUP a partir del año 2014.

En caso de que un Proponente adjunte una certificación de un contrato cuya fecha de inicio sea anterior al año 2014 pero su finalización sea posterior al año 2014, Colombia Compra Eficiente acreditará el equivalente de la experiencia del contrato con relación al tiempo de ejecución que cumpla con las condiciones previamente descritas.

Si el Proponente es plural, el requisito habilitante de experiencia debe ser acreditado por la suma de la experiencia de los miembros del Proponente plural, contenida en contratos inscritos en el RUP con el código 83111500.

Si el Proponente presenta Oferta a más de un (1) Lote, la experiencia requerida debe ser equivalente a la suma de la experiencia para cada uno de los Lotes que presente una Oferta. Un mismo contrato puede considerarse para verificar la experiencia en los dos (2) Lotes, siempre que el monto en SMLMV sea mayor o igual a la sumatoria de las experiencias requeridas para cada Lote, Colombia Compra Eficiente podrá usar el residuo de cada contrato para acreditar la experiencia en los demás Lotes a los que presente Oferta.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	23 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



En la evaluación de la Oferta cuando el valor de la experiencia del contrato presentado por el Proponente singular o Proponentes plural (Unión temporal o consorcio), sea superior al requerido en su Oferta en el Lote 1, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente podrá usar el residuo para acreditar la experiencia en el Lote 2 y viceversa. En este caso, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente realiza la evaluación de la experiencia teniendo en cuenta el Formato 5. Formato para presentar la Oferta.

Todos los integrantes del Proponente plural deberán tener registrado en el RUP alguno de los códigos definidos para el objeto del presente proceso de contratación y al menos uno de los miembros del Proponente plural debe acreditar con el RUP la experiencia en los códigos definidos en la Tabla 4.

Si un Proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un Proponente plural, la experiencia derivada de este contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación.

### 5.3. Capacidad financiera

Dado que Colombia Compra Eficiente debe asegurar que los Proveedores tienen la capacidad para responder por las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios, estableció los siguientes indicadores de 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: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente

Los Proponentes que no tengan gastos de intereses quedan habilitados respecto al indicador de cobertura de intereses.

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

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 Eficiente<sup>2</sup>.

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). 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 o consorcio).

### 5.4. Capacidad organizacional

Teniendo en cuenta que Colombia Compra Eficiente debe asegurar que los Proponentes tienen la aptitud para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna fijó los siguientes indicadores como requisitos habilitantes con los cuales se medirá la capacidad organizacional:

<sup>2</sup> [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documents/cce\\_manual\\_requisitos\\_habilitantes.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_requisitos_habilitantes.pdf)



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	24 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



**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: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

Para el Proponente cuyo patrimonio sea cero (0), no es posible calcular el indicador de Utilidad operacional sobre el patrimonio, caso en el cual el Proponente **no cumpliría** con dicho indicador.

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 o consorcio).

### 5.5. Requisito mínimo técnico

Un Proponente podrá presentar Oferta para el Lote 1 o Lote 2 o los dos Lotes según sea su interés.

Los Proponentes de los Servicios BPO que pretendan presentar Oferta sin importar el Lote deberán allegar la información solicitada en la Tabla 7 Requisitos mínimos técnicos transversales

Los Proponentes de los Servicios BPO que pretendan presentar Oferta en cualquiera de los dos Lotes o los dos Lotes deberán allegar la información solicitada en la Tabla 10

El Proveedor debe diligenciar el Formato 5 para presentar la Oferta del Proceso

**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

En caso tal que un Proponente haga parte de un grupo económico y pretenda acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos técnicos transversales y propios de cada uno de los Lotes mediante acreditación directa del grupo económico deberá demostrar por el medio de una certificación expedida por la sociedad matriz del grupo económico, y además el respectivo registro mercantil (o el documento que haga sus veces si se trata de una persona jurídica extranjera): (i) que hace parte del grupo económico que certifica el requerimiento y (ii) que dicho requerimiento estará a disposición del



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	25 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



proponente para atender las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios en caso tal que llegue a quedar adjudicado durante el proceso de selección y por la vigencia establecida en el Acuerdo Marco de Precios.

### 5.5.1. Requisitos técnicos de las sedes

#### 5.5.1.1. 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 presentar un documento firmado por el representante legal indicando lo siguiente:

- ✓ Nombre de la sede
- ✓ Ciudad de ubicación de la sede
- ✓ Dirección de la sede
- ✓ Posiciones físicas de la sede

El Proponente debe contar con mínimo 400 posiciones físicas, para el Lote 1.

El Proponente debe contar con mínimo 200 posiciones físicas, para el Lote 2.

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.

En caso que un proponente se presente a los dos (2) Lotes deberá acreditar como mínimo 500 posiciones físicas.

#### 5.5.1.2. 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, cuando se trate de construcciones anteriores al año 2010, fecha en que entró en vigencia la Norma de Sismo Resistencia – NSR- 10, el Proponente podrá presentar una certificación o acta de responsabilidad expedida y firmada por un ingeniero civil, especialista en estructuras, en la que indique que la edificación cumple con sismo resistencia, copia de la tarjeta profesional del ingeniero civil que lo certifica, copia del título de la especialización para verificar idoneidad y certificado de antecedentes del ingeniero.

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.



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	26 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



### 5.5.1.3. 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.

Alternativamente, el Proponente puede presentar una certificación de cumplimiento expedida y firmada por un ingeniero electricista, copia de la tarjeta profesional del ingeniero que lo certifica y certificado de antecedentes del ingeniero.

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.

### 5.5.1.4. Esquema de Conectividad

El Proponente debe presentar el diagrama de conectividad de cada sede 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.

## 5.5.2. Requisitos técnicos del Proponente

### 5.5.2.1. 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, y debe estar firmado por un auditor interno o externo en la que se legitime la aplicabilidad y cumplimiento de los controles definidos.

Adicional el Proponente debe presentar, el título profesional, tarjeta profesional y certificado que lo acredite como auditor interno o líder en ISO 27001:2013 o 2017 vigente del auditor que firma la declaración de aplicabilidad.

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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	27 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- ✓ 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

### **5.5.2.2. 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 y adicional contar con alguno de los siguientes títulos o certificaciones: (i) ~~especialización en seguridad informática o seguridad de la información~~ [postgrado en Seguridad Informática, Seguridad de la Información, Seguridad Digital, Administración De Riesgos Informaticos, Seguridad Informática y de las Comunicaciones, Ciberseguridad Organizacional, Ciberseguridad, Seguridad de la Información de las Organizaciones, Gestión De Seguridad Y Riesgo Informático o postgrados afines](#) o CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), o CISSP (Certified Information Systems Security Professional), o CISM (Certified Information Security Manager), o ISO 27001 Auditor Lider.

En caso de ser una persona natural vinculada con el Proponente, 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 o certificación y certificado de antecedentes disciplinarios de la profesión del Oficial de Seguridad de la Información.

En caso de ser una persona natural externa, el Proponente debe presentar el contrato suscrito, el título profesional obtenido, la tarjeta profesional, título de especialista o certificación y certificado de antecedentes disciplinarios del profesional.

En caso de ser una persona jurídica externa, el Proponente debe presentar el contrato suscrito entre la persona jurídica y el proponente, adicional a esto la persona jurídica deberá adjuntar la información que acredite que cuenta con la persona natural, profesional, que acredite las calidades que trata el párrafo primero y segundo del presente numeral.

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.

### **5.5.2.3. 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 80%.

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~~ [el año 2020](#) y en el que se indique el porcentaje de implementación, que debe ser de mínimo el 80%.

[En caso que el porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo \(SG-SST\) para la vigencia 2019 sea igual o superior al 97%, exime la presentación del informe definido en el segundo párrafo del presente numeral.](#)



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	28 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



El Proponente debe entregar el análisis, evaluación o recomendaciones de la ARL con relación de la gestión de riesgos de la ARL elaborada por el Proponente 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.

### 5.5.3. 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/Publica)	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

### 5.5.4. Plataforma de Centro de Contacto On Premises o en Nube (Privada/Publica)

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
Plataforma de Centro de Contacto Propia en Nube Pública/ Privada	X	NA
Plataforma de Centro de Contacto Propia On-Premises	NA	X
Plataforma de Centro de Contacto de Tercero Fabricante en Nube Pública/ Privada	X	NA

Código	CCE-GAD-FM-07	Página	29 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Plataforma de Centro de Contacto 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 alguna de las opciones definidas para cada Lote.

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

#### 5.5.4.1.1. Plataforma de Centro de Contacto Propia en Nube Pública

El Proponente debe presentar el contrato [o certificación](#) 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.

#### 5.5.4.1.2. Plataforma de Centro de Contacto Propia en Nube Privada

El Proponente debe presentar el contrato [o certificación](#) 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 Colombia en donde acredite el centro de datos de su propiedad es 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.

#### 5.5.4.1.3. Plataforma de Centro de Contacto Propia On-Premises

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

#### 5.5.4.1.4. Plataforma de Centro de Contacto de Tercero Fabricante en Nube Pública

El Proponente debe presentar ~~un documento que acredite la relación~~ [el contrato o certificación o acuerdo](#) comercial ~~con~~ [entre](#) el fabricante de la plataforma de centro de contacto y el Proponente ~~debe~~ [Debe](#) entregar [adicionalmente](#) un documento que acredite la relación del fabricante de la plataforma de centro de contacto con el CSP - *Cloud Service Provider*

#### 5.5.4.1.5. Plataforma de Centro de Contacto de Tercero Fabricante en Nube Privada

El Proponente debe presentar ~~un documento que acredite la relación~~ [el contrato o certificación o acuerdo](#) comercial con el fabricante de la plataforma de centro de contacto y el Proponente ~~debe~~ [Debe](#) presentar [adicionalmente](#) un documento que acredite la relación comercial del fabricante de la plataforma de centro de contacto con el propietario del centro de datos en Colombia.

#### 5.5.4.1.6. Plataforma de Centro de Contacto de Tercero Fabricante On-Premises



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	30 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



El Proponente debe presentar ~~un documento que acredite la relación~~ el contrato o certificación o acuerdo comercial con el fabricante de la plataforma de centro de contacto.

### 5.5.5. Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal

El Proponente debe presentar un documento del fabricante o propietario del Software 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
- 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

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

### 5.5.6. Plataforma de Centro de Contacto Multicanal

El Proponente debe presentar 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 el Proponente presenta Oferta para los dos Lotes, las plataformas de Centro de Contacto multicanal pueden ser las mismas para los dos Lotes.

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

### 5.5.7. Disponibilidad de la Plataforma de Centro de Contacto

El Proponente debe presentar 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%



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	31 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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.
- Aplicación de la norma ISO 22301.
- Líder implementador en ISO 22301
- 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 Professional

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.

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

### 5.5.8. Prueba de stress a la plataforma de Centro de Contacto

El Proponente debe presentar un documento expedido por el representante legal en el que se detalle la última prueba de stress realizada a la Plataforma de Centro de Contacto las cuales deben involucrar el canal de atención telefónico y correo electrónico. 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. El documento debe reflejar los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba de stress en relación a los incidentes que se presentaron, errores, problemas de rendimiento, cuellos de botella, calidad del servicio u otros elementos detectados durante la aplicación de la prueba en los canales definidos y las acciones correctivas implementadas.

### 5.5.9. Herramienta WFM (WorkForce Management)

El proponente debe presentar un documento expedido por el fabricante de la herramienta, el propietario de la herramienta o representante legal del Proponente, con las funcionalidades de la herramienta WFM (WorkForce Management) que dispondrá para el Acuerdo Marco, de la siguiente manera:

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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	32 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



En caso de que la herramienta sea un desarrollo propio, se debe entregar el documento de derechos de autor de la herramienta y un documento expedido por el representante legal del Proponente en el que se indique que cumple con las funcionalidades descritas.

En caso que la herramienta sea software libre, se debe entregar un documento expedido por el representante legal del Proponente en el que se indique, nombre del software, documentación de soporte de la comunidad encargada del desarrollo que indique que el software contiene las funcionalidades requeridas y link de acceso a la información del Software.

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)

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

#### 5.5.10. Herramientas de colaboración y comunicaciones

El Proponente debe presentar un documento firmado por el representante legal en el que se describan las herramientas de Colaboración y Comunicaciones que indique la 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 con capacidad de generar grupos de chat y de enviar archivos en el chat.
- ✓ Videollamada y chat 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.
- ✓ 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.

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

#### 5.5.11. Referencias de clientes asociadas con automatización e Inteligencia Artificial

El Proponente deberá presentar tres (3) certificaciones de clientes a los que esté o haya prestado servicio de automatización con uso de inteligencia artificial en ~~los~~ canales de atención. Las certificaciones presentadas deben ser de clientes diferentes. Sólo se permite una certificación por cada cliente. La certificación debe contener la descripción del proceso automatizado, el uso de inteligencia artificial (Natural Language Process, Deep Learning, Machine learning, Neural networks, entre otros) y el canal de atención donde fue implementado.

[Alternativamente el Proponente podrá presentar las certificaciones señaladas anteriormente de un tercero que haya prestado o este prestando los servicios de automatización con uso de inteligencia artificial y que se constituye como un](#)



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	33 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



aliado del proponente, caso en el cual deberá adjuntar una certificación firmada por el representante legal del tercero que acredite que este prestará los servicios de automatización haciendo uso de inteligencia artificial al proponente durante la vigencia del Acuerdo Marco en caso de quedar adjudicado, esta certificación debe estar acompañada por el certificado de existencia y representación legal del tercero. En caso que durante la vigencia del Acuerdo Marco el tercero deje de prestar los servicios al proponente adjudicado, este último es responsable de asegurar la continuidad de la prestación de los servicios para las Órdenes de Compra vigentes y las que le puedan llegar a ser adjudicadas durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

Las certificaciones deben estar firmadas, y debe contener el teléfono de contacto de la persona que firma el documento correspondiente. Colombia Compra Eficiente, durante la etapa de evaluación, podrá corroborar la información suministrada con los clientes acreditados.

### **5.5.12. Contratos de soporte de la plataforma o personal de desarrollo**

El Proponente debe presentar el certificación o 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.

### **5.5.13. Personal certificado en WFM (WorkForce Management)**

En caso de que la herramienta WFM (WorkForce Management) sea de un tercero fabricante, el Proponente debe presentar dos (2) personas certificadas en la herramienta WFM (WorkForce Management). De cada persona debe aportar título de técnico, tecnólogo o profesional, certificado de vinculación laboral directa con el Proponente y certificación de las 2 personas en la herramienta WFM (WorkForce Management).

En caso de que la herramienta WFM (WorkForce Management) sea un desarrollo propio o Software libre, el Proponente debe acreditar dos (2) personas encargadas de brindar soporte y mantenimiento, para lo cual debe aportar título de técnico, tecnólogo o profesional, certificado de vinculación laboral directa con el Proponente y funciones que desempeña.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	34 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



### 5.5.14. 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 de evaluación de las Ofertas

Colombia Compra Eficiente evalúa las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes del numeral 5.

Colombia Compra Eficiente -califica el factor económico, el factor técnico, el incentivo a la industria nacional previsto en la Ley 816 de 2003 y la vinculación de trabajadores en condición de discapacidad prevista en el Decreto 392 de 2018 de acuerdo con los porcentajes indicados a continuación:

Tabla 10 Puntaje por criterio de evaluación

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
<b>Total puntos</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente.

### 6.1. Factor económico

Los Proponentes deben presentar su Oferta económica diligenciando el Formato 4 del Pliego de Condiciones dependiendo el Lote o los Lotes a los que presente oferta en caso de que un Proponente decida no presentar Oferta económica para Lote deberá dejar las casillas de ese Lote en blanco. Los Proponentes deben diligenciar en todos los Items del Lote al que presentan oferta el valor de los servicios sin IVA. Los precios presentados por los Proponentes en la Oferta económica deben ser mayores o iguales a uno (1). **Colombia Compra Eficiente rechazará la oferta del Proponente para el Lote al que presente oferta en caso tal que ofrezca un valor de N/A o de cero (0) para el valor de servicio para cualquiera de los Servicios de BPO establecidos en el Formato 4.**

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 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:



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	35 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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

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 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:



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	36 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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

Donde:

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

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

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

Si,

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

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

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

## 6.2. Factor técnico

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 Puntaje técnico:

Tabla 11 Puntaje técnico

criterio	Lote 1	Lote 2
Auditorías Técnicas Externas	11 puntos	11 puntos
Ethical Hacking	11 puntos	11 puntos
Incentivo del primer empleo	11 puntos	11 puntos



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	37 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Mujeres cabezas de familia	11 puntos	11 puntos
<b>Total</b>	<b>44 puntos</b>	<b>44 puntos</b>

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 Auditorías Técnicas Externas

Si el Proponente constituyó su empresa a partir de junio del año 2019, 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 y que fue en la vigencia comprendida entre el 2018 al 2020. Adicional a esta certificación si es una persona natural quien la expide 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 que realizó la auditoria. Si el auditor es una empresa, se debe deben aportar ~~la certificación de la empresa auditora en ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 o ISO 22301, 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. Sólo se permite una certificación del mismo tipo, es decir, si por ejemplo se presenta la certificación ISO 9001, es válida una sola certificación a pesar que se cuente con la renovación en el año 2019 y 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 Externas

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

### 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 experto 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 con fecha posterior al 01 de enero del 2019, Colombia Compra Eficiente asignará 11 puntos si presenta más de tres (3) certificaciones de las pruebas de *Ethical hacking* realizadas por un experto



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	38 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



a la infraestructura tecnológica ejecutadas desde la fecha de constitución, esta fecha de constitución será verificada en el registro mercantil Certificado de Cámara y Comercio aportado.

Colombia Compra Eficiente verifica el cumplimiento de este factor técnico a través de certificación expedida por un experto idóneo para realizar la prueba de *Ethical hacking*, la certificación debe contener:

- (i) La certificación debe venir firmada y debe contener los datos de contacto de quién firma la certificación, correo electrónico o teléfonos de contacto.
- (ii) Fecha de realización de la prueba de *Ethical Hacking*
- (iii) La certificación debe indicar las herramientas utilizadas para la realización de la Prueba de *Ethical Hacking*, (Fase de descubrimiento o análisis de vulnerabilidades y fase de explotación) Colombia Compra Eficiente validará que la herramienta empleada para la fase de descubrimiento o análisis de vulnerabilidades sea licenciada.
- (iv) Se debe adjuntar la certificación del experto o expertos encargados de realizar el ethical hacking en CEH (Certified Ethical Hacker), ECSA (EC. Council Certified Security Analyst), LPT (Licenced penetration tester) ~~o~~ CPTe (Certified Penetration Tester Engenieer) o CODSP (Certified Offensive and Defensive Security Professional). Y su respectiva traducción al castellano simple.

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
Cuatro (4) o más Pruebas de Ethical hacking realizadas a su infraestructura tecnológica	11 puntos
Tres (3) Pruebas de <i>Ethical hacking</i> realizadas a su infraestructura tecnológica	6 puntos
Dos (2) Pruebas de <i>Ethical hacking</i> realizada a su infraestructura tecnológica	3 puntos
Una (1) Prueba de <i>Ethical hacking</i> realizada a su infraestructura tecnológica	1 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 siguientes requisitos y cumpliendo los siguientes criterios durante la ejecución del Acuerdo Marco en caso de quedar adjudicado:

	Criterio	Puntos
Opción 1	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
Opción 2	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 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.	6 puntos
Opción 3	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 dentro de la operación mínimo cinco (5) agentes con el requisito de primer empleo. Y	8 puntos



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	39 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



	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.	
Opción 4	<p>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.</p> <p>Y</p> <p>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.</p> <p>Y</p> <p>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)</p>	11 puntos

**NOTAS:**

- i. Para acreditar el cumplimiento de este factor técnico, el Proponente debe diligenciar el Formato 6.
- ii. El proveedor que acredite todas las condiciones recibirá hasta 11 puntos. Los puntajes no son acumulativos.
- iii. 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.
- iv. Los salarios de los agentes contratados bajo la modalidad de primer empleo no deben ser diferentes a los demás agentes de la campaña contratada.
- v. 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.
- vi. Si el Proponente se presenta a los dos Lotes, el requisito presentado será tenido en cuenta para los dos Lotes.
- vii. 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.
- viii. 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.
- ix. Se exime el cumplimiento de experiencia definido en el Anexo Técnico gestión de recurso humano, si el Proveedor obtiene puntaje en este criterio.

**Forma de acreditación:** El proponente deberá adjuntar el Formato 6 diligenciado y firmado por el representante legal en donde establezca para que Lote pretende acreditar puntaje, así como las condiciones de cumplimiento para la respectiva acreditación.

**6.2.4. Mujeres cabeza de familia**



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	40 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente asigna hasta 11 puntos a los Proponentes habilitados y no rechazados que manifiesten en su Oferta que su planta de personal está compuesta por mujeres cabeza de familia de manera dependiente o independiente<sup>3</sup> así:

- ~~11 puntos al Proponente que acredite que mínimo el 20% de su planta de personal está compuesto por mujeres cabeza de familia y se comprometa a mantener dicho porcentaje durante la vigencia del Acuerdo Marco y la última Orden de Compra que le sea colocada por las Entidades Compradoras.~~
- ~~Seis (6) puntos al Proponente que acredite que mínimo el 10% de su planta de personal está compuesto por mujeres cabeza de familia y se comprometa a mantener dicho porcentaje durante la vigencia del Acuerdo Marco y la última Orden de Compra que le sea colocada por las Entidades Compradoras.~~
- Seis (6) puntos al Proponente que acredite que mínimo el 5% de su planta de personal está compuesto por mujeres cabeza de familia y se comprometa a mantener dicho porcentaje durante la vigencia del Acuerdo Marco y la última Orden de Compra que le sea colocada por las Entidades Compradoras.
- Tres (3) puntos al proponente que acredite que mínimo el ~~5~~2% de su planta de personal está compuesto por mujeres cabeza de familia y se comprometa a mantener dicho porcentaje durante la vigencia del Acuerdo Marco y la última Orden de Compra que le sea colocada por las Entidades Compradoras.

Nota: (i) en los casos en que el resultado del porcentaje sea inferior a uno (1) el Proveedor debe tener vinculada al menos una (1) mujer cabeza de familia; (ii) en los casos en que el resultado del porcentaje sea un número decimal, Colombia Compra Eficiente aproximará dicho número al entero más cercano superior.

El Proveedor deberá mantener durante la ejecución del Acuerdo Marco y la última Orden de Compra que le sea colocada por las Entidades Compradoras, dicho porcentaje de mujeres cabeza de familia contratadas.

En cualquiera de los casos el Proponente deberá diligenciar el Formato 07 y adjuntar a su Oferta el soporte consolidado de la afiliación a la ARL de sus empleados dependientes e independientes si es el caso, y una ~~declaración juramentada~~ manifestación expresa realizada por ~~la trabajadora~~ cada una de las trabajadoras en la cual ~~declare~~ manifieste que es mujer cabeza de familia mediante el Formato 13.

En caso de las Uniones Temporales o Consorcios, el porcentaje debe ser acreditado con base en la suma de la planta de personal de todos los integrantes. Y los documentos mencionados en el párrafo anterior deben ser enviados por cada integrante.

Colombia Compra Eficiente verificará en la Operación Secundaria del Acuerdo Marco la cantidad de personal contratado y el porcentaje de mujeres cabeza de familia que hace parte de este.

### 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

<sup>3</sup> Dependiente: vinculación laboral mediante contrato de trabajo. Independiente: vinculación mediante contrato de prestación de servicios.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	41 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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
<b>Puntaje máximo para estimular a la industria nacional</b>	<b>10</b>

Fuente: Colombia Compra Eficiente

### 6.3.1. Apoyo a la Industria Nacional – Hasta 10 Puntos:

(i) Promoción de Servicios Nacionales (10 PUNTOS):

Para acreditar que presto Servicios Nacionales se anexa, según la naturaleza jurídica, alguno de los siguientes documentos:

*Un servicio es nacional si es prestado por una **persona natural** colombiana o residente en Colombia. La Cédula de Ciudadanía certifica la nacionalidad. La Visa de residencia certifica la residencia.*

*Un servicio es nacional si es prestado por una **persona jurídica** constituida en el país; lo cual es verificado con el certificado de existencia y representación legal, si el domicilio de la persona jurídica está dentro del territorio nacional*

### 6.3.2. Ofertas de Origen Extranjero – 5 PUNTOS:

(i) Promoción de la Incorporación de Componente Nacional en Bienes y/o Servicios Extranjeros:

Los Proponentes que adjunten el Formato 8 firmado por el Representante Legal, Contador Público o Revisor Fiscal (en los casos que se encuentren obligados), que cuentan actualmente con una vinculación directa de al menos el 50% de sus empleados son colombianos (vinculados por nómina o prestación de servicios).

**Nota:** Tenga en cuenta que la ausencia de alguno de los requisitos para acreditar este Factor Ponderable, por su misma condición que asigna puntaje **no es susceptible de subsanación.**

## 6.4. Incorporación de Trabajadores en Situación de Discapacidad

La Entidad asignará el 1% del puntaje total 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 10- Vinculación de personas con discapacidad – Puntaje suscrito por el Representante Legal o el Revisor Fiscal, según corresponda. 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 estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	42 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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 Proveedores 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. Reglas para la presentación de la Oferta

### 7.1. Presentación

El Proponente debe presentar su Oferta y la carta de presentación de la Oferta del Formato 1 en el SECOP II, de acuerdo con lo establecido en esta sección para lo cual debe estar previamente registrado en esta plataforma.

Las instrucciones para el registro y la presentación de Ofertas en el SECOP II están en el manual de uso del SECOP II para Proveedores, disponible en [http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual\\_proveedores\\_para\\_el\\_uso\\_de\\_secop\\_ii.pdf](http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual_proveedores_para_el_uso_de_secop_ii.pdf).

La Oferta y sus anexos deben ser presentados en castellano. Los documentos y comunicaciones en un idioma distinto deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción oficial al castellano durante el término previsto para la Subsanación. Las certificaciones, Fichas Técnicas, documentos técnicos o equivalentes comúnmente utilizados en el sector pueden ser aportados en idioma inglés acompañados de traducción simple. Cualquier documento allegado en otro idioma deberá ser aportado con traducción oficial al castellano.

El Proponente debe presentar su Oferta en la fecha establecida en el Cronograma y en el apartado – Configuración – del enlace del Proceso de Contratación CCENEG-033-1-2020 en el SECOP II.

El Proponente registrado debe ingresar con su usuario y contraseña al SECOP II y seleccionar el Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020 para consultar el Proceso de Contratación y crear su Oferta.

Para presentar Ofertas en el SECOP II por parte de uniones temporales o consorcios, los integrantes del Proponente plural deben estar previamente registrados como proveedor individual en el SECOP II. Una vez hecho esto, uno de los integrantes del Proponente plural debe crear en el SECOP II el proveedor plural (Proponente plural) y emplear este usuario para el envío de su Oferta como Proponente plural. El integrante que creó el proveedor plural es el único habilitado en el SECOP II para presentar la Oferta como Proponente plural. Los pasos para inscribirse como proveedor plural (Proponente plural) se encuentran en la sección X.E del manual de proveedores para el uso del SECOP II [http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual\\_proveedores\\_para\\_el\\_uso\\_de\\_secop\\_ii.pdf](http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/capacitacion/manual_proveedores_para_el_uso_de_secop_ii.pdf).

Para enviar una Oferta como Proponente plural, el integrante que registró el proveedor plural debe ingresar al SECOP II con su usuario y contraseña, hacer clic en el botón de identificación de la parte superior derecha y luego seleccionar el nombre del proveedor plural al que pertenece. El SECOP II despliega una ventana emergente para informar que va a cambiar de cuenta al proveedor plural, el usuario debe hacer clic en aceptar.

Desde ese momento el integrante del proveedor plural puede presentar la Oferta como Proponente plural. Para presentar la Oferta como Proponente plural debe seguir los pasos de la sección X.D. del manual de proveedores para el uso del SECOP II. En caso de que la Propuesta no sea presentada a través del usuario plural a través de la plataforma, es decir, que sea presentada por alguno de sus integrantes, será considerado como una causal de **rechazo**.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	43 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



El uso de los mecanismos de autenticación del SECOP II definen la persona natural o jurídica que presenta la Oferta y desarrolla las actividades relacionadas en el Proceso de Contratación, de acuerdo con lo previsto en los artículos 7, 10 y 11 de la Ley 527 de 1999. En consecuencia, la Oferta será rechazada cuando el usuario mediante el cual es presentada la Oferta en el SECOP II sea distinto del Proponente que aparece en los documentos soporte o anexos de la Oferta.

El SECOP II despliega el apartado – Cuestionario – y el apartado – Documentos de la Oferta – del enlace del Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020 en el SECOP II para que el Proponente cargue su Oferta y presente en PDF los documentos solicitados en dichos apartados y en la sección 5 del pliego de condiciones.

El Proponente debe diligenciar en el apartado – Cuestionario –Oferta económica, de la siguiente manera: (i) indicar en el campo “Oferta económica” el precio de 1 como valor de referencia; y (ii) diligenciar el Formato 4 en Excel que contiene la Oferta económica para el lote que presente Oferta. Para efectos de la evaluación, Colombia Compra Eficiente sólo tomará los precios diligenciados en el Formato 4 de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1 del presente documento.

Las Ofertas deben estar vigentes por el término de 60 días calendario contados a partir de la fecha de cierre, establecida en el Cronograma establecido en SECOP II 15

Colombia Compra Eficiente informa a los participantes que, en caso de generarse indisponibilidad de la plataforma al momento de presentación de la oferta, se deberá aplicar el protocolo de indisponibilidad del SECOP II, el cual podrá ser consultado en el enlace:

[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documentos/protocolo\\_de\\_indisponibilidad\\_secop\\_ii.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/protocolo_de_indisponibilidad_secop_ii.pdf)

El correo dispuesto para comunicaciones en caso de presentarse indisponibilidad de la plataforma es: [agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co](mailto:agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co)

El SECOP II arroja un informe con la lista de los Proponentes que presentaron Oferta indicando la hora y fecha de presentación de las mismas.

El pliego de condiciones del Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020 está conformado por los requerimientos contenidos en el presente documento y la información solicitada en los formularios o requerimientos de información incluidos en SECOP II. Los interesados deben aportar la información requerida en las dos fuentes para presentar sus Ofertas en el Proceso de Contratación.

## 8. Presentación de Requisitos habilitantes

El Proponente debe incluir en su Oferta la totalidad de los documentos relacionados en el Capítulo respectivo de Requisitos Habilitantes de este Pliego de Condiciones, los Formatos y documentos soporte que sean requeridos, así como el diligenciamiento del Formulario Electrónico a través de la plataforma del SECOP II.

### (a) Experiencia

Para acreditar la experiencia a la que se refiere la sección 5.2, el Proponente debe presentar el certificado del RUP. Se sugiere que el Proponente subraye en el RUP los contratos con los cuales acredita la experiencia.

### (b) Capacidad financiera y organizacional



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	44 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Para acreditar la capacidad financiera y la capacidad organizacional a la que se refiere la sección 5.3 y 5.4 el Proponente debe presentar el certificado RUP.

### (c) Verificación de los requisitos habilitantes

Colombia Compra Eficiente debe verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes por parte de los Proponentes en la oportunidad a la que se refiere el Cronograma de que trata la sección 15 y publicará un informe en SECOP II.

Colombia Compra Eficiente solicitará a los Proponentes subsanar o aclarar la información en la oportunidad establecida en el Cronograma.

#### 8.1. Presentación del factor económico

El Proponente debe presentar el factor económico en el SECOP II, diligenciando la oferta económica en el Formato 4 en Excel dependiendo el Lote o Lotes a los que presente Oferta.

Los valores por ofrecer, en los casos en los que aplique, deben estar expresados en precios mayores o iguales a 1. Colombia Compra Eficiente analizará estos precios para revisar posibles casos de precios artificialmente bajos.

En caso de que el Proponente presente precios con decimales, Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios de la Oferta al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.

Colombia Compra Eficiente rechazará la oferta del Proponente que diligencie algún valor del servicio con valores inferiores a 1 o con el valor de N/A en el entendido que él no aplica hace referencia a ofrecer un valor de servicio a cero (0) pesos.

#### 8.2. Presentación del factor técnico

El Proponente debe presentar el factor técnico en el SECOP II. Los tiempos de entrega ofrecidos deben ir expresados en número de días, en números enteros. Los decimales no serán tenidos en cuenta.

#### 8.3. Puntaje para estimular la industria nacional

Colombia Compra Eficiente debe verificar la prestación de Servicios Nacionales a través del certificado de existencia y representación legal del Proponente.

#### 8.4. Evaluación de las Ofertas

Colombia Compra Eficiente debe evaluar las Ofertas de los Proponentes que hayan acreditado los requisitos habilitantes de que trata la sección 5.

#### 8.5. Rechazo

Colombia Compra Eficiente rechazará las Ofertas que:

- (i) No cumplan con los requisitos habilitantes de que trata la sección 5 con posterioridad al plazo otorgado para la subsanación
- (ii) Fueron presentadas después de vencido el plazo establecido para el efecto en el Cronograma

Código	CCE-GAD-FM-07	Página	45 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



- (iii) Fueron presentadas por Proponentes que no hayan suscrito el compromiso anticorrupción contenido en el Formato 2 o que no lo hubieren subsanado, o que no lo hayan cumplido durante el Proceso de Contratación;
- (iv) Fueron presentadas por un Proponente distinto al que aparece en los documentos soporte o anexos de la Oferta
- (v) No sean presentadas desde el usuario plural a través de la plataforma SECOP II, es decir, que sea presentada por alguno de sus integrantes
- (vi) Se presenten varias propuestas para el Lote 1 o Lote 2 por el mismo Proponente o integrante del proponente, por sí o por interpuesta persona, en Consorcio, Unión Temporal o individualmente, o cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente o su representante legal sean socios o representante legal de otra persona jurídica proponente en este mismo proceso, o cuando uno o más socios de la persona jurídica proponente, o su representante legal se presenten como personas naturales en este mismo proceso. En estos casos, solo será válida la primera propuesta entregada a través de la plataforma del SECOP II
- (vii) Se formulen ofertas en la que se fijen condiciones económicas y de contrataciones artificiales, debidamente evidenciadas una vez surtido el debido proceso o ante la ausencia de respuesta del oferente a las aclaraciones solicitadas dentro del término dispuesto para ello o cuando las explicaciones rendidas no respondan a circunstancias objetivas del oferente y de su oferta
- (viii) **No se diligencie completamente y en los términos establecidos en el Pliego de Condiciones el Formato 4 – Oferta Económica.**
- (ix) Estar incurso la persona jurídica proponente individual o integrante del proponente plural en causal de disolución o liquidación o liquidación judicial obligatoria.
- (x) Cuando el Proponente se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar establecidas en la Constitución o en la ley, o incurra o se encuentre en un conflicto de intereses
- (xi) Cuando se evidencie que la información presentada por el proponente contenga datos contradictorios, inconsistentes que induzcan a error a la Entidad, aporte información no veraz o altere algún documento original
- (xii) Cuando el proponente no subsane, subsane en forma incorrecta o subsane fuera del término fijado en el pliego de condiciones la información o documentación solicitada respecto de un requisito o documento habilitante
- (xiii) La no entrega de la garantía de seriedad de la oferta junto con la propuesta

## 9. Acuerdos Comerciales y trato nacional

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

Tabla 15 Cobertura Acuerdos Comerciales

Acuerdo Comercial	Entidad Estatal incluida	Umbral	Excepción aplicable	Proceso de Contratación cubierto
Alianza Pacífico	Chile	Sí	No	Sí
	Perú	Sí	No	Sí
	México	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	No	Sí
	Guatemala	Sí	No	Sí
	Honduras	Sí	No	Sí
Unión Europea	Sí	Sí	No	Sí
Comunidad Andina	Sí	Sí	No	Sí

Fuente: Colombia Compra Eficiente



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	46 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



## 10. 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.

Tabla 16 Número máximo de Proponentes adjudicados

No. de Proponentes habilitados	No. máximo de Proponentes adjudicados
<b>Lote 1</b>	
1	0
2	0
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
Más de 9	<i>Proponentes habilitados – 1</i>
<b>Lote 2</b>	
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	<i>Proponentes habilitados – 1</i>

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.



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	47 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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 aquel 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.

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

## 11. Riesgos

A continuación, se identifican los riesgos previsibles del Proceso de Contratación del Acuerdo Marco de Precios que afectan la ejecución del contrato



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	48 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



Tabla 17. 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



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	49 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



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?
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	Si	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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	50 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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?
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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	51 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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?
8	Específico	Externo	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 o 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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	52 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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					¿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 herrameinta 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 vulnerabilidad es 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	Bejo	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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	53 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



N°	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					¿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 le 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 del 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

Código	CCE-GAD-FM-07	Página	54 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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					¿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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	55 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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?
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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	56 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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?
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



Código	CCE-GAD-FM-07	Página	57 de 64
Vigencia	06 de febrero de 2020		
Versión No.	01		



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?
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 lote del Acuerdo Marco	Segmento sin competencia	4	2	6	Alto	Colombia Compra Eficiente	Establecer condiciones favorables para los proveedores, recalcando 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



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	58 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



## 12. Garantías

### 12.1. 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

- (vii) Tomador y NIT.
- (viii) Beneficiario y NIT  
Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.  
NIT: 900.514.813-2
- (ix) Vigencia 90 días calendario.
- (x) 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 os 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.”

- (xi) Suficiencia y monto amparado (1.000 SMMLV). (\$877.803.000)
- (xii) Riesgos amparados derivados del incumplimiento de la oferta tal como lo regula la normatividad vigente.

Nota: Debido al estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional la garantía de seriedad de la oferta podrá ser presentada por medio de la plataforma SECOP II al momento que el Proponente presente su Oferta.

### 12.2. Garantía de cumplimiento

#### 12.2.1. 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 18 para el Lote 1 y la Tabla 19 para el Lote 2.





Tabla 18 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 19 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 las Tablas 18 y 19 según sea el caso después de haber sido afectada.

### 12.2.2. Garantía de cumplimiento a favor de las entidades Compradora

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.

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

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.

Página 59 de 64



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	60 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



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 después de haber sido afectada.

## 13. Acuerdo Marco de Precios

### 13.1. Operación Principal del Acuerdo Marco de Precios

#### 13.1.1. Partes del Acuerdo Marco de Precios

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

#### 13.1.2. Objeto del Acuerdo Marco de Precios

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.

#### 13.1.3. 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.



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	61 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



Colombia Compra Eficiente publica en el Catálogo el precio máximo de cada Producto 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.

#### **13.1.4. 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.

#### **13.1.5. Vigencia del Acuerdo Marco de Precios**

El Acuerdo Marco estará vigente por (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 dos (2) Proveedores 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.

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 Cláusula 17 del presente documento.



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	62 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



### **13.1.6. Valor estimado del Acuerdo Marco de Precios**

El Acuerdo Marco tiene valor cero dado que Colombia Compra Eficiente no recibe los Bienes o 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. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente estimó en \$679.775 millones el valor de las Órdenes de Compra que colocarán las Entidades Compradoras durante su vigencia, según información histórica del SECOP I y II y la TVEC.

### **13.1.7. Administración del Acuerdo Marco de Precios**

Colombia Compra Eficiente está encargada de la administración del Acuerdo Marco de Precios y debe mantener en el SECOP la Tienda Virtual del Estado Colombiano, aplicativo a través del cual son adelantadas las transacciones derivadas de los acuerdos marco de precios.

## **13.2. 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) Crea una solicitud de información para todos los proveedores de cada lote (iv) solicita una 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.

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.

## **14. Minuta**

Colombia Compra Eficiente publica en el SECOP II la Minuta del Contrato del Acuerdo Marco, junto con la publicación de Estudios y Documentos Previos y el Pliego de Condiciones. Las actividades de la Operación Secundaria se detallan en la minuta del Acuerdo Marco.



<b>Código</b>	CCE-GAD-FM-07	<b>Página</b>	63 de 64
<b>Vigencia</b>	06 de febrero de 2020		
<b>Versión No.</b>	01		



El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de Segmentos en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

## 15. Cronograma

Colombia Compra Eficiente incluye la sección de Cronograma en la plataforma del SECOP II.

### ANDRÉS RICARDO MANCIPE GONZÁLEZ Subdirector de Negocios

Elaboró: Nombre Juan Sebastian Cárdenas Hernandez  
Cargo Estructurador Subdirección de Negocios  
Revisó: Nombre Oscar Hernando Sanchez  
Cargo Gestor 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-07	06/feb/2020	Constanza Contreras Sergio Peña Luis Fajardo Oscar Sanchez Gestores Subdirección de Negocios	Andres Mancipe Subdirector de Negocios	Estandarización formato Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios



