FORMATO
ESTUDIO PREVIO SELECCIÓN ABREVIADA/LICITACIÓN/CONCURSO DE MÉRITOS
A3 – Gestión Logística, Administrativa y Financiera
A3-FOR-038 v04

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

DE:	CN **GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA** Coordinador Grupo de Coordinación General	**FECHA:**	11 MAY 2026
PARA:	Capitán de Fragata **ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA** Subdirector Administrativo y Financiero	**No.**	

En desarrollo de lo previsto en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 8 de la Ley 1150 de 2007 y TÍTULO 1 "*Contratación Estatal*", capítulo 1 "sistema de compras y contratación pública" Sección 2 "Estructura y Documentos del Proceso de Contratación" Subsección 1 "Planeación" Articulo 2.2.1.1.2.1.1. "Estudios y documentos previos", el Coordinador Grupo de Coordinación General , presenta a consideración los siguientes estudios y documentos previos en los cuales se analiza la conveniencia y la oportunidad de realizar la contratación respectiva, así:

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

La Dirección General Marítima, es la Autoridad Marítima Colombiana encargada de ejecutar la política del gobierno en esta materia, contando con una estructura que contribuye al fortalecimiento del poder marítimo nacional, velando por la seguridad integral marítima, la protección de la vida humana en el mar, la promoción de las actividades marítimas y el desarrollo científico y tecnológico de la Nación.

(En este marco, el Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) perteneciente al Grupo de Coordinación General de la Dirección General Marítima – Dimar, establecida bajo el proceso E1 (Direccionamiento Estratégico), es la oficina encargada de establecer e implementar las políticas, estrategias, lineamientos, acciones e instrumentos necesarios para la eficiente atención al ciudadano a través de los medios y canales de atención definidos por la Entidad como mecanismos de apoyo para la gestión, el fortalecimiento de su misión, su reconocimiento y posicionamiento.

Con fundamento en lo anterior y basado en los lineamientos de los principios orientadores de la Política de Buen Gobierno, como lo son «Participación y Servicio al Ciudadano» y «Vocación por el Servicio Público», los cuales se exponen en los lineamientos del Plan Estratégico de Desarrollo de Dimar, en el que dentro de sus objetivos estratégicos busca «incrementar la facilitación y eficiencia en los servicios a la comunidad marítima» e «incrementar la efectividad en los procesos», y dentro de su línea estratégica: Fortalecimiento Institucional, busca afianzar los procesos gerenciales y de apoyo para la efectiva gestión de los procesos misionales, planteando la implementación y el fortalecimiento del Sistema de Participación y Atención al Ciudadano; y asimismo, con el fin de cumplir cabalmente con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) en su artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público, numeral 2° Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, se hace necesario contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.

La entidad ha realizado ejercicios de consulta y mesas de trabajo con los diferentes sectores, dentro de los cuales se evidenciaron algunas necesidades y recomendaciones de los grupos de interés, tales como:

La mejora en la eficiencia de los trámites, con el fin de que se reduzcan los tiempos de obtención de estos, así como los requisitos y procedimientos para su acceso; por otra parte se requiere un trabajo arduo en la actualización de normativa el sector marítimo; generar una estructura eficiente que permita el desarrollo de actividades marítimas productivas y acordes a las tendencias mundiales; realizar coordinaciones interinstitucionales que permitan realizar controles óptimos y eficientes a las actividades marítimas; aumentar las capacidades tecnológicas con el fin de automatizar los trámites y servicios de la Entidad y de igual manera mejorar las coordinaciones interinstitucionales, generando mayor eficiencia en los proceso y en el ejercicio del control; fortalecer la generación del conocimiento como parte fundamental del servicio brindado a la ciudadanía.

Este ejercicio, permite confirmar que los usuarios requieren de un servicio más versátil, que sea de acceso a la pluralidad de usuarios a los que la Autoridad Marítima aborda, generando espacios de atención de calidad, oportunos y eficientes.

Dado lo anterior, considerando que en la actualidad la Entidad no dispone de personal de planta suficiente para desarrollar estas actividades, se requiere adelantar el presente proceso contratación, con el fin de contratar una empresa que preste servicios integrales de gestión de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima DIMAR, lo que permitirá garantizar una efectiva y constante atención al ciudadano, bajo los principios de una adecuada atención y orientación al ciudadano, entregándoles información veraz para su acceso a los trámites, servicios e información de la Entidad.

La empresa que preste el servicio de atención al público deberá tener en cuenta cuatro (04) aspectos fundamentales:

Primero: La Dirección General Marítima requiere de una empresa que preste el servicio de atención al ciudadano a través de los canales: presencial, telefónico y virtual, de acuerdo con las especificaciones técnicas en cada una de las unidades requeridas dentro del presente proceso de contratación, para lo cual la empresa deberá disponer del personal idóneo y competente. Este personal deberá cumplir y acatar los procedimientos, protocolos, normatividad y demás lineamientos que emita la Entidad para garantizar una efectiva y oportuna atención al ciudadano.

Segundo: De igual forma, la Dirección General Marítima, requiere que la empresa a contratar, disponga del personal idóneo y competente, que realice el proceso de calidad de las interacciones efectuadas con los ciudadanos, desarrolle los procesos de formación y capacitación continua, así como la recolección de datos derivados de los diferentes canales de atención existentes para el usuario, entregando la información tabulada y graficada para la toma de decisiones, así como deberá administrarlos y velar por su perfecto funcionamiento. Dichos canales son entre otros el sistema de recolección de datos o CRM, sistema digital de turnos, el chat y los demás que se definan en el anexo técnico. Este personal, deberá trabajar además en temas de calidad del servicio; creación, seguimiento y respuestas a las PQRS, acatando los procedimientos, protocolos, normatividad y demás lineamientos que emita la Entidad para garantizar una efectiva y oportuna atención al ciudadano.

Tercero: Por otra parte, la Dirección General Marítima, requiere que la empresa a contratar, disponga del hardware y software que tiene como fin entregar una mejor experiencia de servicio a la ciudadanía y que se define en el anexo técnico. El Contact Center se encuentra ubicado en las instalaciones de Entidad en la ciudad de Bogotá D. C. y deberá continuarse su gestión desde esta ubicación. El contratista debe contar con el personal idóneo y competente en el desarrollo de los sistemas de información requeridos en el anexo, así como del mantenimiento soporte y garantía de tales servicios. Este personal deberá cumplir y acatar los procedimientos, protocolos, normatividad y demás lineamientos que emita la Entidad para garantizar una efectiva y oportuna atención al ciudadano.

En merito de lo expuesto el presente proceso de contratación deberá responder por la implementación del centro telefónico en las instalaciones y plataforma telefónica de la Dirección General Marítima – DIMAR, para ello se emiten los respectivos anexos técnicos a tener en cuenta para el cumplimiento del objeto contractual.

Cuarto: La Dirección General Marítima requiere la ampliación y unificación de su servicio de atención al ciudadana a nivel nacional en cada una de sus capitanías de puerto, motivo por el cual, para el para el presente proceso contractual, se ha requerido la inclusión de licencias del sistema CRM para todas las unidades, la cual será usada por el funcionario designado por cada unidad para la atención al ciudadano. De igual forma estos servidores ingresaran a ser parte de los procesos de calidad y formación que se realizan de manera trasversal, para así garantizar un servicio estandarizado a nivel nacional.

2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR:

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

2.2 LUGAR DE ENTREGA O DE EJECUCIÓN:

Para efectos contractuales la suscripción del futuro contrato se realizará de MANERA DIGITAL a través del proceso de contratación publicado por la Entidad en la plataforma dispuesta por Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II y por los medios electrónicos, es decir, correos electrónicos dispuestos por la Entidad para tal fin.

En relación con la ejecución del futuro contrato, los servicios deberán ser prestados, de acuerdo con los sitios relacionados a continuación:

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

2.3 PLAZO DE ENTREGA O DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del será **hasta el 31 de diciembre de 2026**, y/o hasta agotar el presupuesto oficial

El inicio de ejecución será previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de este y una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato 353-GINREDCE-2025.

2.4 CANTIDADES A RECIBIR

Las cantidades requeridas se encuentran relacionadas en el anexo técnico del presente estudio previo.

Adicionalmente, si se encontraren actividades no contempladas en el anexo técnico pero que tengan relación con el objeto contractual, las mismas podrán adicionarse previo análisis de los precios de estas y de acuerdo a modificación.

2.5 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

Por la naturaleza del presente proceso de contratación y en atención al objeto a contratar, el CONTRATO ES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

2.6 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

De acuerdo a lo descrito en el Anexo "A" del presente documento

2.7 CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

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

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	CLASIFICACIÓN UNSPCS
F. Servicios	80. Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios y Servicios Administrativos	11. Servicios de Recursos Hum anos.	16. Servicios de Personal Temporal.	F80111600
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	23. Software	15. Software funcional específico de la empresa	E43231500
E. Productos de uso final	43. Equipos de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	22. Equipos o Plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	15. Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	E43221500

2.8 INDICACIÓN SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO:

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

Acuerdo Comercial	País	Entidad estatal incluida	Valor del proceso superior al umbral	Excepción aplicable	Proceso cubierto por el acuerdo	Valor del umbral
Alianza Pacífico	Chile	Sí	Sí	No	Sí	257.061.877
Alianza Pacífico	México	Sí	Sí	No	Sí	257.061.877
Alianza Pacífico	Perú	Sí	Sí	No	No	488.417.566
TLC	Canadá	Sí	Sí	No	No	336.138.654
TLC	Chile	Sí	Sí	No	Si	255.459.239
TLC	Corea	Sí	Sí	No	No	359.000.000
TLC	Costa Rica	Sí	Sí	No	No	337.737.809
TLC	Estados Unidos	Sí	Sí	No	No	337.737.809
AELC	Suiza – Noruega – Islandia – Liechtenstein	Sí	Sí	No	No	696.380.112
TLC	México	Sí	Sí	No	No	391.900.299
Triángulo del Norte	El Salvador	Sí	Sí	No	Sí	100.000.000
Triángulo del Norte	Guatemala	Sí	Sí	No	Sí	100.000.000

Triángulo del Norte	Honduras	Sí	Sí	No	No	100.000.000
Unión Europea	UE	Sí	Sí	No	No	696.380.112
TLC	Israel	Sí	Sí	No	No	696.380.112
TLC	Reino Unido e Irlanda del Norte	Sí	Sí	No	No	664.194.020
Comunidad Andina	Bolivia, Ecuador, Perú	Sí	Sí	No	Sí	Sin umbral

2.9 TIPO DE ADJUDICACIÓN:

El Grupo de Coordinación General (GRUCOG) de la Dirección General Marítima - DIMAR recomienda que el proceso a seguir en virtud del presente Estudio Previo se adjudique en FORMA TOTAL, al oferente que cumpla los requisitos habilitantes técnicos, jurídicos, económicos y financieros.

3. FUNDAMENTOS JURIDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:

La modalidad de selección que corresponde dentro del presente proceso contratación es SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA, de conformidad con la definición de que trata el Artículo 2. Numeral 2 Literal "B" de la Ley 1150 de 2007, esta contratación se hará a través de un proceso de selección abreviada de menor ccuantía.

En tal sentido, el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 literal b) dispone: "La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA PUBLICA, selección abreviada con base en las siguientes reglas:

2) Selección abreviada. La selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicios, pueden adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual (...)

Serán causales de Selección Abreviada las siguientes:

b) La contratación de menor cuantía. Se entenderá por menor cuantía los valores que a continuación se relacionan,determinados en función de los presupuestos anuales de las entidades públicas expresados en salarios mínimos legales vigentes.

Adicionalmente según lo establecido n el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, Título 1.2 Contratación Estatal", Capitulo 1. "Sistema de Compras y Contratación Pública", sección 2 "Estructura y Documentos del Proceso de Contratación", Subsección 2. "Selección Abreviada", Articulo 2.2.1.2.1.2.20 "Procedimiento para la Selección Abreviada de Menor Cuantía". En atención a la Cuantía del presente proceso.

4. ANÁLISIS DEL SECTOR – DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO - PRESUPUESTO ASIGNADO AL PROCESO DE CONTRATACIÓN, ANÁLISIS ECONÓMICO Y AVAL TÉCNICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

4.1 ASPECTOS GENERALES

La dirección General Marítima (DIMAR) procede a analizar tres áreas: a) Aspectos Generales; b) análisis de la demanda; c) Análisis de la Oferta

4.1.1 ANÁLISIS SECTOR ECONÓMICO:

En cumplimiento de lo establecido en Libro 2, Parte 2, Título1, Capítulo 1, Sección 1, Subsección 6 "Análisis del sector económico y de los oferentes por parte de las Entidades Estatales", artículo 2.2.1.1.1.6.1 "Deber de análisis de las Entidades Estatales" del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, la Dirección General Marítima adelanta el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo, lo cual se indica a lo largo del presente estudio. (ver anexo B).

4.1.2 ANÁLISIS ECONÓMICO DE PROYECCIÓN DE PRECIO Y CANTIDADES

El análisis de variables económicas que fundamentaran los precios de referencia, cantidades y presupuesto oficial del proceso se realizara para este caso, teniendo en cuenta la información del estudio de mercado realizado por la Entidad. (ver anexo B).

4.1.3 SOLICITUD DE COTIZACIONES

El comité técnico estructurador realizo solicitud de cotización invitando a empresas legalmente constituida y con actividades económicas relacionadas con el objeto del presente proceso.

4.1.4 RELACIÓN DE COTIZACIONES

Se reciben dos (02) cotizaciones (ANEXO B)

4.1.5 AVAL TÉCNICO DE LAS COTIZACIONES

Las cotizaciones allegadas fueron revisadas por el comité técnico estructurador quien determina que la totalidad de ellas cumplen íntegramente con lo requerido. En mérito de lo expuesto el comité técnico estructurador avala técnicamente las dos (02) cotizaciones.

4.2 PROYECCIÓN PRECIO DE REFERENCIA- CRITERIOS

Para el análisis económico de las variables que serán tenidas en cuenta para la proyección de los precios de referencia se tomaran las cotizaciones que son viables económicamente y fueron avaladas por el comité técnico estructurador, frente a las cuales se aplicaran las diferentes métricas y criterios que justificaran los precios de referencia y el presupuesto oficial del presente proceso. (ANEXO B).

4.2.1 PRECIOS DE REFERENCIA:

Cabe anotar que se contemplaron todos los aspectos técnicos, económicos y legales del mercado para cada ítem, los valores fueron determinados analizando variables (ANEXO B).

4.3 CUBRIMIENTO DE LA NECESIDAD EN CUANTO A PRESUPUESTO

De acuerdo con el presupuesto asignado en pesos colombianos vs el valor de la necesidad, se evidencia que se cubre con el 100% de la necesidad para la presente vigencia

PRESUPUESTO ASIGNADO	$ 1.735.623.000
12 días junio	$ 108.476.438
6 meses (julio -- diciembre)	$1.627.146.563
CUBRIMIENTO 100%	

4.4 PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial para el presente proceso cuya necesidad corresponde a: "Contratación de servicios integrales de gestión de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima – DIMAR, es por valor de **MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL MILLONES SEISCIENTOS VEINTI TRES MIL PESOS M/CTE ($1.735.623.000) INCLUIDO IVA y demás erogaciones a las que haya lugar**.

4.4.1. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL E INFORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:

El presente estudio previo cuenta con el siguiente respaldo presupuestal:

No. CDP	Fecha	Posición catálogo del Gasto	Recurso	Situación	Descripción	Valor
39226	29/04/2026	A-02-02-02-008-005	16	SSF	SERVICIOS DE SOPORTE	1.735.623.000,00

4.4.2. POSIBLES COSTOS ASOCIADOS AL VALOR DE CONTRATACIÓN.

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

Adicionalmente gastos administrativos, se tuvo en cuenta entre otros gastos por deducciones y contribuciones, estampillas que se generarán por la futura contratación, así como los gastos de legalización del contrato.

4.5. VALOR DEL OBJETO A CONTRATAR:
El para para el presente proceso cuyo objeto es la "Contratación de servicios integrales de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima DIMAR, es por valor de **MIL SETESCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS VEINTE PESOS OS M/CTE ($1.735.623.000) INCLUIDO IVA y demás erogaciones a las que haya lugar.**

4.6. **FORMA DE PAGO:**

El MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, se obliga a pagar de acuerdo con la disponibilidad PAC situado por la Dirección del Tesoro Nacional, así:

PAGOS MENSUALES, una vez recibido a entera satisfacción por el supervisor del contrato dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y que cumpla con los siguientes requisitos:

- Acta de recibo a satisfacción de los servicios bienes recibidos por parte MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, debidamente suscrita por el Supervisor del contrato y el representante legal del Contratista.
- Informe de supervisión.
- Situación de recursos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Dirección del Tesoro Nacional (Asignación cupo PAC).
- Presentación de factura en Original (Electrónica de estar obligado)
- Que se ejecuten los demás trámites administrativos correspondientes.
- Verificación por parte del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, del cumplimiento del contratista del pago de aportes parafiscales y los propios del SENA, ICBF y

Caja de compensación familiar en los casos que aplique, de acuerdo a lo contenido en la Ley 1607 de 2012 reglamentada por Decreto 1828 de fecha 27 de agosto de 2013.

- Presentar por escrito una certificación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) expedido por la Secretaría de Hacienda-Subsecretaria de Rentas del Municipio donde se va a desarrollar la obra con la siguiente información: a) Tarifa del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) b) Nombre de la Tesorería Municipal c) NIT de la Tesorería Municipal: d) Número de Cuenta Bancaria a la cual debe consignarse el monto retenido e) Certificación por escrito de la Tesorería de Rentas Municipales cuando el Impuesto de Industria y Comercio (ICA) no aplique en ese Municipio; y el pago de las obligaciones contraídas con proveedores hasta la fecha del respectivo corte, anexando los paz y salvos correspondientes avalados previamente por el supervisor.
- Expedir la factura electrónica de acuerdo la normatividad vigente

NOTA 1: De conformidad con lo establecido en el Manual de Bienes del Ministerio de Defensa Nacional, las facturas deberán estar expedidas dentro del plazo de ejecución del contrato y encontrarse suscritas por el Almacenista si se trata de adquisición de bienes, o por el supervisor si se trata de la adquisición de servicios.
NOTA 2: El término para el pago sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma y adjuntando la totalidad de los documentos exigidos para tal efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA elegido y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna manera.
NOTA 3: Para el pago, el contratista deberá presentar factura electrónica, de conformidad con el artículo 617 del Estatuto Tributario, la Ley 2010 de 2019 y Decreto 0358 del 05 de marzo de 2020, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad. Así mismo acuerdo a Resolución 0042 de 2020 de la Dian, presentar la factura electrónica, así: a) Estar denominada expresamente como factura de venta. b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio. c) Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado. d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. e) Fecha de su expedición. f) Descripción especifica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados. g). Valor total de la operación. h). El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura. i). Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.

Cuando de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, las personas jurídicas o naturales empleadoras se encuentren exentas de realizar los aportes al SENA, SALUD e ICBF, deberán manifestar dicha condición por escrito para el primer pago y la Entidad verificará en el Registro Único Tributario del contratista que este cumple dicha condición. No obstante, lo anterior, deberán aportar la planilla donde conste el pago a pensión, ARL y Cajas de Compensación Familiar

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

La estructura de la factura mínimo debe contener:

En los datos de emisor el correo del emisor
En los datos del adquiriente el correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
En las notas finales el código #$15-01-12-000;XXX-GINREDCE-20XX;correo facturacion@dimar.mil.co#$.

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

La PCI del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima es la 15-01-12-000.

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

Número del contrato: de acuerdo con el número del contrato suscrito entre la Unidad Administrativa y el proveedor o contratista, el emisor debe relacionar el texto correspondiente en el patrón indicado, para que sea utilizado de filtro en la validación del sistema y asignación a una cuenta para su posterior aprobación o rechazo. Correo electrónico de recepción: Este es el correo del usuario centralizador seleccionado por la Unidad Administrativa, el cual previamente fue informado a los proveedores o contratistas para que sea relacionado en la factura electrónica. Este permitirá que el sistema redireccione los documentos electrónicos a las cuentas correspondientes dentro de la plataforma y además servirá para recibir las alertas de la llegada de documentos para su aprobación o rechazo. Este correo NO corresponde a la dirección electrónica a la que el emisor debe de enviar la factura electrónica. Es importante indicar a los proveedores y contratistas que cuando registren su NIT y el de la Unidad Administrativa, NO deben vincular el digito de verificación, por cuando que, si lo hacen, al momento de hacer la validación la plataforma del aliado tecnológico, esta rechazará la recepción de la factura y en consecuencia la única forma de corregir este error es anularla con una nota crédito y emitirla nuevamente. El emisor debe diligenciar en el campo "Correo" dentro de la sección "Datos del Adquiriente", el buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co el cual fue determinado por el Ministerio de Hacienda y crédito Público para recibir el contenedor electrónico (archivo en formato ZIP que contiene un documento PDF y XML).

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

Persona natural: se acreditará con la planilla única electrónica de pago del último mes.
Persona natural con establecimiento de comercio con personal a cargo: se acreditará con la certificación de paz y salvo expedida por el propietario del mismo o el revisor fiscal o contador público y la planilla única electrónica de pago.
Persona natural con establecimiento de comercio sin personal a cargo: se acreditará con la certificación de no tener personal a cargo expedida por el propietario del mismo, así mismo, el propietario del establecimiento de comercio deberá aportar también, la planilla única electrónica de pago de sus aportes correspondientes al último mes.
Persona jurídica con personal a cargo: se acreditará con la certificación de paz y salvo correspondiente por lo menos de últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección, expedida por el representante legal o revisor fiscal, según el caso.
Persona jurídica sin personal a cargo: se acreditará con la certificación de no tener personal a cargo, expedida por el representante legal, quien, a su vez, deberá indicar su tipo de vinculación a la persona jurídica; en caso estar vinculado contractualmente deberá aportar la planilla de pago de sus aportes correspondiente al último mes.
En caso de Empresa Extranjera (nada del estatuto tributario colombiano), el contratista no se le exige parafiscales, debe tener claro el NIT, razón social, descripción del producto, los elementos que se deben facturar etc.

NOTA 4: Corresponde al contratista cargar la factura por medio del sistema electrónico de compras públicas SECOP II en la sección 7 "Ejecución" documentos de la ejecución del contrato digital generado en esta plataforma y adjuntar la constancia de la aceptación como soporte para el trámite de pago.

DETERMINACIÓN DE IMPUESTOS Y RETENCIONES A QUE HAYA LUGAR: De acuerdo con la normatividad vigente en materia de impuestos, contribuciones y retenciones en Colombia, y el objeto contractual del futuro contrato estará sujeto a retenciones de acuerdo con la categoría tributaria del contribuyente en las tarifas que establezca el Estatuto Tributario y demás leyes que modifiquen, aclaren o adicionen en el orden nacional, departamental y municipal

5. JUSTIFICACIÓN DE FACTORES DE SELECCIÓN

De conformidad con los mandatos contenidos en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2011 "De la selección objetiva", se efectuará la selección con los oferentes que hayan cumplido con los requisitos de verificación jurídicos, técnicos y económico – financieros "necesarios para la comparación de las propuestas" y sean habilitados, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015 "Ofrecimiento más favorable" de la siguiente manera:

FACTORES DE VERIFICACIÓN HABILITANTES	
VERIFICACIÓN JURÍDICA	HABILITA
VERIFICACIÓN TECNICA	HABILITA
VERIFICACIÓN ECONOMICA- FINANCIERA	HABILITA
FACTORES DE PONDERACIÓN	
PONDERACIÓN ECONÓMICA	40 PUNTOS
PONDERACIÓN TÉCNICA	50 PUNTOS
PRODUCTOR NACIONAL	10 PUNTOS
EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES (Art. 2.2.1.2.4.2.15 Decreto 1082 de 2015)	0.25 PUNTOS
MIPYMES DOMICILIADAS EN COLOMBIA (Art. 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1860 de 2021)	0.25 PUNTOS
TOTAL	**100,25 PUNTOS**

5.1 VERIFICACIÓN JURÍDICA: Se verificará que la documentación presentada por el Oferente se ajuste a lo exigido en el Pliego de Condiciones Electrónico por parte de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, el Comité Asesor Evaluador Jurídico emitirá el concepto respectivo sobre el cumplimiento de los requisitos para Contratar, en caso de que se realicen observaciones y requerimientos y el Oferente no subsane en el plazo solicitado, la oferta será **RECHAZADA**. La Verificación Jurídica no registra puntaje.

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

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

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

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

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

- Cuando se trate de personas naturales extranjeras sin domicilio en el país o de personas jurídicas privadas extranjeras que no tengan establecida sucursal en Colombia, deberá acreditar la constitución de un apoderado (Poder Especial), domiciliado y residente en Colombia, debidamente facultado para presentar la manifestación de interés, la propuesta y celebrar el contrato, así como para representarla administrativa, judicial o extrajudicialmente.

- Deberá adjuntar el Certificado de Existencia y Representación Legal o el documento equivalente del país en que se haya constituido legalmente. Si el mismo se encuentra en idioma distinto al castellano oficial de la República de Colombia, deberá adjuntar el texto en el idioma original acompañado de la traducción respectiva, para firmar el contrato, el Proponente que resulte adjudicatario debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados por escrito en idioma extranjero, la cual deberá ser oficial en los términos del artículo 251 del Código General del Proceso, cumpliendo el trámite de Apostilla o Consularización.

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

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

NOTA: En el evento de resultar favorecido con la adjudicación un proponente extranjero sin domicilio ni sucursal en Colombia, para efectos de poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia.

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

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

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

-Acreditar la existencia del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación y específicamente la circunstancia de tratarse de uno u otro, lo cual deberá declararse de manera expresa en el acuerdo de asociación correspondiente, señalando las reglas básicas que regulan las relaciones entre ellos, los términos, actividades, condiciones y participación porcentual de los miembros de la Unión Temporal en la propuesta y en la ejecución de las obligaciones atribuidas al contratista por el contrato ofrecido.

-Acreditar un término mínimo de duración del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, de UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra).

-Acreditar la existencia, representación y capacidad legales y jurídica de las personas jurídicas consorciadas, asociadas en Unión Temporal o promesa de sociedad futura y la capacidad de sus representantes para constitución, así como de la propuesta para la presentación, celebración y ejecución del contrato.

-Acreditar que cada una de las personas jurídicas integrantes del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, tiene un término mínimo de duración o vigencia de UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra).

-La designación de un representante que deberá estar facultado para actual en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación. Igualmente deberá designar un

suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva, indicando expresamente las facultades otorgadas para el efecto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

-Las personas jurídicas, deberán acreditar su existencia y representación legal mediante la presentación del original del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio del domicilio principal y las personas naturales deberán presentar el Certificado de Matrícula Mercantil expedido por la respectiva Cámara de Comercio, siempre y cuando estén obligadas por ley, y en ambos casos, con fecha de expedición igual o inferior a 30 días calendario anteriores a la fecha de presentación de la propuesta y renovado.

-Acreditar un término de constitución mínimo de UN (01) AÑO anterior a la fecha de cierre del presente proceso.

-Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución hasta la liquidación. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción, la liquidación del contrato y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.

-Acreditar que el objeto social de la persona natural o jurídica se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que les permita su celebración y ejecución, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere. El objeto (entiéndase descripción de actividades principales) que allí se registre debe guardar relación con el objeto del presente proceso, incluyendo a las sociedades constituidas por acciones simplificadas de que trata la ley 1258 de 2.008 que deben relacionar como lo indica el articulo 5 las actividades principales; toda vez que el Registro Único de Proponentes solo registra hasta el tercer nivel de desagregación de los códigos de naciones unidades lo que dificulta verificar la experiencia del oferente.

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

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

-Acreditar que el ente público contratante tiene capacidad legal para la celebración y ejecución del contrato.

-Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción y la ejecución hasta la liquidación del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

-Acreditar que el objeto de la entidad ejecutora tenga estricta relación con el objeto y las obligaciones del contrato a suscribir.

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

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

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

-Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste nombre o razón social completa del proponente, tipo, número y fecha del documento de constitución o creación, fecha y clase de documento por el cual se reconoce la personería jurídica y duración de la entidad, su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta.

-Cuando el documento aportado que acredite la existencia y representación legal de la persona jurídica extranjera no cuente con toda la información requerida, podrán adjuntar una certificación del representante legal de la sociedad extranjera, la cual se entiende formulada bajo la gravedad de juramento. Para la representación legal de la persona jurídica extranjera en Colombia, está podrá designar a su sucursal u otorgar poder a un apersona natural o jurídica domiciliada en Colombia (acuerdo disposiciones de la Ley 1564 de julio 12 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso, articulo 58. Titulo VIII artículos 471 a 489, en especial el 474 numeral 2 del Código de Comercio y normatividad tributaria en Colombia), caso en el cual deberá estar facultado para representar legalmente a la persona jurídica extranjera. Adicional a lo anterior, la sociedad extrajera deberá certificar:

- Acreditar un término de constitución mínimo de un (01) año anterior a la fecha de cierre del presente proceso.
- Acreditar un término mínimo remanente de duración de la sociedad, UN (01) AÑO contado a partir del vencimiento máximo de amparo de que tratan las garantías de la presente contratación, en todo caso, mínimo UN (01) AÑO posterior al término establecido para la liquidación del contrato (lo último que ocurra).
- Acreditar la suficiencia de la capacidad del representante legal para la suscripción del contrato ofrecido y su ejecución hasta la liquidación. Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución hasta la liquidación, así como para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar

adjudicatario.

- Acreditar que su objeto social es lícito y se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato ofrecido, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

5.1.9 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

El oferente presentará en su ofrecimiento y su pena del rechazo de este (Ley 1882 de 2018 articulo 5), una garantía por medio de la cual avale el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de **del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL, NIT. 830.027.904-1**, con ocasión de la presentación de su oferta otorgada únicamente como mecanismo de cobertura de riesgos, a través de pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas financieras, fiduciarias o compañías de seguros legalmente establecidas para funcionar como tal en el país, acorde lo establecido en el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TÍTULO III "*Garantías*", debe corresponder por los menos, así:

Valor Asegurado: Equivalente al **quince por ciento (15%)** del valor del presupuesto oficial.
Tomador / Afianzado: La garantía deberá ser tomada por la persona natural o jurídica que se presenta al proceso. Cuando la propuesta la presente un Consorcio o Unión Temporal, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 "Garantía del oferente plural" del Decreto 1082 de 2015, indicando en el cuerpo de la misma las personas naturales y/o jurídicas que la componen y su porcentaje de participación.
Al oferente se le hará efectiva la Garantía de Seriedad de la propuesta en los eventos señalados en el citado artículo 2.2.1.2.3.1.6 del Decreto 1082 de 2015.
El pago de la garantía, cuando está exigible, tiene el carácter de sanción moratoria por incumplimiento del ofrecimiento presentado por el adjudicatario, y se entiende sin perjuicio del derecho que le asiste a la entidad, de exigir por los medios reconocidos en Colombia la indemnización de los demás perjuicios que con dicho incumplimiento se hayan causado o se lleguen a causar. Lo anterior de conformidad con el artículo 1600 del Código Civil, bajo el entendido que la sanción se establece en calidad de apremio al oferente incumplido, independiente del cumplimiento de la obligación de suscribir el contrato y de la indemnización compensatoria de aquella. Por lo anterior, sin menoscabo de las acciones conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados, en estos eventos, la Entidad podrá adjudicar el contrato al oferente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad, para lo cual expedirá una resolución motivada.

NOTAS:

1) El valor de la presente garantía será exigible con la ejecutoria del Acto Administrativo expedido por la DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA -- INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL en el que se declare el incumplimiento del Proponente respecto de su oferta y se pagará el valor total al mismo beneficiario en los términos previstos por la Ley.
2) El documento contentivo del mecanismo de cobertura del riesgo deberá adjuntarse a la oferta (el original) con el correspondiente anexo de condiciones generales. En el evento que la garantía haya sido enviada al Contratista por parte de la empresa garante, a través de correo electrónico, se deberá adjuntar adicionalmente a la póliza y anexo de condiciones generales. impresión del correspondiente correo electrónico en el cual se pueda identificar el originador y el destinatario del mensaje. (Concepto 2011089903-001 del 15 de diciembre de 2011 Superfinanciera).
3) Cuando la propuesta la presente un Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 "*Garantía del oferente plural*" del Decreto 1082/15, indicando en el cuerpo de esta las personas naturales o jurídicas que la componen y de proceder su porcentaje de participación.

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

5.1.10 Criterio diferencial habilitante para las Mipyme y Emprendimiento y Empresas de Mujeres: En concordancia con el artículo 3° del Decreto 1860 de 2021 con el cual se adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.18 al Decreto 1082 de 2015, cuando el oferente pertenezca a una Mipyme o sea un **emprendimiento y empresas de mujeres**, la GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA, será equivalente al **DIEZ POR CIENTO (10%)** del valor del presupuesto oficial.

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

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

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

5.1.13 Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía; allegar documento correspondiente al representante legal

5.1.14 Certificado Expreso de Multas y Sanciones: tratándose de las impuestas dentro de los últimos tres (03) años, lo cual además será verificado por la Entidad en el Registro Único de Proponentes y RUES el cual deberá tener una vigencia no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.

Lo anterior a efecto de verificar las inhabilidades contenidas en la Ley 1955 de mayo 25 de 2019, *Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"*, artículo 43 "Inhabilidad por incumplimiento reiterado" modificatorio del artículo 90 de la Ley 1474 de 2011.

5.1.15 Registro único de proponentes a efectos de verificar capacidad jurídica en específico multas y sanciones. Expedido por la respectiva Cámara de Comercio en Colombia. Este certificado será expedido como mínimo dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha del cierre del proceso.

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

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

5.1.18 Conflicto de Interés: Firmada por el oferente, representante legal para personas jurídicas, o por la persona designada para representar el Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura o apoderado debidamente constituido para el efecto. Se anexa modelo de conflicto de interés de la oferta, el cual deberá diligenciar acuerdo anexo previsto en el presente pliego de condiciones electrónico.

5.1.19 REDAM: El artículo 6 de la Ley 2097 de 202, "Por medio de la cual se crea el registro de deudores alimentarios morosos (REDAM)", establece que, como consecuencia de la inscripción en el REDAM, el deudor alimentario moroso solo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias y que esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado.

Conforme a lo anterior, la proponente persona natural o el representante legal de la persona jurídica deberá aportar el certificado del REDAM vigente."

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

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

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

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

En consonancia con lo anterior, el Proponente, en caso de resultar Adjudicatario entiende y acepta la totalidad de las exigencias establecidas en el Anexo "CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS" con las Modificaciones si las hubiere y se compromete a cumplir a cabalidad con las mismas durante la ejecución del Contrato, teniendo en cuenta que constituyen las Condiciones Mínimas Requeridas por la Entidad para la satisfacción de la necesidad que motiva el presente Proceso de Contratación.

5.2.2. EXPERIENCIA: En acatamiento del mandato contenido en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN NACIONAL, LIBRO 2 "RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN NACIONAL", PARTE 2 "REGLAMENTACIONES", TITULO 1 "CONTRATACION ESTATAL", CAPITULO 1 "SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA", SECCION 2 "ESTRUCTURA Y DOCUMENTOS DE PROCESO DE CONTRATACION", SUBSECCION 2 "SELECCION" articulo 2.2.1.1.2.2.2. "Ofrecimiento más favorable".

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

Para efectos de acreditar la experiencia los oferentes deberán aportar el Registro Único de Proponentes (RUP) con la información actualizada en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015; este deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.

Los proponentes deben registrar en el RUP los contratos que hayan celebrado para prestar los bienes y servicios que pretenden ofrecer a las Entidades Estatales, identificando los bienes, obras y servicios con el Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel y expresar el valor del contrato respectivo en SMMLV. El registro debe contener la experiencia adquirida de forma directa o a través de la participación en proponentes plurales. Esta experiencia se obtiene con contratantes públicos, privados, nacionales o extranjeros.

La Dirección General Marítima verificará en el Registro Único de Proponentes, que el oferente haya suscrito y ejecutado con máximo tres contratos cuya sumatoria den un valor igual o superior al 100% del presupuesto oficial asignado expresado en SMMLV correspondiente a 991,27 SMMLV y el objeto sea igual o similar a la provisión de bienes que constituyen el objeto del proceso de contratación, en cuyo desarrollo no se causó ningún tipo de sanción o multa por incumplimiento por parte del contratista, ni se hizo efectiva la póliza única de garantía, identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios de conformidad al Sistema de Codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, clasificación que para el presente proceso acuerdo al objeto, en el cual debe cumplir con por lo menos 02 códigos, esto de acuerdo con los Códigos que se relacionan a continuación:

Códigos		SMLMV
80111600	Servicios de Personal Temporal.	991,27
43231500	Software funcional específico para la empresa	
43221500	Sistemas de gestión de llamadas – accesorios.	

El oferente deberá en el **ANEXO DE CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA** indicar en qué página y número consecutivo de contrato del su RUP que está acreditando su experiencia. En caso de no indicar la localización del contrato en el RUP, la entidad no se hace responsable de la inducción de error por el mismo contratista.

EN CERTIFICACIONES:

En caso de qué lo requiera la Entidad requerirá certificaciones de contratos que deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre de la entidad contratante, en el evento de contratos con empresas privadas, deberá adjuntar copia de la facturación.
- NIT
- Contratista y NIT
- Objeto y Valor del contrato
- Número del contrato si es entidad pública
- Fecha de inicio

Fecha de terminación

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

5.2.3.2 PARA PERSONAS NATURALES Y/O JURÍDICAS EXTRANJERAS SIN DOMICILIO EN COLOMBIA Tratándose de proponentes extranjeros sin domicilio y sin sucursal en Colombia, la Dirección General marítima verificará que el oferente haya suscrito y ejecutado en su totalidad, con máximo tres (03) contratos con entidades públicas o privadas y con antelación a la fecha de cierre del presente proceso, así mismo que durante su desarrollo no se causó ningún tipo de sanción o multa por incumplimiento del contratista, ni se hizo efectiva la póliza única de garantía.

Para lo anterior el proponente deberá acreditar como experiencia presentando las correspondientes certificaciones que evidencien que el objeto está relacionado con el **OBJETO DEL CONTRATO,** cuya sumatoria del valor sea igual o superior a **AL VALOR DEL PROCESO EXPRESADOS EN SMMLV** y estos deben contar con **clasificación de los bienes y servicios en el tercer nivel**, de conformidad con el Sistema de Codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, clasificación que para el presente proceso acuerdo al objeto.

Las certificaciones que deben allegar los proponentes nacionales y extranjeros con o sin sucursal en Colombia deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre del contratante
2. Nombre del contratista
3. Objeto y/o descripción del contrato
4. Fecha de suscripción del contrato
5. Fecha de terminación del contrato
6. Valor del contrato expresado en pesos colombianos. De no estar expresado en pesos colombianos, el proponente deberá efectuar la respectiva conversión utilizando la tasa de cambio representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente al momento de la suscripción del contrato.
7. Valor ejecutado del contrato
8. Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación.
9. Dirección y teléfono del contratante.
10. Fecha de elaboración de la certificación.

Así mismo, el proponente extranjero sin sucursal en Colombia deberá diligenciar el Anexo Experiencia del Proponente para cada una de las experiencias a acreditar, teniendo en cuenta lo siguiente: **i).** En el Anexo que contenga la información de cada una de las experiencias a acreditar deberá enumerar e identificar los contratos a través de los cuales se alcanzó cada una de las experiencias acreditadas; **ii).** Indicar el correo electrónico y/o el número de teléfono en el cual la Dirección

General Marítima - Dimar podrá verificar la veracidad de la experiencia contenida en el certificado; **iii)**. Adjuntar las certificaciones de los contratos en los términos establecidos en el artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015; **iv)**. Indicar el código del clasificador de bienes y servicios con el cual está identificado el objeto del contrato; **v).** El objeto del contrato que se reporta debe corresponder a la descripción dada en cualquiera de los códigos del clasificador con los cuales se encuentra identificado el objeto del presente proceso de contratación, para ser tenida en cuenta.

NOTA: Los proponentes nacionales o extranjeros con sucursal o domicilio en Colombia, obligados a estar registrados en el Registro Único de Proponentes (**RUP**), deben acreditar que cumplen con los requisitos habilitantes, bien sea como proponentes individuales o integrantes de una unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura u otro tipo de proponente plural que surja de la celebración de contratos de colaboración, a través de dicho registro, para lo cual deberán diligenciar el Anexo de Experiencia.

5.2.3.3. SI EL OFERENTE SE PRESENTA COMO UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO O PROMESA DE SOCIEDAD O CUALQUIER OTRA FORMA DE ASOCIACIÓN, la experiencia del oferente plural (Unión temporal, consorcio y promesa de sociedad futura) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

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

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

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

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

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

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

5.2.3. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: En atención a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, especialmente, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores, y en concordancia con lo ordenado en la Resolución No. 0312 de 2019 y Circulares No.0009 del 22 de enero de 2025 "*Registro Anual de Autoevaluaciones y planes de mejoramiento del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*", expedidas por el Ministerio de Trabajo, el oferente individual o plural (cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio), deberá allegar acreditación del requisito de política de seguridad y salud en el trabajo mediante el reporte arrojado por **LA PLATAFORMA DEL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES https://sgri.mintrabajo.gov.co,** donde se verifique un valor estándar mínimo de calificación del **85%.**

NOTA 1: De conformidad al parágrafo 2 del artículo 2 de la Resolución No. 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, NO están obligados a implementar los Estándares Mínimos establecidos en la presente resolución, los trabajadores independientes con afiliación voluntaria al Sistema General de Riesgos Labores de que trata la Sección 5 del Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015.

NOTA 2: Para los proponentes extranjeros sin domicilio en Colombia, en razón a que sus oficinas y/o plantas laborales no están regidas por la normatividad colombiana, no les será aplicable.

5.2.4. CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO: El Proponente deberá adjuntar Certificado en el que conste que en caso de resultar Adjudicatario dispondrá del Personal mínimo requerido por la Entidad en desarrollo del presente Proceso de Contratación, de conformidad con lo establecido en el anexo técnico del presente documento y Pliego de Condiciones Electrónico, sus Anexos y demás documentos relacionados con el presente Proceso de Contratación, los cuales forman parte integral del presente Proceso de Contratación, para desarrollar las actividades relacionadas con el cumplimiento del objeto Contractual; en los términos dispuestos por la Dirección General Marítima - DIMAR.

5.2.5. PLAN DE TRABAJO: El Proponente con su Propuesta, deberá presentar un Plan de Trabajo estructurado, que incluya los tiempos y procedimientos para cumplir con el proceso de instalación de los diferentes servicios.

5.3. ACREDITACION DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

La evaluación financiera y organizacional de las propuestas se efectuará a partir de la información contenida en el Registro Único de Proponentes vigente y en firme al momento de su presentación. En tal sentido, la evaluación de la Capacidad Financiera se realizará de acuerdo con la información reportada en el RUP, conforme con las disposiciones establecidas en las Subsecciones 5 y 6, de la Sección 1, del Capítulo 1, del Título 1, de la Parte 2 del Decreto 1082 de 2015 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, por lo cual la Entidad al momento de evaluar la oferta tomará la información financiera del mejor año fiscal que se refleje en el registro del Proponente y que esté vigente y en firme.

5.3.1. DOCUMENTOS Y CRITERIOS DE VERIFICACIÓN ECONÓMICA – FINANCIERA

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

El Comité Evaluador económico - financiero emitirá evaluación sobre el cumplimiento de todos y cada una de las exigencias contenidas en el anexo respectivo del proceso, manifestaciones y soportes. Las condiciones mínimas requeridas son de obligatorio cumplimiento y deberán presentarse con la oferta.

5.4.1 VERIFICACIÓN ECONÓMICA

Únicamente se CALIFICARÁN las ofertas hábiles, es decir aquellas que cumplan la totalidad de los requisitos de orden jurídico, técnico, de experiencia, financiero y organizacional. Para el efecto se tomará la información consignada en la plataforma transaccional del SECOP II en la pregunta "ANEXO PROPUESTA ECONÓMICA".

- En el ANEXO PROPUESTA ECONÓMICA el valor total de la oferta deberá presentarse en su totalidad, SIN decimales. La oferta se debe presentarse por escrito archivo (PDF) y en medio magnético.

- Diligenciar el listado de precios de la página web http://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE SECOPII que corresponderá a las preguntas formuladas así: valor total de la propuesta en el que se incluirá el costo de todos los ítems y todas las erogaciones a que haya lugar.

- El proponente deberá diligenciar en su totalidad y consignar el valor de su oferta en LA LISTA DE PRECIOS DEL SECOPII.

NOTA 1: El oferente en desarrollo del presente proceso de contratación no podrá sobrepasar el precio de referencia de cada ítems ni el presupuesto total oficial.

NOTA 2: La Dirección General Marítima - DIMAR efectuará la verificación aritmética de la oferta, en caso de encontrarse alguna inconsistencia, la entidad requerirá aclaración al oferente, sin que este pueda en virtud de la aclaración modificar el valor unitario y total de la oferta presentada. Cabe aclarar que, en caso de encontrarse alguna inconsistencia, la entidad requerirá aclaración al oferente, sin que este pueda en virtud de la aclaración modificar el valor unitario y total de la oferta presentada. Cabe aclarar que, en caso de presentarse inconsistencias, el valor que tomará la entidad para la verificación de la oferta económica presentada será el establecido por el oferente en la casilla PRECIO UNITARIO.

NOTA 3: Con la preparación de la oferta, el oferente deberá incluir en sus precios todos los impuestos, derechos, transporte y otros cargos que se causaren durante la ejecución del contrato, los cuales se entenderán incluidos en los precios ofertados.

El oferente deberá prever dentro de su oferta los costos en los que pueda incurrir durante la ejecución del Contrato para atender e implementar todos los protocolos de bioseguridad asociados a la emergencia sanitaria.

NOTA 4: CON LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA MANIFIESTA EL OFERENTE EXPRESAMENTE QUE MANTENDRÁ LOS PRECIOS OFERTADOS DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, con excepción de que se presenten casos de fuerza mayor o eventos determinados por el Gobierno Nacional, que impliquen desequilibrio económico.

NOTA 5: Dentro de los precios ofertados, el oferente deberá contemplar todas y cada una de las especificaciones y generalidades técnicas establecidas por la entidad, descritas en el Anexo "Oferta Técnica" del pliego de condiciones.

NOTA 6: En la evaluación económica el comité deberá tener en cuenta lo contenido en el Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente, y en caso de detectar posibles precios artificialmente bajos, procederá conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015.

NOTA 7: Se verificará que la documentación presentada por el oferente se ajuste a lo exigido por parte del Subdirección Administrativa y Financiera de la Dirección General Marítima. El Comité Asesor Evaluador Económico emitirá evaluación respectiva sobre el cumplimiento de todos y cada una de las exigencias financieras del proceso, manifestaciones y soportes, las condiciones mínimas excluyentes ya que son de obligatorio cumplimiento y deberán presentarse con la oferta.

Diligenciar el listado de precios de la página web (http://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE SECOP II) que corresponderá a las preguntas formuladas así: VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA EN EL QUE SE INCLUIRÁ EL COSTO DE TODOS LOS ÍTEMS Y TODAS LAS EROGACIONES A QUE HAYA LUGAR.

El proponente debe subir su propuesta y documentos que hacen parte del proceso a través del sistema Electrónico de Contratación pública SECOP II- en línea electrónicamente, incluyendo los documentos requeridos en el pliego de condiciones, de conformidad con los lineamientos establecidos por la agencia nacional de contratación pública Colombia compra eficiente y demás preceptos legales.

En la preparación de las ofertas, el proponente deberá incluir en sus precios todos los impuestos, derechos de transporte y otros cargos que se causaren por el concepto de la ejecución del contrato.

NOTA 8: La evaluación económica se surtirá sobre el valor total de la propuesta económica, el oferente entiende y acepta que de estimarlo la entidad adjudique hasta por la totalidad del presupuesto oficial asignado al proceso.

NOTA 9: El oferente deberá diligenciar todas y cada una de las casillas de la propuesta económica.

5.4.2 PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO

En el evento en el que el precio de una oferta, al momento de su evaluación, no parezca suficiente para garantizar una correcta ejecución del contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente en el estudio del sector, la Entidad aplicará el proceso descrito en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015, además podrá acudir a los parámetros definidos en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, como un criterio metodológico.

5.4.3 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS FINANCIEROS: Los requisitos habilitantes para acreditar la capacidad financiera se encuentran señalados en la invitación pública electrónica disponible en el SECOP II, las siguientes constituyen las generalidades o condiciones complementarias necesarias para la verificación de dichos factores habilitantes:

- **Formato SIIF debidamente diligenciado**: El oferente deberá aportar el formato de registro o cancelación de cuentas corrientes o ahorros en SIIF, conforme el anexo dispuesto por la Entidad. De acuerdo con lo anterior, se solicita a los oferentes NO MODIFICAR dicho formato ya que corresponde al Sistema de Gestión de Calidad (dicho requisito no ostenta calidad de Habilitante, es un documento necesario para la Suscripción del respectivo Contrato).

- **Certificación Bancaria**: El oferente deberá aportar certificación bancaria expedida por la entidad financiera de su preferencia, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha de cierre del proceso. La certificación bancaria deberá corresponder a la persona natural o jurídica que presenta la oferta. En el evento de ser un Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura podrá abrir una única cuenta a nombre del Consorcio, Unión Temporal o Promesa Sociedad Futura y presentará la certificación de esta dentro de los cinco

(05) días hábiles siguientes a la firma del contrato o en su defecto, indicar dentro del mismo plazo la cuenta bancaria de los integrantes del Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura que se tendrá para el contrato. Dicha certificación debe contener el número de la cuenta, clase: corriente o ahorros, el nombre del titular de esta y su número de identificación.

- **Fotocopia del Registro Único Tributario (RUT):** El oferente deberá aportar copia del RUT actualizado vigencia 2024. a fin de verificar entre otros el Régimen Tributario al que corresponde. Para el caso de consorcios o uniones temporales, deberán presentarlo individualmente y en caso de que les sea adjudicado el contrato al momento de la suscripción del mismo.

- **Fotocopia del Registro de Información Tributaria (RIT)**: El oferente deberá aportar fotocopia del RIT, Base de información administrada por la Dirección Distrital de Impuestos, en la cual todas las personas (naturales o jurídicas) que realicen actividades Industriales, Comerciales o de Prestación de Servicios en la cuidad de Bogotá, D.C., se deben inscribir

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

NOTA 1: En caso de faltar alguno de los documentos previstos en los numerales anteriores de esta sección, podrán ser requeridos por Entidad, dentro del plazo perentorio, que, en comunicación dirigida al oferente, fije para tal fin, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1150 del 16 de julio de 2007.

NOTA 2: La totalidad de los soportes financieros y económicos se deben presentar sin tachaduras borrones, raspaduras o enmiendas, que hagan dudar de las condiciones de la oferta, especialmente en precios, plazo y fecha, debidamente foliados y con índice de contenido.

NOTA 3: NO SE ACEPTAN AUTO CERTIFICACIONES

NOTA 4: La Entidad se reserva el derecho de verificar la información aportada por los oferentes y rechazar las propuestas en las cuales se incluya información inconsistente o que no corresponda a la realidad, sin perjuicio de las eventuales acciones a que haya lugar.

5.5 INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

5.5.1 JUSTIFICACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS

Con el ánimo de establecer el comportamiento de los indicadores financieros de las empresas del sector, se tomó como referencia la información financiera publicada por la Superintendencia de Sociedades a través de la base de datos de INFORMACION ECONOMICA Y FINANCIERA – BASE COMPLETA ESTADOS FINANCIEROS 2024 con corte 31 de diciembre de 2024

Dentro de los lineamientos generales contenidos para la selección de contratistas, está la de velar por la salud financiera del proceso, favoreciendo el recurso publico ejecutado por la administración, pero al mismo tiempo exigiendo indicadores que se encuentren enmarcados dentro de las tendencias financieras del sector, por lo anterior se realiza el análisis de los INDICADORES FINANCIEROS por el comité económico estructurador.

Para la determinación de los indicadores de capacidad financiera y organizacional se analizó la información financiera de una muestra de 70 empresas y 92 para mipymes agrupadas el en sector económico 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center) con base en la información financiera presentada a la Superintendencia de Sociedades con corte a 31-12-2024, se tomó la Información Financiera Publicada en el Sistema de Integrado de Información Societaria (SIIS - SIIS - /) de la Superintendencia de Sociedades de las empresas cuya actividad económica se encuentra relacionada con el objeto del proceso, es así que:

INDICADOR	JUSTIFICACIÓN
Nivel de Endeudamiento	Permite a la entidad verificar la solidez del oferente, midiendo desde su pasivo con respecto a su activo, determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación del proponente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del proponente de no poder cumplir son sus pasivos.

Índice de Liquidez	Determina la capacidad que tiene un proponente de atender sus obligaciones en el corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto plazo.
Razón de Cobertura de Intereses	Refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financ ieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras.
Rentabilidad del Patrimonio	Determina la rentabilidad del patrimonio del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del proponente.
Rentabilidad de activo	Determina la rentabilidad de los activos del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del proponente. Este indicador debe ser menor o igual que el de rentabilidad del patrimonio.
Capacidad Patrimonial	Se verifica la capacidad patrimonial con relación al presupuesto asignado y con el objetivo de garantizar que, en caso de incumplimiento, el contratista pueda responder con su patrimonio. Con lo anterior se mide la cantidad de recursos propios del proponente con lo cual también se puede asegurar la continuidad del proponente en el tiempo.
Capital de Trabajo	Este indicador representa la liquidez operativa del proponente, es decir el remanente del proponente luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo. Un capital de trabajo positivo contribuye con el desarrollo eficiente de la actividad económica del proponente

Con base en el anterior calculo y referencia; priorizando la viabilidad financiera en la ejecución contractual e igualmente dar una amplia participación a los oferentes, los indicadores para el presente proceso son:

PARA EMPRESAS:

RATIO	INDICE	CRITERIO	INDICADOR DE REFERENCIA
INDICE DE LIQUIDEZ	LIQUIDEZ = AC/PC	Mayor o igual a	>= 1.52
NIVEL DE ENDEUDAMIETO	ENDEUDAMIENTO = PT/AT	Mayor o igual a	<= 0.60
COBERTURA DE INTERESES	RAZON COBERTURA DE INTERESES = UU/GI	Mayor o igual a	>= 2,24
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO	Mayor o igual a	>= 0.03
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	Mayor o igual a	>= 0.05

PARA MIPYMES:

RATIO	INDICE	CRITERIO	INDICADOR DE REFERENCIA
INDICE DE LIQUIDEZ	LIQUIDEZ = AC/PC	Mayor o igual a	>= 1.52
NIVEL DE ENDEUDAMIETO	ENDEUDAMIENTO = PT/AT	Mayor o igual a	<= 0.60
COBERTURA DE INTERESES	RAZON COBERTURA DE INTERESES = UU/GI	Mayor o igual a	>= 2,24
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO	Mayor o igual a	>= 0.01
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	Mayor o igual a	>= 0.03

LOS INDICADORES FINANCIEROS ESTABLECIDOS ANTERIORMENTE, DEBERÁN SER CUMPLIDOS EN SU TOTALIDAD POR EL OFERENTE, SO PENA DE RECHAZO DE LA OFERTA.

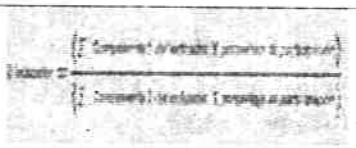
Para la determinación de los anteriores indicadores cuando el proponente sea un consorcio o unión temporal, se aplicará la siguiente fórmula:

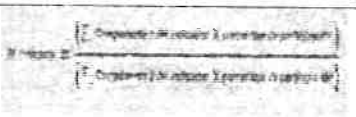
$$Indicador = \frac{Numerador_1 * Participación_1 + \cdots + Numerador_n * Participación_n}{Denominador_1 * Participación_1 + \cdots + Denominador_n * Participación_n} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Numerador_i * Participación_i}{\sum_{i=1}^{n} Denominador_i * Participación_i}$$

Para el capital de trabajo cuando el proponente sea un consorcio o unión temporal, se aplica la siguiente formula:

$$Indicador\ en\ valor\ monetario = Indicador_1 + \cdots + Indicador_i + \cdots + Indicador_n = \sum_{i=1}^{n} Indicador_i$$

Cuando algún indicador sea cero o indeterminado cumplirá con el requisito

INDICADORES CAPACIDAD FINANCIERA				
INDICADOR	FORMULA	MARGEN SOLICITADO DEMAS ENTIDADES	MARGEN SOLICITADO MIPYMES	CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES
Liquidez	Activo Cte. / Pasivo Cte.	Mayor o igual a 1.52	Mayor o igual a 1.52	
Endeudamiento	Pasivo Total / Activo Total	Menor o igual 0,60	Menor o igual 0,60	
Razón de cobertura De Intereses	Utilidad Operacional / Gastos de	Mayor o igual a 2,24	Mayor o igual a 2,24	

INDICADORES CAPACIDAD ORGANIZACIONAL				
INDICADOR	FORMULA	MARGEN SOLICITADO DEMAS ENTIDADES	MARGEN SOLICITADO MIPYMES	CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES
Rentabilidad Del Patrimonio	Utilidad Operacional /Patrimonio	Mayor o igual a 0,05	Mayor o igual a 0,03	
Rentabilidad del Activo	Utilidad Operacional /Activo Total	Mayor o igual 0,03	Mayor o igual 0,01	

NOTA: LOS INDICADORES FINANCIEROS ESTABLECIDOS ANTERIORMENTE, NO TIENEN CALIDAD DE SUBSANABLES, EN CONSECUENCIA, EL CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS DEBE REALIZARSE DESDE EL MOMENTO DE LA PRESENTACION DE LA OFERTA DEBERÁN SER CUMPLIDOS EN SU TOTALIDAD POR EL PROPONENTE, SO PENA DE RECHAZO DE PLANO DE LA OFERTA.

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE:

De conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015, La entidad estatal determinará la Oferta más favorable teniendo en cuenta la ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes o fórmulas; La Oferta que cumpliendo con todas las condiciones habilitantes tenga el mayor puntaje, será la adjudicataria del proceso.

Una vez verificados y habilitados los oferentes que cumplan con las condiciones expuestas en Pliego de Condiciones Electrónico (jurídica, técnica, económica y financieramente) se procederá a realizar la ponderación y procederá a otorgar el siguiente puntaje:

FACTORES DE PONDERACIÓN		
PONDERACIÓN ECONOMICA	40	PUNTAJE
PONDERACIÓN TÉCNICA	50	PUNTAJE
PONDERACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10	PUNTAJE
PONDERACIÓN EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES	0.25	PUNTAJE MÁXIMO
MIPYMES DOMICILIADAS EN COLOMBIA	0.25	PUNTAJE MÁXIMO

6.1. PONDERACIÓN ECONÓMICA: (40 PUNTOS):

ASIGNACIÓN DE PUNTAJE.

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

a) El valor de la Oferta Económica deberá integrar de manera global la ejecución total de las actividades y obligaciones que se deriven del contenido en el Pliego.

b) Única Oferta Hábil. Si en cualquier etapa de la evaluación sólo queda una Oferta Económica hábil, la Entidad adjudicará el contrato a ese único Proponente.

c) Varias Ofertas hábiles. La Entidad, a partir de las Ofertas Económicas habilitadas procederá con la asignación de los puntajes de acuerdo con el siguiente procedimiento, así:

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

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

Para determinar el método de ponderación, la entidad tomará los centavos de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM), certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en su sitio web: https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/60819) que rija para el día hábil siguiente. En caso contrario, cuando la presentación de las ofertas se dé después de las 3:00 pm, la entidad tomará la TRM que rija para el segundo día hábil siguiente.

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

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

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

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

Rango (inclusive)	Número	Método
De 0.00 a 0.25	1	Media aritmética baja
De 0.26 a 0.35	2	Media geométrica
De 0.36 a 0.50	3	Mediana con valor absoluto.
De 0.51 a 0.99	4	Menor valor

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

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

DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTAJE

ALTERNATIVA 1 (MEDIA ARITMÉTICA BAJA):

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

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

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

Donde:

$M_a =$
Promedio simple.

$X_n =$
Valor de enésima propuesta habilitadas
$n =$ Numero de propuestas habilitadas.
Luego, para el cálculo de la **Media Aritmética Baja** el evaluador deberá utilizar la siguiente formula:

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

Donde,
$M_B =$
Media aritmética baja.
$M_a =$ promedio simple.
$V_{min} =$ Corresponde a la propuesta habitada de menor valor.

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

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

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

Donde:

$P =$
Puntaje por asignar

$abs =$
Valor absoluto
$M_B =$ Media aritmética baja.
$V_x =$ Valor ofertado por el proponente "x"
$P_{max} =$ Puntaje máximo para el respectivo factor de calificación.

ALTERNATIVA 2 (MEDIA GEOMÉTRICA):

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

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

La media geométrica M_G se calcula mediante la siguiente ecuación:

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

Donde:

M_G = Media geométrica
n = Numero de propuestas hábiles
X_n = Valor de enésima propuesta hábil

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

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

Donde:

$P =$
Puntaje por asignar
$abs =$
Valor absoluto
M_G = Media geométrica.
V_x = Valor ofertado por el proponente "x"
P_{max} = Puntaje máximo para el respectivo factor de calificación.

ALTERNATIVA 3 (MEDIANA):

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

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

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

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

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

Donde:

$$P =$$

Puntaje por asignar
$abs =$
Valor absoluto
$M =$
Mediana.
V_x = Valor ofertado por el proponente "x"

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

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

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

Donde:

$P =$
Puntaje por asignar

$abs =$
Valor absoluto.

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

$M =$
Mediana.

$V_x =$
Valor ofertado por el proponente "x".

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

ALTERNATIVA 4 (MENOR VALOR):

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

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

Donde:

$P =$
Puntaje por asignar
V_{min} = Corresponde a la propuesta habitada de menor valor.
V_x = Valor ofertado por el proponente "x".

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

6.2. PONDERACIÓN FACTOR TÉCNICO:

Este factor se calificará a partir de la documentación aportada en la forma exigida en los pliegos de condiciones. Dentro de este factor, se asignará un puntaje a cada proponente, teniendo como puntaje máximo (50) puntos, y su ponderación corresponderá a lo siguiente:

PONDERABLE TÉCNICO	PORCENTAJE
El Oferente que disponga de **dos agentes backoffice** adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones.	17 puntos
El Oferente que disponga de **dos agentes Front Office** adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones	16 puntos
El Oferente que disponga de **tres agentes de ventanilla** adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones.	17 puntos
Total Porcentaje Establecido	50 puntos
FACTOR TÉCNICO: EL PORCENTAJE TOTAL ASIGNADO PARA ESTE CRITERIO ES DEL CINCUENTA POR CIENTO (50%), SIN EMBARGO, LA SUMA DE LOS SUBCRITERIOS RELACIONADOS EN EL PLIEGO DE	

CONDICIONES ELECTRONICO. SECCIÓN 4. EVALUACIÓN. CORRESPONDE AL CIEN POR CIENTO (100%) DE ESE CINCUENTA POR CIENTO (50%) ESTABLECIDO.

PARA LA ACREDITACIÓN DE LOS FACTORES PONDERABLES DESCRITOS ANTERIORMENTE Y LA ASIGNACIÓN DEL RESPECTIVO PUNTAJE, EL PROPONENTE DEBERÁ ANEXAR JUNTO CON LA OFERTA UN ESCRITO Y/O COMPROMISO FIRMDO FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL.

EL PROPONENTE QUE OFREZCA SIN VALOR ADICIONAL AL PRESUPUESTO DE LA OFERTA, LOS SERVICIOS PONDERABLES RELACIONADOS SE LE OTORGAN EL PUNTAJE DESCRITO PARA ESTA ACTIVIDAD, EL CUAL DE ACUERDO CON EL NUMERO OFERTADO SE OTORGARÁ EL PUNTAJE, SIENDO 50 EL PUNTAJE MÁXIMO.

- Los anteriores son aspectos que tienen relación directa con el objeto contractual.
- Para la evolución de los factores técnicos ponderables el proponente deberá presentar certificación independiente donde conste su ofrecimiento en forma clara, expresa e inequívoca, respecto a los mismos en los términos establecidos. En ningún caso el proponente incluirá estos en la propuesta económica. Este cambio de especificaciones no genera costos para la entidad contratante.
- Los factores técnicos ponderables no tienen carácter de subsanable, toda vez que sobre los mismos se otorgan puntajes.
- Los factores técnicos ponderables ofertados harán parte integral del contrato, en caso de resultar adjudicatario.

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

- ORIGEN DE LOS BIENES LEY 816 DE 2003 - PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL.
- EMPRENDIMIENTO Y EMPRESAS DE MUJERES.
- Mipymes

6.3. CALIFICACIÓN DE ORIGEN DE LOS BIENES Y SERVICIOS - CUMPLIMIENTO LEY 816 DE 2003 "PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL": De conformidad con el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, (cumplimiento de reciprocidad), en el presente proceso se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 816 de 2003, dentro de los criterios de calificación de las propuestas, por ende, el puntaje que se aplicará como consecuencia de la protección a la industria nacional, así:

CONCEPTO	PUNTUACIÓN
Proponentes con 100% de utilización de mano de obra colombiana, de conformidad con el formulario respectivo.	**10**
Proponentes con utilización de mano de obra colombiana inferior al 100% superior al 50%, de conformidad con el formulario respectivo	**5**
Proponentes con utilización de mano de obra colombiana inferior al 50% y superior al 10%, de conformidad con el formulario respectivo.	**2**

Se otorgará tratamiento de servicios nacionales a aquellos servicios originarios de los países con los que Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras estatales y de aquellos países en los cuales a las ofertas de bienes o servicios colombianos se les conceda el mismo tratamiento otorgado a sus bienes o servicios nacionales.

Este último caso se demostrará de conformidad con el mandato contenido en el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN NACIONAL, LIBRO 2 "RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN NACIONAL", PARTE 2 "REGLAMENTACIONES", TITULO 1 "CONTRATACIÓN ESTATAL", CAPITULO 2 "DISPOSICIONES ESPECIALES DEL SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PUBLICA", SECCIÓN 4 "APLICACIÓN DE ACUERDOS COMERCIALES, INCENTIVOS, CONTRATACIÓN EN EL EXTERIOR Y CON ORGANISMOS DE COOPERACIÓN", SUBSECCIÓN 2 "INCENTIVOS EN LA CONTRATACIÓN PUBLICA", artículos 2.2.1.2.4.2.1. "INCENTIVOS EN LA CONTRATACIÓN PUBLICA" y 2.2.1.2.4.2.2. "Convocatorias limitadas a MiPymes", citado con antelación.

En caso de que el proponente a quien se le asigne el contrato haya obtenido puntajes adicionales por alguno de los conceptos indicados anteriormente, este tendrá la obligación de cumplir con el ofrecimiento correspondiente al origen de los

bienes y/o servicios, al momento de desarrollar el objeto contractual, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley contempladas en el contrato que se suscriba; salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditados

NOTAS COMUNES PARA OBTENER LA PONDERACIÓN

- ✓ El proponente que ofrezca sin valor adicional al presupuesto de la oferta, los ponderables relacionados se les otorgará el puntaje descrito para esta actividad.
- ✓ Los anteriores son aspectos que tienen relación directa con el objeto contractual.
- ✓ Para la evaluación de los factores técnicos ponderables el proponente deberá presentar certificación independiente donde conste su ofrecimiento en forma clara, expresa e inequívoca, respecto a los mismos en los términos establecidos. En ningún caso el proponente incluirá estos en la oferta económica. Este cambio de especificación no generará costos para la entidad contratante.
- ✓ Los factores técnicos ponderables NO TIENEN CARÁCTER DE SUBSANABLES, toda vez que sobre los mismos se otorgan puntajes.
- ✓ Los factores técnicos ponderables ofertados harán parte integral del contrato, en caso de resultar adjudicatario.

6.4. PUNTAJE ADICIONAL EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES

Se otorgará hasta un **CERO PUNTO VEINTICINCO (0.25)** puntos, cuando el oferente acredite una de las condiciones de emprendimientos y empresas de mujeres, así:

CRITERIO	PUNTAJE
Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación	0.25
Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.	
Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección	
Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección	

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

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

6.5. PUNTAJE ADICIONAL. MIPYMES DOMICILIADAS EN COLOMBIA En cumplimiento del Art. 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1860 de 2021, La Entidad otorgará un puntaje adicional de hasta el cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del valor total de los puntos establecidos en los pliegos de condiciones o documentos equivalentes, a los proponentes que acrediten alguno de los supuestos.

6.6. REDUCCIÓN DE PUNTAJE POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 2195 de 2022, la Entidad reduciría del total del puntaje obtenido, un DOS PUNTOS (02) a los oferentes que se les haya impuesto una o más multas o clausulas penales durante el último

año, contado a partir de la fecha prevista para la presentación de las ofertas, sin importar la cuantía y sin perjuicio de las demás consecuencias derivadas del incumplimiento.

Esta reducción también afecta a los consorcios y uniones temporales si alguno de sus integrantes se encuentra en la situación anterior.

La reducción del puntaje no se aplicará en caso de que los actos administrativos que hayan impuesto las multas sean objeto de medios de control jurisdiccional a través de las acciones previstas en la Ley 1437 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

La reducción de puntaje por incumplimiento de contratos se aplicará sin perjuicio de lo contenido en el artículo 6 de la Ley 2020 de 2020.

7. TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS PREVISIBLES: De acuerdo con lo establecido por el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.6.3. del Decreto 1082 de 2015, la Entidad Estatal debe evaluar el Riesgo que el Proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, con el propósito de mantener la igualdad o equivalencia entre derechos y obligaciones surgidos al momento de proponer o de contratar en concordancia con los artículos 27 y 28 Ley 80 de 1993, correspondientes a la "ecuación contractual" y "al equilibrio económico", se estiman como riesgos involucrados en la contratación todas aquellas circunstancias que de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, tienen la potencialidad de alterar el equilibrio económico del mismo, razón por la cual, en el anexo del presente estudio, se indican los riesgos previsibles, identificables y cuantificable en condiciones normales.

NOTA: Para la estructuración de los riesgos, debe remitirse a los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente.

8. GARANTÍAS:

8.1. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA. El oferente presentará una garantía por medio de la cual avale el cumplimiento de las obligaciones surgidas a favor de **del LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA CON NIT 830.027.904-1,** con ocasión de la presentación de su oferta otorgada únicamente como mecanismo de cobertura de riesgos, a través de pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas financieras, fiduciarias o compañías de seguros legalmente establecidas para funcionar como tal en el país, acorde lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional, Subsección 3 ", su vigencia, la cual se extiende desde la presentación de la oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del contrato y su valor debe corresponder por los menos el quince por ciento (15%) del valor de la oferta.

8.2. GARANTÍA ÚNICA: Una vez suscrito el contrato, el CONTRATISTA constituirá una garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, en los términos del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TITULO I, SECCIÓN 3 "Garantías", SUBSECCIÓN 1 "GENERALIDADES", la cual consistirá en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas legalmente establecidas en el país, a favor la NACIÓN-MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA- GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL identificada con NIT No. 830.027.904-1, la cual contendrá los siguientes amparos:

- **CUMPLIMIENTO:** Por un valor equivalente al VEINTE por ciento (20 %) del valor del contrato, vigente durante el plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más

- **CALIDAD DEL SERVICIO:** por un valor equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato, vigente desde el vencimiento del plazo de ejecución y un (01) año más.

- **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Deberá garantizar el pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales por un valor equivalente al cinco por ciento (5 %) del valor total del contrato, vigente durante el plazo de ejecución del contrato y tres años más.

- **GARANTÍA TÉCNICA**: El oferente deberá garantizar que, en el evento de resultar adjudicatario, ofrecerá una garantía de los servicios brindados en las cantidades mínimas requeridas, contra cualquier anomalía, incluidos todos sus componentes, insumos y accesorios conforme las especificaciones y características técnicas exigidas, por un lapso de un (01) año, lapso contado a partir de la expedición del acta de recibo a satisfacción de los mismos, por parte del supervisor del contrato. Si durante la vigencia del contrato resultare defectuosos y/o anómalo cualquiera de los elementos entregados por parte del contratista, este deberá asumir su costo, por cuenta y riesgo de este (incluyendo la totalidad de los gastos que el subsanar genere) a satisfacción. En este caso corresponderá al supervisor del contrato notificar por escrito al contratista dentro de los cinco (05) días calendario, siguientes a la fecha en que suceda y/o se descubra la falla o el defecto e indicar el plazo dentro del cual se debe reponer el material. El contratista en consecuencia procederá a subsanar y/o remplazar lo peticionado, sin ningún costo.

LOS AMPAROS Y/O CUBRIMIENTOS DE LA GARANTÍA ÚNICA DEBERÁN SER EXPEDIDOS DE CONFORMIDAD CON LOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO 1082 DE 2015.

9. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

En general, son obligaciones del CONTRATISTA, entendiendo por ello y para efectos del presente contrato,

1. El futuro CONTRATISTA se obliga a desarrollar el objeto del Contrato, de acuerdo con las Especificaciones Técnicas descritas para el presente Proceso de Contratación y sus Anexos, todo lo cual hace parte integral del mismo.
2. Cumplir con las Garantías pactadas en el Contrato.
3. Hacer la entrega de los servicios objeto del presente Proceso de Contratación, de conformidad con las Especificaciones Técnicas mínimas requeridas por la Entidad.
4. Solucionar las controversias Contractuales, que se presenten en la ejecución y desarrollo del Contrato, de conformidad con lo previsto en la Ley 80 de 1993.
5. Cumplir a cabalidad con el objeto del Contrato, de acuerdo a los Precios Unitarios Fijos contenidos en la Propuesta Económica y el Pliego de Condiciones Electrónico en General.
6. Cumplir con las condiciones Jurídicas, Técnicas, Económicas y Comerciales presentadas en la Propuesta.
7. Reportar por escrito a los Supervisores del Contrato que designe la Entidad cualquier novedad o anomalías que detecte en la entrega de los servicios Contratados.
8. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente Prestación del objeto Contratado y responder por su calidad, sin perjuicio de la respectiva Garantía.
9. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados y por ningún motivo Suspender o abandonar el objeto Contratado.
10. Responder por los Impuestos que cause la Legalización del Contrato.
11. Responder por la Buena Calidad de los servicios objeto del Contrato.
12. Entregar los servicios Contratados dentro del Plazo de Ejecución estipulado.
13. En caso que exista insatisfacción por los servicios entregados, el futuro CONTRATISTA deberá realizará la corrección o cambio de los mismos dentro de los cinco (05) días hábiles, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad.
14. No acceder a Peticiones o Amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales Peticiones o Amenazas el futuro CONTRATISTA deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a la Entidad Contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de ésta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato, artículo 5°, numeral 5° de la Ley 80 de 1993.
15. Facturación: El Contratista deberá entregar la factura Original en la Entidad, de acuerdo los requisitos establecidos en Ley 223 de 1995 o en su defecto presentar la facturación electrónica de conformidad con el artículo 308 de la Ley 1819 de 2016 y demás normas concordantes.
16. El futuro CONTRATISTA deberá estar en capacidad de entregar los Servicios de primera calidad en la Entidad y dentro del plazo de ejecución estipulado. Debe prever el tiempo de llegada de los productos a aplicar en los Servicios objeto del Contrato, teniendo en cuenta los Factores de Tiempo, Clima, Tránsito Vial Nacional y Municipal.
17. Se reserva el Derecho de Rechazar directamente a través de la Entidad, los Servicios objeto del Contrato, si estos no cumplen con las Especificaciones Técnicas establecidas, evento en el cual, el futuro CONTRATISTA queda obligado a que se ajusten exactamente a lo requerido y ofrecido, dentro de los cinco (05) días hábiles, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad.

18. Para el pago el futuro CONTRATISTA deberá anexar la constancia del pago de la Seguridad Social, con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. En la presente también deberá allegar certificación firmada y escrita por parte del Representante Legal y Contador y/o Revisor Fiscal del pago de la Seguridad Social según corresponda acuerdo normatividad vigente y aportes Parafiscales según corresponda (Acuerdo a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y la Ley 1562 de 2012 - Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar,) y anexar copia de la Planilla de dichos Aportes

9.1. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR: Estas serán las establecidas en las Especificaciones Técnicas establecidas para el presente Proceso de Contratación.
2. FORMA DE EJECUCION DEL CONTRATO: Los requerimientos se podrán realizar de manera verbal y/o escrita mediante Correo Electrónico, Canales Formales para el Seguimiento al Contrato; una vez se realicen los requerimientos, de manera verbal y/o escrita, el Contratista tendrá un plazo de cinco
3. (05) días hábiles para dar solución y/o entrega del requerimiento establecido.
4. ENTREGABLES: De manera mensual y con el fin de realizar el procedimiento de pago correspondiente, el Contratista deberá entregar el máximo el tercer día hábil siguiente del mes a facturar los siguientes informes:
   - Pago de Parafiscales (últimos seis meses).
   - Informe Cumplimiento Actividades Acuerdo Cronograma.
   - Informe Cumplimiento Horario.
   - Informe de Capacitación.
   - Informe análisis puntos de Atención y oportunidades de mejora (incluye evaluación del servicio por SMS).
   - Plan de trabajo para las no conformidades presentadas.
5. CALIDAD: El Contratista se obliga a tener la Plataforma Telefónica en funcionamiento al noventa y ocho por ciento (98%) de disponibilidad mensual de la plataforma; deberá Monitorear el funcionamiento normal de la Plataforma Telefónica y velar por su Correcto Funcionamiento. Por lo que será el responsable de las posibles caídas de las llamadas y deberá dar solución inmediata a estas novedades.
6. PRUEBAS: Las pruebas de los sistemas requeridos para el cumplimiento del objeto del contrato, se realizarán conforme a los estándares definidos por el Grupo de Informática y Comunicaciones de la Entidad.
7. VISITAS: Las visitas que se deban desarrollar en el Marco del Contrato se realizarán conforme lineamientos del supervisor del contrato.
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: Se deberá actualizar de manera mensual conforme el cumplimiento del objeto del Contrato.

9.2 OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA En general son obligaciones del CONTRATANTE:

1. Recibir a satisfacción el objeto del presente Proceso de Contratación que sea entregados por el futuro CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el Contrato.
2. Pagar al futuro CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las Disponibilidades Presupuestales y de PAC previstas para el efecto.
3. Tramitar diligentemente las Apropiaciones Presupuestales que requiera para solventar las Prestaciones Patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del Contrato.
4. Verificar que el futuro CONTRATISTA se encuentre al día en el Pago de Aportes Parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral y Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda (artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007).
5. Aprobar la Garantía Única una vez presentada por el futuro CONTRATISTA.
6. Suscribir el Acta de Liquidación.
7. Exigir del futuro CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del objeto Contratado.
8. Adelantar las revisiones periódicas de objeto del presente Proceso de Contratación, para verificar que ellos cumplan con las condiciones de Calidad ofrecidas por los Contratistas, y promoverán las acciones de Responsabilidad contra estos y sus garantes cuando dichas condiciones no se cumplan. Estas revisiones deberán llevarse a cabo por lo menos una vez cada seis (06) meses durante el término de vigencia de las Garantías.
9. La Entidad, se Reserva el Derecho de efectuar las verificaciones que considere necesarias.
10. Exigir que la Calidad de Servicios Contratados se ajuste a los requisitos mínimos previstos en las Normas Técnicas obligatorias, sin perjuicio de la facultad de exigir que Servicios cumplan con las Normas Técnicas Colombianas o, en su defecto, con normas Internacionales elaboradas por Organismos reconocidos a Nivel Mundial o con normas Extranjeras aceptadas en los Acuerdos Internacionales suscritos por Colombia.

11. Sin perjuicio del llamamiento en Garantía, repetirá contrato los Servidores Públicos, Contrata el futuro CONTRATISTA o los Terceros Responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad Contractual.
12. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del Contrato las condiciones Técnicas, Económicas y Financieras ofertadas por el futuro CONTRATISTA.
13. Actuar de tal modo que, por causas a ellas imputables, no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del futuro CONTRATISTA.
14. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del Contrato.

10 OTROS ASPECTOS:

a) SUPERVISOR:

Grado	Nombres y Apellidos	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico
PD	NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN	GRUCOG – ASEPAC	52.775.985	3125533922	rasepac@dimar.mil.co

b) COMITÉ ESTRUCTURADOR TÉCNICO:

Grado	Nombres y Apellidos	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico
PD	ACEVEDO ANDRADE JANETH ROCÍO	GRUCOG – AGEDOC	59.666.437	3162997843	ragedoc@dimar.mil.co

c) COMITÉ ESTRUCTURADOR FINANCIERO:

Grado	Nombres y Apellidos	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico
CPS	SANDRA DELGADO MARRUGO	GINREDCE	52526021	3107833236	SDELGADOM@DIMAR.COM

d) COMITÉ ESTRUCTURADOR JURIDICO:

Grado	Nombres y Apellidos	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico
CPS	ESTEPHANY JULIO CABARCAS	GINREDCE	1047426663	3229078563	ejulioc@dimar.mil.co

e) COMITÉ EVALUADOR TECNICO:

Grado	Nombres y Apellidos	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico
TS	JACQUELINE PEÑA OVALLE	ASEPAC	52.370.342	3124460873	jpena@dimar.mil.co

f) COMITÉ ECONÓMICO - FINANCIERO EVALUADOR:

Grado	Nombres y Apellidos	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico
CPS	Omar Medrano Rodriguez	GRUTIC	1047392913	3107161225	omedrano@dimar.mil.co

g) COMITÉ EVALUADOR JURIDICO:

Grado	Nombres y Apellidos	Dependencia	Cédula	Celular	Correo electrónico

CPS	Laura Natalia Mayorga Ruge	GRUINFLO-GINREDCE	1024533109	3192787255	lmayorga@dimar.mil.co

9. ANEXOS.

9.2. ANEXO A. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES
9.3. ANEXO B. ESTUDIO COMPARATIVO COTIZACIONES Y ANALISIS DE MERCADO
9.4. ANEXO C. PLAN DE COMPRAS
9.5. ANEXO D. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
9.6. ANEXO E. COTIZACIONES
9.7. ANEXO F. PROPUESTA ECONOMICA
9.8. ANEXO G. MATRIZ DE RIESGOS
10. ANEXO H. CONDICIONES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL PARA LA CONTRATACIÓN

Atentamente,

Capitán de Navío (C) **GEMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**
Coordinador General Dimar

PD ACEVEDO ANDRADE JANETH ROCIO
Comité Técnico Estructurador

CPS Estephany Julio Cabarcas
Comité Jurídico Estructurador

CPS Sandra Delgado Marrugo
Comité Económico – Financiero

ANEXO A ANEXO TÉCNICO"

"ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES"

OBJETO: Contratación de servicios integrales de gestión de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima Dimar.

UBICACIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	Sede Central (Bogotá).
2.	Capitanía de Puerto de Buenaventura.
3.	Capitanía de Puerto de Tumaco
4.	Capitanía de Puerto de Barranquilla
5.	Capitanía de Puerto de Santa Marta.
6.	Capitanía de Puerto de Cartagena.
7.	Capitanía de Puerto de San Andres
8.	Capitanía de Puerto de Turbo
9.	Capitanía de Puerto de Coveñas

HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

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

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

MEDIOS DE ATENCIÓN:

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

3.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio escrito de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
4.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio virtual – email de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.

RECURSO HUMANO:

Clases de Asesor Requeridos y Características:

Item	Caracteristicas	
Agente Front Office	Nivel de Educación.	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como Agente en Centros de Contacto, Atención Telefónica y/o Servicio al Cliente.
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto treinta y seis (1,36) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas.	Actitud de Servicio.
		Excelente manejo de relaciones interpersonales.
		Excelente ortografía.
		Habilidad de comunicación.
		Habilidad para negociación.
		Disciplina.
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
		Disposición para el trabajo bajo presión.
		Habilidades de digitación.
		Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
		Habilidades de consulta en Internet.
		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Funciones Recomendadas.	Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
		Brindar atención al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad en la modalidad presencial, de teletrabajo o trabajo en casa, de acuerdo con las necesidades del servicio, establecido por Dimar.
		Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
		Suministrar información al ciudadano y realizar la recepción de trámites, servicios, peticiones u otro requerimiento que defina la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente, protocolos y procedimientos internos.
Item	Caracteristicas	

		Realizar el registro de las anteriores actividades en el software destinado para el registro de la operación.
		Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto.
		Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.
		Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos.
		Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
		Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano.
		Verificar que el ciudadano cumpla con los requisitos y documentos mínimos para el acceso a un trámite y/o servicio.
		Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación.
		Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
		Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos.
		Radicación de trámites de acuerdo a las políticas y lineamientos de la Entidad.
		Hacer uso técnico y responsable de los sistemas de información con los que deba interactuar para llevar a cabo el proceso de atención al ciudadano, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos en la Entidad.
		Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas
Agente Backoffice	**Nivel de Educación**	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto ochenta y uno (1.81) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas.	Actitud de servicio.
		Excelente manejo de Relaciones Interpersonales.
		Excelente ortografía.
		Habilidad de comunicación.
		Habilidad para negociación.
		Disciplina.

Ítem	Características	
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
		Disposición para el trabajo bajo presión.
		Habilidades de digitación.
		Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
		Habilidades de consulta en Internet.
		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Funciones Recomendadas.	**Backoffice Formación**
		Objetivo: Brindar capacitación y/o entrenamiento al personal involucrado en cualquiera de las fases del proceso, asegurando una adecuada transferencia de conocimiento dentro de los plazos establecidos. Promover el desarrollo, la motivación y el compromiso del equipo a cargo, con el propósito de garantizar un desempeño eficiente y de alta calidad en el cumplimiento de sus funciones.
		• Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad. • Elaboración de manuales de capacitación y procesos operacionales. • Formación de grupos iniciales. • Mantenimiento en la operación (Reentrenamientos asesores antiguos). • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento del personal. • Realizar acompañamiento en línea a los agentes • Programar inducción y entrenamiento en producto para el personal. • Mantener actualizados los temas y contenidos del entrenamiento acorde con los cambios de la organización para personal nuevo y antiguc. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el coordinador y personal de calidad definiendo estrategias diarias para alcanzar los objetivos. • Realizar apoyo a monitoreos cuando sea solicitado por el área de formación o calidad. • Desarrollar las actividades de formación y capacitación del equipo de trabajo del proyecto (agentes front, Agente ventanilla y back office) • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Identificar los posibles cambios y mejoramiento al proceso. • Acudir a las capacitaciones y reuniones brindadas por Dimar. • Manejo de personal para resolver las inquietudes e identificación de problemas. • Realizar evaluaciones de desempeño para identificar oportunidades de mejora. • Coordinar sesiones de revisión del desempeño individual y del equipo. • Controlar los objetivos y resultados de capacitación. • Diseñar y mantener actualizado el material de capacitación y los planes de estudio. • Las demás actividades señaladas por el superior jerárquico • Presentar informes periódicos a Dimar sobre las métricas de desempeño de los agentes y las áreas que necesitan atención. • Brindar respuesta a correo corporativo de manera oportuna en un lapso no mayor a 24 horas, o según la urgencia del asunto. • Seguir el debido conducto regular, antes de notificar a otras áreas de la compañía
		Backoffice Analista de Calidad

Ítem	Características
	Objetivo: Asegurar que las interacciones con los clientes/usuarios cumplan con los estándares de calidad definidos por Dimar. La persona en este cargo es responsable de evaluar, monitorear y optimizar la atención al usuario, garantizando que los agentes ofrezcan un servicio eficiente, cordial y alineado con los lineamientos de la campaña y los criterios establecidos en la matriz de calidad.
	• Monitorear por grabación, lado a lado, pantalla y en vivo. • Dar retroalimentación constructiva a los agentes • Diseñar e implementar métricas y matriz de calidad según la necesidad de Dimar • Identificar oportunidades de mejora en la interacción con el usuario. • Escuchar grabaciones de llamadas, leer transcripciones de chats, evaluar correos electrónicos y PQRS. • Proponer y trabajar en la implementación de estrategias para optimizar la calidad del servicio. • Presentar informes periódicos a Dimar sobre las métricas de desempeño de los agentes y las áreas que necesitan atención. • Entregar reportes a la operación por errores críticos y no críticos. • Diligenciar los errores críticos y no críticos de acuerdo con el procedimiento en el formato de retroalimentación. • Realizar acompañamiento en línea a los agentes • Realizar cronograma de retroalimentaciones y cantidad de monitoreos. • Apoyar con búsqueda de llamadas, solicitadas por parte de Dimar • Apoyo en piso brindando soporte a los agentes en casos de contingencia. • Diseñar muestra de auditorías a realizar de acuerdo con la cantidad de contactos atendidos por cada uno de los canales (se sugiere 60% del total de contactos) • Las demás actividades señaladas por el superior jerárquico • Brindar respuesta a correo corporativo de manera oportuna en un lapso no mayor a 24 horas, o según la urgencia del asunto. • Seguir el debido conducto regular, antes de notificar a otras áreas de la compañía.
	Backoffice Administrador de correo electrónico
	• Verificar diariamente el correo y tomar las acciones que correspondan de acuerdo con el procedimiento indicado y de manera oportuna en un lapso no mayor a 4 horas, o según la urgencia del asunto. • Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos. • Responder en primer nivel al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio. • Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano. • Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación. • Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al correo electrónico y protocolos de servicio.
	Backoffice Administrador de PQRS
	• Verificar diariamente el sistema y tomar las acciones que correspondan de acuerdo con el procedimiento indicado y de manera oportuna en un lapso no mayor a 4 horas, o según la urgencia del asunto. • Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano. • Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación. • Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos de atención a PQRS de la Entidad y normatividad aplicable.

Ítem	Características	
		• Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos. • Responder y revisar las PQRS de acuerdo con los lineamientos, políticas y normatividad vigente Hacer seguimiento al buen funcionamiento del sistema
		Funciones Generales:
		• Realizar la recolección de datos de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación Ciudadana de la Dirección General Marítima - DIMAR, así como de los demás métodos que se desarrollen. • Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación ciudadana de la de la Dirección General Marítima - DIMAR, así como de los demás métodos que se desarrollen. • Coadyuvar en la generación de espacios de participación ciudadana de acuerdo con los lineamientos, políticas y normatividad vigente. • Apoyar las actividades de participación ciudadana definidas por la Entidad. • Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo. • Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo con lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas
Agente Ventanilla	**Nivel de educación**	Título académico de Bachiller
	Experiencia	Experiencia mínima de un (1) año en puntos de radicación o mínima de un (1) año en atención al usuario.
	Asignación Salarial Mínima.	Un (1) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas. Funciones Recomendadas.	Disciplina.
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
		Disposición para el trabajo bajo presión.
		Habilidades de digitación.
		Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).

Ítem	Características	
		Habilidades de consulta en Internet.
		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
		Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
		Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
		Realizar el registro de las atenciones en el software destinado para el registro de la operación.
		Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.
		Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
	Funciones Recomendadas. Modalidad Entrenamiento en Centro de Contacto.	Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
		Recepción de los documentos y/o tramites que son entregados por el ciudadano, a través de e-mail, empresas de mensajería, otras unidades o documentos recibidos en Puerta 8. (el último solo aplica para Sede Central en Bogotá)
		Radicación de la correspondencia, PQRS y trámites a través de la plataforma SGDEA... (acuerdo protocolos y estándares definidos)
		Digitalizar, indexar y asignar la correspondencia y/o tramites allegada a través de la plataforma SGDEA
		Asignar la correspondencia en el casillero correspondientes
		Realizar el archivo de los documentos que no ingresan a las oficinas, cumpliendo con los estándares aplicados en la Entidad (organización cronológica, limpieza de material abrasivo, foliación, encarpetado, elaboración de lista de control, levantamiento de inventario, encajado, rotulado)
		Elaboración e impresión de las planillas para distribución de la correspondencia física (Patinada).
		Radicación y Distribución a las dependencias de la correspondencia recibida a través del sistema de gestión documental
		Organizar y archivar los registros que se generen en la oficina como parte de las tareas que se desarrollan
		Entrega y recibo de documentos en Puerta 8 del Ministerio de Defensa y Armada Nacional (Cra 57 # 43-28 Puerta 8 CAN – MDN – Archivo y Correspondencia), en los horarios (lunes a jueves en dos turnos (09:00 Am y 2 Pm) viernes a las (10:30 am), esta labor la realiza uno de los tres auxiliares de manera rotativa.
		Recepción de sobres para despacho diario a las entidades o ciudadanos, por parte de cada una de las oficinas. con sobre sellado (completamente rotulado, logos institucionales, Numero de Oficio y línea de mando, Entidad o interesado, Dirección, ciudad y departamento; para envíos internacionales solicitar el o los números telefónicos) y planilla de reporte. Horario de entrega hasta las 12 M
		Garantizar el envío de la correspondencia recibida en la oficina hasta las 12:00, los sobres para envíos entregados después de las 12:00 M, serán enviados al día siguiente.
		Hacer seguimiento en la plataforma de la empresa de mensajería, el recibido de los envíos realizados e informar de cualquier novedad al coordinador
		Elaborar las guías de los envíos en la plataforma de la empresa de mensajería o manualmente según sea el caso.

Ítem	Características	
		Recepción de sobres para despacho diario a las entidades o ciudadanos, por parte de cada una de las oficinas, con sobre sellado (completamente rotulado, logos institucionales, Numero de Oficio y línea de mando, Entidad o interesado, Dirección, ciudad y departamento) y recibo de planilla de reporte de despachos diligenciada por los gestores documentales de cada dependencia
		Llevar un reporte mensual de los envíos que se realizan a las respectivas unidades, donde se especificara el peso y el valor de lo enviado.
		Organización de valijas para las unidades (días de despacho: miércoles (Buenaventura, Tumaco, Barranquilla, Cartagena) viernes (Todas las Unidades)
		Horario de entrega a la empresa de mensajería (Paquetes: 2:00 PM, Sobres (3:00 PM)
		Elaboración de correos informando despacho de valijas a las unidades, miércoles y viernes
		Archivo de planillas de correspondencia.
		Recibir, organizar y redirigir las devoluciones
		Hacer seguimiento en el sistema de gestión documental a los radicados de entreda, que sean recibidos por parte de los gestores documentales. Cualquier novedad informar al coordinador.
		Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
		Mínimo 32 horas.
		Mínimo 40 horas.

Asesores Mínimos Requeridos:

Requeridos Vigencia 2026			
Ítem	**Unidad**	**Tipo de agente**	**No. Agentes**
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2
		Agente de Ventanilla	1
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1
3.	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1
4.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1
		Agente de Ventanilla	1
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2
		Agente ventanilla	1
6.	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1
		Agente Front Office	1

9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente de Ventanilla	1
		Agente Backoffice	5
		Total Agentes	**20**

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

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

ASPECTOS TECNOLÓGICOS:

Continuidad Línea 018000

Ítem	Continuidad Línea 018000
1.	La línea en la que deberá funcionar el call center es la 018000416870 y la 6017954400 (Troncal SIP de diez (10) canales)
2.	El contratista deberá realizar las coordinaciones pertinentes con el proveedor del servicio de telefonía para poner en funcionamiento el contact center sin alterar los números de la línea de atención.
3.	Los costos de la facturación por el servicio de telefonía son asumidos por Dimar; el actual proveedor del servicio de telefonía es Tigo Une.

Características del contact center

Ítem	Características del Contact Center
1.	El futuro contratista deberá garantizar la compra, instalación, implementación, puesta en funcionamiento, capacitación y desarrollos requeridos para el funcionamiento de la licencia del contact center en la Dirección General Marítima - **DIMAR**.
2.	La plataforma contact center funcionará a través de los servidores o plataforma tecnológica del contratista.
3.	La gestión y administración de la operación del contact center debe darse en un entorno de alta disponibilidad, con tecnología administrable, confiable, segura y disponible.
4.	A través del contact center se integrarán los servicios de atención de los canales: 1. Telefónica (entrada y salida de llamadas) 2. Presencial 3. Chat
5.	La herramienta debe ser parametrizable de acuerdo con las necesidades que se presenten, debe contar con administradores desde los cuales se tenga acceso a la configuración de las campañas: temas de horarios, mensajes automáticos, skills, días festivos, configuración de encuestas, configuración de plantillas, configuración de integración con los diferentes canales y administrador de usuarios entre otras opciones para realizar la configuración.
6.	Los formularios de captura de datos de cada canal de atención deberán realizarse conforme a las necesidades de la Dirección General Marítima – **DIMAR**. Éste se podrá actualizar y/o ajustar conforme a las necesidades de la Entidad, las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, con el fin de arrojar las estadísticas deseadas del proceso de atención.
7.	El formulario de captura de datos deberá habilitarse para llevar a cabo cada interacción a través de cualquier canal de atención. Es decir que todos los canales de atención deben contar con el formulario de tipificación correspondiente.

8.	La llave de identificación de toda interacción en cualquier canal de atención se realizará a través del número de identificación del ciudadano (cédula, pasaporte, tarjeta de identidad, entre otros que defina la Entidad). De tal manera que cuando el usuario ingrese al ss registre su número de identificación, si éste (el usuario) ya se encuentra registrado en la base de datos, el sistema debe traer la información del usuario. En caso de que el usuario diligencie erróneamente su número de identificación, el agente podrá cambiar el número de identificación y el sistema traerá la información correspondiente al nuevo número digitado por el agente (si ya se encuentra registrado). Esto sin generar tiquets o servicios adicionales o nuevos a la interacción que se está llevando a cabo. De igual forma debe funcionar para los demás canales de atención. El agente, diligencia el número de identificación en el campo correspondiente y el sistema de manera automática trae los datos y el historial del número de identificación registrado.
9.	En ningún caso, el sistema reemplazará datos de un usuario a otro, así los dos se hayan comunicado desde la misma línea telefónica. Esto teniendo en cuenta que el acceso y la gestión de la información se debe realizar a través del número de identificación y no del número telefónico.
10.	El futuro Contratista deberá realizar todos los ajustes que la Entidad requiera durante el desarrollo del contrato en el contact center, grabaciones de hold, cambios en el menú IVR, etc. Para estos cambios, el futuro Contratista tendrá máximo dos (02) días hábiles. Las grabaciones de hold, si no son entregadas por la Dirección General Marítima - DIMAR, deberán ser grabadas por el futuro Contratista.
11.	El sistema deberá informar al usuario el número de la posición de su espera y/o el tiempo promedio en que será atendido.
12.	El sistema debe permitir la opción de devolución y/o salida de llamadas.
13.	Todos los canales de atención deben contar con un buzón de mensajes (voz o de texto, según sea el caso). Debe permitir el registro de los datos de contacto del usuario para dar respuesta al mensaje, si así se requiere.
14.	Grabación de llamadas cien por ciento (100%), disponibles en cualquier momento para su revisión y auditoria.
15.	Todos los canales de atención deben permitir realizar evaluación del servicio recibido (cada canal de manera independiente), para lo cual se definirá cada encuesta que contestará el ciudadano para evaluar el servicio recibido. Las evaluaciones podrán realizarse a través buzones de voz o de texto, SMS o llamadas para definir el nivel de satisfacción del usuario por la atención recibida. Los resultados de todas las encuestas deben poderse descargar para realizar el respectivo análisis de la información en cualquier momento. Los informes deben ser entregados por el contratista de acuerdo con las necesidades del servicio.
16.	Características de la herramienta para los agentes: • Plantillas: Los asesores tienen textos previamente definidos desde los perfiles administrativos, que le facilitan ofrecer respuestas ante situaciones comunes que se presenten. • Semaforización: Los asesores tienen alertas visuales que le permiten identificar una atención que lleva mucho tiempo sin tener una respuesta (Alerta Naranja, Alerta Roja).
17.	• *Speech to text*: Los asesores pueden dar sus respuestas de forma verbal y el aplicativo transcribirá todo lo que se diga a texto para ser enviado al cliente. • Históricos: Los asesores tienen acceso al historial de la conversación del cliente desde los diferentes canales en los que se realice el contacto. • Notificaciones: Notificaciones *push* por medio del navegador para que el asesor pueda saber cuándo le llega un mensaje nuevo.

CHAT

Ítem	Chat
1.	El futuro Contratista deberá garantizar la instalación de un Chat externo en el Portal Marítimo de la Entidad (www.dimar.mil.co) y el Sitmar https://sitmar.dimar.mil.co/core/ el cual debe estar integrado al Contact Center. Al ser publicado hacia Internet este servicio, el oferente deberá garantizar a través de un certificado SSL de una entidad certificadora (Digicerten la cual la entidad maneja todos sus certificados), este protocolo de encriptación. El costo del certificado SSL debe ser asumido por el contratista y su renovación debe ser mínimo por dos años, cuando así lo requiera el sistema. Mencionado certificado deberá comprarse a nombre de **DIMAR**.
2.	El chat deberá contar con un bots, de acuerdo con el flujo entregado por **DIMAR.** (adjunto)

Ítem	Chat
3.	El chat deberá contar con la funcionalidad de agendar citas para atención presencial sin necesidad de derivar al agente. El futuro contratista será responsable de realizar los desarrollos requeridos para garantizar la ejecución de esta actividad.
4.	Cualquier costo de licenciamiento para poner en funcionamiento el chat, estará a cargo en su totalidad por parte del Proveedor, quien además debe garantizar su total disponibilidad y funcionamiento.
5.	Contar con un aplicativo de gestión de conversación para los agentes, usuario administrador y usuario estadístico
6.	• Deberá ser adaptable a la estética de la marca (colores Institucionales, logos, entre otros). Cuando los operadores no se encuentren en línea deberá recibirse en el correo institucional la pregunta y datos registrados por el usuario en el formulario de registro. • Se deberá contar con reportes y estadísticas de las interacciones efectuadas en el aplicativo. • Deberá contarse con un historial de conversaciones que podrá ser consultado por parte del usuario estadístico. • Las conversaciones de chat deberán contar con corrector ortográfico. • La pantalla deberá ser ajustable si la aplicación es usada en PC, Tablet o celular. • La asignación de chats deberá ser aleatoria tomando la primera asignación al agente de servicio que presente más tiempo sin interacción con usuarios en el canal.
7.	Ventana pop up que notifique que se ha recibido un nuevo mensaje No debe tener opción de rechazar el mensaje Notificación visual que consista en un parpadeo en el ícono de la aplicación abierta ubicada en la barra de tareas.
8.	El usuario al acceder al chat a través del Portal Marítimo Colombiano debe aparecerle un formulario de registro donde le solicite los datos registrados, debe contar esta ventana con logo y colores institucionales, información de horarios de atención y mensaje de tratamiento de datos personales, en esta opción el usuario deberá contar con la opción de elegir si desea recibir transcripción de la conversación, sin embargo si el usuario olvida este paso en la ventana de encuesta de satisfacción que se describe posterior deberá tener la opción de remitir conversación a correo registrado con la opción de editar dicho correo si el usuario prefiere recibir la transcripción en una dirección de correo electrónico distinta a la registrada inicialmente.
9.	Mientras el usuario espera deberá visualizar una ventana que le informe en qué posición de la cola se encuentra
10.	Al ser aceptada la conversación inicia la ventana de chat donde informa al usuario el nombre del asesor con el que se encuentra en contacto.
11.	El Agente debe contar con la posibilidad de tener respuestas rápidas que pueda configurar ejemplo: mensaje de bienvenida, así mismo deberá poder editar o eliminar estas respuestas predeterminadas.
12.	Esta configuración de mensajes debe tener la posibilidad que con un comando que se digite en el guion llame el nombre del usuario.
13.	La conversación deberá contar con la opción de que el usuario pueda enviarle archivos al agente y así mismo el agente pueda remitir archivos al usuario.
14.	La ventana de chat debe mostrar horas de interacción en la ventana, lo cual permite llevar un control por parte del agente si se da inactividad en la conversación.
15.	Al finalizar la conversación deberá aparecerle al usuario una encuesta de satisfacción que se definirá por la Dirección General Marítima - **DIMAR** (todos los campos de diligenciamiento deberán ser obligatorios para el envío de la encuesta)
16.	Cada conversación deberá contar con un número único de identificación para poder ser tipificada en CRM, al momento que el agente de servicio acepta la conversación se debe abrir una pestaña con los datos registrados por el usuario y el código único para la clasificación y registro de observaciones correspondiente.
17.	Se debe permitir la opción de transferencia a otro asesor de la conversación cuando se presenten novedades.
18.	Se deberá contar con un usuario administrador que permita la creación/eliminación/edición de usuarios y parámetros de configuración para la atención de chats

Ítem	Chat
19.	Restablecimiento de claves.
20.	Debe contar con la opción de generar monitoreos en vivo de las conversaciones (visualizar en tiempo real la interacción que está realizando el agente de servicio con el usuario)
21.	Deberá poder conocer el tráfico de interacciones efectuadas donde muestre total y % de atención, total y & de chats recibidos, total y % de abandonados, total y % atendidos desde el bot
22.	Las tipificaciones que se mencionan en el cuadro anterior deberán registrar en usuario estadístico para efectos de validación del canal.
23.	De los registros de tipificación que se señalan en el cuadro anterior deberá contarse de forma ordenada con la opción de conocer si se compartieron o no documentos en la conversación, así como acceder a los documentos que el agente de servicio compartió en la conversación y los documentos que remitió el usuario.
24.	Se deberá tener en cuenta en los dos cuadros anteriores que un informe corresponde al historial de conversación del chat (que incluye información de documentos compartidos) y otro informe corresponde a la tipificación de la interacción efectuada por el agente de servicio.
25.	La información que se reciba de las encuestas de satisfacción deberá poder consultarse en el usuario estadístico para la validación de satisfacción correspondiente.

Sistema de Turnos

Ítem	Sistema de Turnos
1.	El futuro Contratista deberá garantizar una atención de manera organizada en los puntos de atención presencial al ciudadano, para lo cual deberá implementar un sistema digital de turnos.
2.	Para ello el futuro Contratista deberá contar con equipos del Sistema Digital de turnos en las Capitanías de Puerto donde se prestará el servicio, así como en la Sede Central.
3.	Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el futuro Contratista.
4.	El futuro Contratista dispondrá de las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el requerimiento (hadware y software)
5.	El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.
6.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con quince días calendario a partir de la firma del Contrato.
7.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos, con el fin que el Proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en Ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.
8.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
9.	El futuro Contratista deberá entregar cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera, deberán migrar los datos registrados en el Sistema durante la vigencia del Contrato. La Base de Datos del Sistema de Turnos deberá implementarse en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64),, en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Dirección General Marítima – **DIMAR**. Se deberá entregar la documentación asociada a la Base de Datos.

	Para ambos casos, el Proveedor deberá suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.
10.	Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima – **DIMAR**. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
11.	La Instalación de cualquier Software, preferiblemente deberá realizarse directamente en los servidores de la Dirección General Marítima – **DIMAR**, para lo cual, deberá cumplir con las Especificaciones dadas por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad.
12.	El sistema de turnos debe permitir el paso de videos y/o imágenes que permitan informar y/o comunicar al Ciudadano sobre temas de interés de la Entidad. Esta plataforma y paso de videos, deberá cumplir con los requerimientos de la Entidad y a fin de no consumir red por el paso de los videos, se solicitan que estos sean instalados de manera local en los Sistemas de Turnos de cada Unidad. A estos se podrá tener acceso remoto para cargar los respectivos videos y/o imágenes, campañas y demás que determine la Dirección General Marítima – **DIMAR**.
13.	La alerta de llamado de turno deberá visualizarse en el TV.
14.	El servicio debe permitir: • Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención. • Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención. Debe permitir parametrizar todas las opciones de trámites y servicios. • Dada la especialidad de los funcionarios de los puntos de atención y los diferentes trámites y servicios, debe asignar los diferentes trámites y servicios entre los diferentes puntos de atención, según lo defina Dimar. Así mismo, cada punto de atención hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender. Ej: Proceso 1, Puntos de atención 5 y 7. Proceso 2 Puntos de atención 8,9 y 10. • Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de puntos de atención, según lo tenga definido Dimar. • Sistematización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos. El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de Dimar.
15.	El Proveedor debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.
16.	El Proveedor de servicios, debe entregar y mantener disponible, el rollo con papel térmico para la impresión de los turnos, durante cada mes de servicio de digiturno avanzado, así: Entre 1 y 10.000 de cortes de turnos Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso de que no se hubiesen agotado.
17.	**Zonas de prestación del servicio** Sede Central (Bogotá). Capitanía de Puerto de Buenaventura. Capitanía de Puerto de Tumaco Capitanía de Puerto de Barranquilla Capitanía de Puerto de Santa Marta. Capitanía de Puerto de Cartagena. Capitanía de Puerto de San Andrés Capitanía de Puerto de Turbo Capitanía de Puerto de Coveñas

18.	Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el futuro Contratista.
19.	El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.
20.	Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima - **DIMAR**. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
21.	Vista de pantalla de televisor Pantalla compartida: • **Lado izquierdo:** Número del turno llamado y módulo donde será atendido (mientras se encuentre la atención activa). • **Lado derecho:** carteleras digitales que suministran información de la entidad (videos).
22.	Emisor de llamado: Software instalado en el computador de cada asesor para la gestión de turnos
23.	Pantalla de televisor: muestra el módulo y número del turno a ser atendido.
24.	El software de los agentes debe contar con los siguientes botones para la gestión de turnos: • Llamar turno • Siguiente turno (cuando no se encuentre el usuario al momento del llamado) • Cancelar turno (donde se permita seleccionar el motivo por el cual se cancela para efectos estadísticos) • Iniciar atención (donde el sistema debe contabilizar el tiempo que toma el usuario con el agente en atención). • Transferir turno de módulo (debe arrojar las opciones de la totalidad de módulos configurados para el traslado a otro servicio o asesor cuando el usuario por error toma un turno que no corresponde).
25.	Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM (este deberá estar atado de forma automática al número de turno con el cual se realizó la atención) , donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema de acuerdo con el árbol de tipificación entregado por Dimar.
26.	En el campo de datos de visita se debe implementar un árbol de tipificación que incluya la totalidad de servicios por los cuales un usuario puede acercarse a la atención presencial las opciones se despliegan de acuerdo con el árbol de tipificación definido por Dimar. Deberá poder ser modificable sin requerir un desarrollo para la aplicación de cambios.
29	Usuario estadístico: desde donde se pueda descargar toda la información del sistema, como cantidad de turnos, tiempos de espera, tiempos de atención, atención por unidad etc.
30.	El usuario estadístico debe contar con la opción de consultar las tipificaciones de la atención presencial para contar con la información ampliada de la atención, en este informe debe aparecer: Fecha de atención, unidad de atención, nombre de agente que brindo atención, toda la información de datos de tercero, datos de usuario, opciones desplegables de tipificación y observaciones registradas por el agente de servicio.

CRM

Ítem	CRM
1.	Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM, donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema (árbol de tipificación) y un espacio libre para observaciones (las categorías y subtificaciones deberán ser editables para que el agente de servicio pueda seleccionar las opciones de acuerdo a la atención), esta información también debe aparecer en forma de informe en Excel en usuario estadístico para la realización de reportes deberá permitir clasificar o reclasificar la atención brindada.
2.	Si la presentación es a través de un tercero debe habilitar la información para los datos de la persona que se contacta con la Entidad y del titular del trámite. Para su configuración Dimar entregara listado de datos a solicitar de cada uno.
3.	En el campo de datos de visita se debe implementar un árbol de tipificación que incluya la totalidad de servicios por los cuales un usuario puede acercarse a la atención presencial y las opciones se despliegan de acuerdo con el árbol de tipificación entregado por Dimar.
4.	El CRM debe contar con una opción que permita consultar las tipificaciones anteriores y se denomine "Ver gestiones anteriores" en esta opción deberá abrir una ventana nueva donde muestre en columnas y en el siguiente orden la información de las tipificaciones anteriores: - Fecha y hora de presentación

	- Nombre de agente que atendió al usuario - Número de radicado - Trámite solicitado (observaciones digitadas)
6.	Usuario estadístico: Se debe tener disponibilidad de un usuario que permita descargar en Excel la información de la atención presencial, la cual debe aparecer ordenada en columnas que deben mantener el siguiente orden y arrojar la siguiente información: - Nombre agente - Módulo - Turno - Estado (atendido, cancelado, transferido) - Hora petición turno - Hora llamado - Tiempo de espera - Hora fin de atención - Tiempo de atención - Servicio (de acuerdo con la configuración de los módulos por unidad Ejemplo: Gente de Mar, Zarpes) - Unidad - Día de la semana - Tiempo total de atención
7.	El usuario estadístico debe contar con la opción de consultar las tipificaciones de la atención presencial para contar con la información ampliada de la atención, en este informe debe aparecer: Fecha de atención, unidad de atención, nombre de agente que brindo atención, toda la información de datos de tercero, datos de usuario, opciones desplegables de tipificación y observaciones registradas por el agente de servicio.
8.	El futuro contratista deberá garantizar el acceso al sistema para todo su personal (registrado en este contrato) y de igual forma deberá disponer de 14 licencias adicionales que serán usadas por personal de Dimar en las diferentes capitanías de puerto de la Entidad con el fin de que ingrese a las estadísticas de atención las interacciones efectuadas en estas unidades. En este sentido, todos los planes de auditoría, formación, estadística y demás, deberán contemplar las interacciones efectuadas en todas las unidades regionales donde se dispongan las licencias relacionadas en este punto. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.
9.	El sistema debe permitir la descarga en formato XLS de la información de cada uno de los usuarios que son registrados en cada una de las atenciones con el fin de obtener de manera sencilla la base de datos de los usuarios que contactan la Entidad a través de los diferentes canales. Este informe debe contener: Nombres completos, Número de identificación, dirección física, correo electrónico, teléfonos de contacto, caracterización del usuario de acuerdo con la clasificación realizada en el formato o tiquet de atención, toda la información que se relacione en el formulario de la atención.

Panel de atención

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

Calidad y continuidad de la prestación del servicio

Ítem	Licencia Central Telefónica (PBX / Contact Center)
1.	El futuro Contratista deberá garantizar como mínimo el noventa y nueve punto siete por ciento (99.7%) de disponibilidad del servicio mensual.

Ítem	Licencia Central Telefónica (PBX / Contact Center)
2.	El futuro Contratista deberá garantizar la continuidad del servicio del actual contrato al contrato entrante, sin que se afecte el servicio y disponibilidad de los medios de atención.
3.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con **quince (15) días calendario** a partir de la firma del Contrato.
4.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos. Con el fin de que el proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.
5.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
6.	El futuro Contratista deberá entregar mínimo **cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato**, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), , garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera deberán migrar los datos registrados en el sistema durante la vigencia del contrato. La base de datos del sistema de turnos deberá implementarse en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada), en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Informática y Comunicaciones (**GRUINCO**) de la entidad. Se debe entregar la documentación asociada a la base de datos. Para ambos casos el proveedor debe suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.

Seguimiento de la operación

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

Generalidades

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

Soporte y Mantenimiento:

Ítem	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
1.	Para el Sistema Digital de Turnos, el Proveedor deberá garantizar su total funcionamiento. En caso de presentarse fallas, deberá darles solución de manera inmediata. El Sistema de Turnos es una herramienta

Ítem	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
	primordial para la Atención al Ciudadano y por lo tanto deberá garantizar su funcionamiento al cien por ciento (100%).
2.	Cuando se requieran ajustes a los sistemas para su correcto funcionamiento en los procesos de atención, el Contratista tendrá cinco (05) días hábiles para poner en funcionamiento el nuevo requerimiento.
3.	En caso de presentarse fallas en los sistemas que soportan la atención al ciudadano (las diferentes aplicaciones que se enmarcan en este contrato) y que son responsabilidad del contratista, éste tendrá que dar solución en los siguientes términos: - Primer nivel veinticuatro (24) horas: Fallas que no generen inconvenientes en el acceso a los aplicativos. - Segundo nivel seis (06) horas: Fallas que afectan los accesos a los aplicativos. - Tercer nivel seis (06) horas: Daño colateral sin funcionamiento de los canales para la adecuada Atención al Ciudadano.
4.	En caso de requerirse ajustes a los diferentes aplicativos enmarcados en el presente contrato, tales como CRM, chat, sistema de turnos, guiones, línea telefónica, etc. el contratista deberá dar solución a la solicitud planteada en un término máximo de cinco (05) días hábiles.

Inicio de la operación, recursos Tecnológicos y de Comunicaciones:

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

Aspectos del Personal a Tener en Cuenta:

Ítem	Características
1.	El futuro Contratista deberá garantizar que cumple con lo estipulado en el Código Sustantivo de Trabajo, así como con la demás normatividad colombiana vigente relacionada con el ámbito laboral.
2.	Cuando se presente la necesidad de contratar personal nuevo, el proceso de selección debe contar con el visto bueno del supervisor del contrato. Primero se deben seleccionar las hojas de vida de acuerdo con el cumplimiento del perfil indicado en este documento, de las hojas de vida seleccionada se realizarán entrevistas y con las personas seleccionadas se debe iniciar el proceso de capacitación (mínimo 3 personas). La persona seleccionada será la que tenga una mejor calificación durante el proceso (entrevista +evaluación)
3.	Toda persona que ingrese a laborar en el Proyecto cualquiera que sea su rol, deberá contar con su Contrato de acuerdo con lo indicado por el Código Sustantivo del Trabajo.
4.	El futuro Contratista, deberá realizar estudio de seguridad a toda persona que integre el equipo de trabajo del proyecto. El costo de este deberá ser asumido por el futuro Contratista.

Ítem	Características
	El Estudio de seguridad requerido, consta de verificación de los documentos aportados en la hoja de vida, antecedentes penales y judiciales, visita domiciliaria. Para que la persona pueda ser admitida en el proyecto, los resultados del estudio de seguridad deben ser aprobados por la Oficina de Seguridad de **DIMAR**, dado lo anterior, estos deberán ser entregados de manera previa al ingreso de una nueva persona.
5.	Ninguna persona podrá iniciar actividades en la Dirección General Marítima - **DIMAR** en cualquiera de los roles definidos, incluso personal backup, sin que se haya entregado a la Entidad el respectivo Estudio de Seguridad y/o haya surtido el respectivo Proceso de Selección.
6.	El personal a trabajar en desarrollo del proyecto en cumplimiento del objeto Contractual, deberá ser aprobado por la Dirección General Marítima - **DIMAR**, previo cumplimiento de los requisitos dispuestos para cada perfil, las entrevistas se podrán realizar a través de medios virtuales. La entrevista de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, se realizará como último filtro del proceso. Dado lo anterior, el proveedor debe mostrar el proceso de selección con sus etapas surtidas para la terna de la que se seleccionará la persona.
7.	Todos los permisos, licencias, vacaciones, retiros, renuncias ausencias (cortos o largos) por cualquier motivo deberán ser suplidas por el personal Backup, personal que deberá estar 100% capacitado y en la capacidad de atender oportuna y eficazmente al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
8.	El personal podrá recibir instrucciones del Supervisor del futuro Contrato que designe la Entidad, toda vez que éstas se relacionen con el objeto Contractual, informando siempre al empleador, para lo cual el futuro Contratista tomará las medidas correspondientes con el equipo de trabajo, con el fin de informarlos y que esta acción no sea tomada como objeto de Subordinación.
9.	El personal trabajará de la mano con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, de quien podrá recibir solicitudes y/o requerimientos, siempre y cuando estos se encuentren dentro del objeto Contractual y las funciones definidas para el cargo, informando siempre al Empleador.
10.	El futuro Contratista deberá entregar al personal y a la Dirección General Marítima - **DIMAR** el manual de convivencia, disciplinario, reglas, porte del uniforme, horario y demás aspectos informativos importantes para la operación.
11.	El equipo de trabajo deberá contar con un Supervisor o Coordinador, exclusivo para la cuenta de Dimar, quien prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo con lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio y para efectos de la operación, será el canal de comunicación entre el Contratista y el Supervisor del Contrato que designe la Entidad. La asignación salarial mínima del Coordinador es de tres (3.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia. El coordinador debe contar con un celular corporativo con plan de voz y datos como herramienta de trabajo para desempeñar su rol y funciones; asimismo, se le deberá asignar un computador portátil, de tal manera que el Coordinador pueda asistir a las instalaciones de Dimar a trabajar sin afectar el cumplimiento de sus funciones.
12	En caso de retiro del personal, el contratista debe garantizar una paz y salvo donde conste que el agente entregó su trabajo al día, así como los elementos que le fueron asignados para el desarrollo de sus funciones. Este documento deberá ser firmado por el supervisor del contrato y debe ser requisito para la correcta finalización del contrato.

Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos):

Ítem	Características
1.	El futuro Contratista deberá contar con personal de respaldo que supla las ausencias del personal principal. El cual debe ser avalado por la Dirección General Marítima – **DIMAR** de acuerdo con el modo de selección mencionado, así como capacitado para realizar la actividad correspondiente. Este personal también tendrá Estudio de Seguridad.

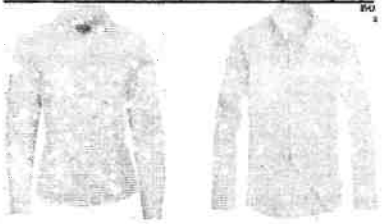
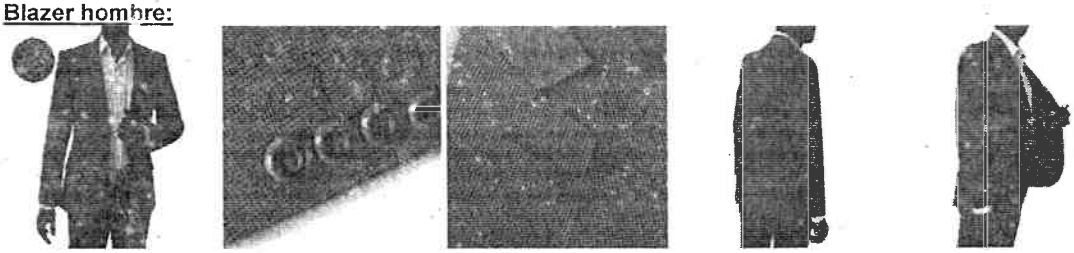
Ítem	Características
2.	El personal de respaldo deberá cumplir con las funciones encomendadas, así como con el horario previsto por la Dirección General Marítima – **DIMAR**.
3.	El personal Backup deberá asistir a las instalaciones de la Dirección General Marítima – **DIMAR** con ropa de Oficina, no podrá acercarse a trabajar en jean, tenis, sandalias, etc.
4.	En ningún caso, el futuro Contratista podrá tomar personal de una capitanía de puerto para que realice reemplazos en otra Regional, sin dejar dicha vacante ocupada por otro Asesor y previa autorización del Supervisor del contrato.
5.	Sin importar las razones de ausencia del personal en un puesto de trabajo, el futuro Contratista deberá contar de manera inmediata con el personal de apoyo para suplir su ausencia.
6.	Cualquier novedad con el equipo de trabajo del Proyecto, deberá ser informado de manera previa o inmediata al Supervisor del Contrato que designe la Entidad.
7.	El futuro Contratista deberá garantizar por lo menos una (01) Persona Backup por Unidad en las Capitanías de Puerto de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, ubicado(s) en la ciudad de cada Capitanía de puerto.
8.	El futuro Contratista deberá garantizar para la sede Central por lo menos (02) Personas Backup de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato (teniendo en cuenta la cantidad de personas contratadas para esta unidad y capacitadas para los roles de Front Office, Back Office, Ventanilla)
9.	La disponibilidad del personal backup es inmediata a la novedad reportada.
10.	El personal backup deberá asistir por lo menos una (01) vez a la semana a cada unidad para mantenerse actualizado de los procesos de atención, así no se requiera para realizar reemplazo alguno. Esta asistencia se monitoreará por medio del sistema de asistencia que debe entregar el Proveedor, así como con los formatos que disponga la Dirección General Marítima – **DIMAR**.
11.	El Personal Backup tendrá las mismas responsabilidades que el personal fijo. El futuro Contratista debe garantizar que este personal cumple con las mismas funciones y responsabilidades que las personas fijas.
12.	El Personal Backup deberá ingresar dentro de los informes mensuales, capacitarse, realizar evaluaciones, monitorearse, ejecutar actividades de calidad, etc.
13.	El futuro Contratista deberá dar cumplimiento con la normatividad actual de Salud y Seguridad en el trabajo para con el personal que Contrate.
14.	Lo anterior aplica para toda la operación.

Rotación de Personal:

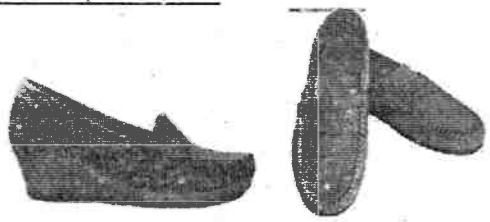
Ítem	Características
1.	Si durante el desarrollo del Proyecto alguna de las personas ya contratadas del equipo renunciara o se solicitará el cambio de la persona por parte de la Dirección General Marítima – **DIMAR**, el proceso de selección deberá realizarse tal como se encuentra establecido en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. Por lo cual el futuro Contratista deberá asumir todos los costos mencionados.
2.	En cualquier momento de la ejecución del contrato, el supervisor designado podrá solicitar cambio de las personas que considere no satisfacen los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado.
3.	Si alguna de las personas del proyecto se retira por causas sustentadas o no, el futuro Contratista deberá presentar las nuevas personas previa validación de los requisitos aquí solicitados. El proceso de selección será el descrito en el pliego de condiciones del presente proceso de Contratación. Los costos serán acarreados por el futuro Contratista.
4.	En caso de recibir renuncia por alguna persona integrante del equipo de trabajo, el futuro Contratista deberá enviar el personal de reemplazo (backup) de manera inmediata, con el fin de recibir el puesto de trabajo. Se realizará análisis para confirmar si la persona Backup podrá quedarse como asesor principal del Proyecto.

Ítem	Características
5.	En caso de requerir el reemplazo de una nueva persona, sin importar su caso, el futuro Contratista tendrá dos (02) semanas calendario, para realizar el respectivo proceso de selección como está previsto en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. En ningún caso deberá quedar destripulado algún puesto de trabajo, por lo que el Backup será quien cubra el puesto mientras se realice el respectivo proceso de selección.
6.	El futuro Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o capacitación al nuevo personal, para ello debe contar con la plataforma virtual de educación, así como con el personal Backup que debe permanecer actualizado y capacitado (El Backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).

Uniformes:

Ítem	Características
1.	Todos los agentes de servicio, (back office y front office) deberán estar uniformados, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección General Marítima – **DIMAR**.
2.	**Blusa / Camisa (Hombre y Mujer):**  Composición: 35% algodón, 65% poliéster. Peso: 100 gm/mt2. Ancho: 148/150 cm. Acabado: Preteñido. Tejido: Fil/ fil. Encogimiento 2%. Color blanco (No. 90001) y azul (No. 952). Deberá llevar el logo de **DIMAR** bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de **DIMAR** deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de **DIMAR**, se deberá bordar la frase "**OPERADO POR**" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero. Cuello camisero. Pie de cuello y pechera de 2.5 cms. Botonadura a la vista a partir del busto. Embone a cada lado de la pechera y puños a tono de la tela. Una pinza en delantero a cada lado y en espalda. Puños de 05 cms de ancho. Cuello, pechera y puños deben ir entretelados con tejidos gruesos. **Blazer hombre:**  Chaqueta de dos botones de solapa angosta y mora alta. Bolsillos de cartera sesgada y tapas angostas- Ribetes de falto y una abertura en la espalda, (porta esfero, cigarrero, monedero y porta celular)

Ítem	Caracteristicas
	Fit ajustado. Elaborado en algodón 97.5% y eslastómero 2.5%. Color azul oscuro **Blazer mujer:**  Composición 97%POLIESTER 3%SPANDEX Tipo de Manga Manga larga Material 66%RAYON 30%NYLON 4%SPANDEX Tipo de cuello Cuello solapa. Largo a la cadera Color azul oscuro **Camiseta Tipo Polo (Hombre y Mujer):**  Azul oscura. Silueta princesa para mujer. Silueta recta para hombre. Manga corta. Cuello sport. Cuello y puños en tejido de algodón (ver imagen arriba). Abertura lateral (ver imagen arriba). Tela pique (tipo lacoste) de 200 y 220 gramos. Composición 60% algodón y 40% Poliester. Costura lateral con puntada de seguridad. Pespunte en mangas y hombros (ver imagen arriba). No produce motas. Deberá llevar el logo de **DIMAR** bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de **DIMAR** deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de **DIMAR**, se deberá bordar la frase "**OPERADO POR**" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero. Las camisas deben ser de la talla de cada agente, ya que no es buena presentación que les quede grande o pequeño. **Pantalón Formal Dama: PANTALÓN EN DRIL (Pantalón en dril color caqui y azul oscuro):**

Ítem	Características
	 **Pantalón Formal Hombre: PANTALÓN CLASICO PARA HOMBRE DRIL (Pantalón tipo clásico en dril color caqui y azul oscuro):**  **Zapatos Tipo Mocasín:** 
3	Dado lo enunciado anteriormente, una entrega de uniformes por agente comprende de: Mujer: • Blusa / Camisa (02 unidades) • Blazer mujer (01 unidad) • Camiseta Tipo Polo (01 unidad) • Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) • Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos) Hombre: • Blusa / Camisa (02 unidades) • Blazer hombre (01 unidades) • Camiseta Tipo Polo (01 unidad) • Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) • Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos)
4.	La primera entrega de uniformes deberá darse máximo un mes calendario después de la firma del contrato. Cada vez que se cumplan 4 meses de contrato (con o sin adiciones y/o prórrogas) se debe realizar una nueva entrega de uniformes a los agentes de acuerdo con los parámetros enunciados anteriormente. Es decir la segunda entrega se realizará a los cuatro meses calendario de firma del contrato, la tercera a los 8 meses y así sucesivamente.
5.	El personal backup cuando asista a la Entidad, deberá portar la camisa tipo polo, por lo que se le deberá asignar al menos una (01) camisa en los reemplazos normales y dos (02) cuando el backup esté realizando reemplazos por licencia, vacaciones o reemplazos de más de dos días, loa anterior, con el fin de que la persona pueda alternar una camiseta y otra por varios días. El backup deberá portar la camiseta con pantalón

Ítem	Características
	formal (el cual no se contempla dentro de este uniforme) pero se le solicitará asistencia con pantalón formal (no jeans). Cabe aclarar que la camiseta debe cumplir las características del numeral 2.
7.	El uniforme de todo el personal deberá ser entregado en su totalidad (características y cantidades mencionadas anteriormente) máximo treinta (30) días calendario después de haberse iniciado este Contrato y/o firmado su Contrato. Entre tanto, las personas deberán asistir a trabajar con ropa de Oficina, no jeans, no tenis, no sandalias, etc.; de igual forma aplica para todas las personas que no usan uniforme.
8.	El uso del uniforme es obligatorio durante toda la jornada laboral todos los días y para todo el personal. Una vez se tengan los uniformes, se programará cómo se deberán vestir las piezas durante la semana. Es decir que el contratista debe realizar un manual de uso y porte del uniforme.

Formación y capacitación:

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
1.	El contratista deberá garantizar la formación y capacitación de todo el proceso de atención, canales, producto, etc. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de formación bajo las siguientes premisas: • Generar y ejecutar planes de capacitación de manera diaria, con el fin de retroalimentar a los agentes y mejorar el nivel de conocimiento por parte de los mismos, y así el nivel de cumplimiento del Contrato. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad definida por la Entidad. • Apoyar al grupo en la tarea de escalar información • Apoyar las labores de sistematización de información • Ser el soporte interno de los agentes con el back office en la Entidad. • Actualizar la base de datos con la información de nuevos casos para solicitar ajustes a las herramientas correspondientes. • Realizar evaluaciones semanales para verificar el nivel de conocimiento de los agentes. • Esta capacitación se impartirá tanto al personal del contratista como a los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.
2.	El umbral de aprobación para que una persona en proceso de formación pase para ser parte del proyecto es del **90%** en las evaluaciones aplicadas. De igual forma el promedio de aceptación de los procesos de formación a nivel general en el desarrollo del proyecto, es del **90%**.
3.	El futuro Contratista diseñará las piezas de capacitación de los trámites, productos y/o servicios de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, con el fin de tener los cursos disponibles en la Plataforma virtual (tanto de la empresa como de Dimar) para los Asesores en cualquier momento. Para ello el futuro Contratista deberá contar con el recurso humano y técnico correspondiente para el desarrollo de la Plataforma Virtual. Se apoyará con los Agentes de Back Office, de acuerdo a las funciones descritas anteriormente. Si la empresa requiere de mayor esfuerzo humano para cumplir la meta de capacitación, deberá disponerlo.
4.	En caso de que la Plataforma de Capacitación Virtual requiera de Licencia alguna para su funcionamiento, el futuro Contratista asumirá el valor correspondiente.
5.	El futuro Contratista deberá entregar informe mensual de capacitación, con resultados, indicadores, comparaciones mensuales, oportunidades de mejora y demás información necesaria para evaluar el desempeño del Servicio Contratado (incluye personal fijo y Bakcup).
6.	El futuro Contratista se compromete a capacitar el personal del Proyecto en los temas correspondientes, de manera constante, haciendo uso de herramientas físicas, presenciales y/o virtuales en los que se incluyan los temas concernientes a la Dirección General Marítima - **DIMAR**, para ello el futuro Contratista deberá contar con una Plataforma de Educación Virtual, la cual será administrada por el futuro Contratista.
7.	El futuro Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o capacitación del nuevo personal, para ello debe contar la Plataforma Virtual de Educación, así como con el Personal Backup que debe

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
	permanecer actualizado y capacitado (El backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).
8.	El futuro Contratista deberá entregar las piezas de capacitación realizadas para que éstas sean instaladas de manera adicional en la Plataforma de Capacitación Virtual de la Dirección General Marítima - **DIMAR**. Dichas piezas deberán funcionar correctamente en la Plataforma de la Entidad, por lo que se hará necesaria una prueba de funcionamiento que será aprobada por el Supervisor del Contrato que designe la Entidad.
9.	Las características de las piezas de capacitación serán brindadas por la Dirección General Marítima - **DIMAR** y el futuro Contratista de acuerdo con las necesidades de capacitación que se identifiquen en el proceso de evaluación. Estas piezas de capacitación deberán funcionar en la plataforma de educación del futuro Contratista y en el Moodle de la Dirección General Marítima - **DIMAR**. Estas piezas podrán ser piezas interactivas, con sonidos, diseño, ilustraciones, evaluaciones, juegos y demás características que se evidencien coadyuvan al apropiamiento de los conocimientos para una mejor atención al usuario.
10.	El futuro Contratista cuenta con ocho (08) días hábiles para la entrega final y en producción (plataforma moodle) de las piezas de capacitación una vez se le haya notificado la necesidad con los debidos requerimientos.

CALIDAD DEL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	El contratista deberá garantizar el proceso de calidad de todos los canales de atención implementados a nivel nacional. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de calidad del servicio bajo las siguientes premisas: • Realizar la auditoría del cumplimiento de los lineamientos emitidos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la radicación de trámites, atención en los puntos presenciales, verificación del canal telefónico y medios digitales y los demás canales de atención que disponga la Entidad • Verificar mediante las herramientas entregadas por la Entidad el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los trámites. Hacer seguimiento a los trámites para validar que se cumplan los ANS establecidos con el Ciudadano. • Realizar los informes de calidad correspondientes y acordados. • Retroalimentar a los agentes de acuerdo con los resultados obtenidos. • Generar los informes para evaluar el nivel de cumplimiento y así generar el pago de la factura.
2.	El futuro Contratista deberá contar con el Proceso de Gestión de Calidad, que le permita monitorear el cumplimiento de los objetivos del presente Contrato, así como el cumplimiento de los objetivos por Asesor.
3.	El Proceso de Calidad deberá monitorear de manera preventiva y correctiva los Procesos de Atención para los cuales ha sido Contratada la firma y deberá tomar las acciones pertinentes para minimizar las falencias y/o riesgos detectados.
4.	El futuro Contratista junto con su Proceso de Calidad, deberá levantar una matriz de gestión de los Riesgos que se pueden presentar en la operación. Esta se realizará junto con la Dirección General Marítima – **DIMAR**, e iniciará su implementación máximo un (01) mes calendario después de la firma del Contrato.
5.	Los riesgos deberán tipificarse por impacto y nivel de aceptación del error. Las formas de corrección deberán ser tomadas por el futuro Contratista, ya que el Servicio a Contratar presupone un cien por ciento (100%) de la efectividad del Servicio de Atención al Ciudadano.
6.	El personal que labora debe conocer estas Matrices de Riesgos y Calidad, con el fin de que conozcan las implicaciones de sus faltas en los Procesos.
7.	El futuro Contratista deberá tener de manera automatizada el proceso de calidad, con el fin de tener la trazabilidad de este Proceso con cada Asesor.
	Como punto de control y monitoreo de la operación, el futuro Contratista deberá garantizar el siguiente porcentaje de monitoreo de los diferentes canales, así:

Ítem	Características
	Se requiere la auditoría del 60% de los trámites radicados mensualmente por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional, así como de los trámites radicados por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano. Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante chat por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional. Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante líneas telefónicas por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional. Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente a través de las ventanillas de Registro y Correspondencia por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional. Se requiere la auditoría del 60% de toda interacción que se efectúe en el proceso de atención al ciudadano, sea brindado por el personal del contratista o por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano. Los informes de calidad deberán presentarse mensualmente cumpliendo con mínimo el 60% de auditorías requeridas. Si lo anterior requiere de personal adicional para cumplir con el requerimiento, este personal será dispuesto por el futuro Contratista, sin que acarree costos adicionales para la Entidad. El personal que se designe para hacer las tareas de calidad, debe cumplir el proceso de selección de la Entidad; asimismo, debe cumplir con el proceso de capacitación en la Entidad y por lo tanto debe ser una persona que conozca del producto de la Dirección General Marítima - **DIMAR**. *El monitoreo incluye las interacciones realizadas por los funcionarios de la Entidad a través de las licencias adicionales solicitadas en el ítem del CRM. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.

ESTADÍSTICAS DEL PROCESO

Ítem	Estadísticas del Contact Center
1.	El contratista deberá garantizar el proceso de estadística de todos los canales de atención implementados a nivel nacional. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de estadística del servicio bajo las siguientes premisas: • Realizar el monitoreo diario del funcionamiento de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad para la Atención al Ciudadano. • Generar estadísticas de cada uno de los canales de atención definidos por la Entidad para la atención al ciudadano con el fin de que estos permitan tomar acciones de mejora en el proceso. • Realizar los informes internos y externos requeridos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la periodicidad y tiempos establecidos.
2.	Los reportes deben contar con un tablero de control, desde el cual se podrá tener acceso a las diferentes campañas, se tendrá acceso en tiempo real a datos como: conversaciones iniciadas, gestionadas, finalizadas, en cola, en mayor tiempo de espera, también se podrá visualizar el estado de cada uno de los agentes conectados a la campaña y podrá desloguear a sus agentes en caso de que se requiera.
3.	Descargue de reportes en varios formatos y obtención de gráficos visuales del comportamiento de la prestación del servicio en rangos de fechas en los cuales obtendrá información como: Promedio de respuesta por campaña, TMO, hora pico de campaña, informe de gestión, disponibilidad de agentes por campaña, e información sobre los diferentes estados por los cuales ha pasado un agente desde que inició su jornada. Monitoreo de un agente en específico para identificar jornada total en minutos, total de mensajes respondidos vs recibidos, tiempo promedio de respuesta del agente, TMO, cantidad de chats finalizados, entre otros.
5.	La información que se entregue al ciudadano deberá quedar registrada en el sistema y podrá ser exportada en archivos XLS para su análisis en cualquier momento.

Ítem	Estadísticas del Contact Center
6.	Todas las atenciones realizadas por los agentes a través de cualquier canal de atención, y Back Office (es decir, todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato) se deberán registrar en el CRM. El futuro Contratista deberá garantizar que todos los Asesores ingresan esta información al CRM, información que después servirá para información estadística del Área.
7.	El sistema permitirá identificar el medio de atención de la interacción de acuerdo con los canales disponibles para la atención. Esto se generará en la estadística correspondiente.
8.	La información de los buzones de mensajes (voz o texto) debe permitir fácil acceso para que el agente realice la devolución.
9.	El sistema deberá permitir la generación de todo tipo de estadísticas requeridas para el monitoreo del canal, tales como tiempos de espera, tiempos de atención, ocupación, entre otras, las cuales se definirán con el avance de la operación.
10.	Deberá permitir visualizar el historial de los usuarios contactados. Esta información deberá estar disponible en todo momento para la gestión de atención al ciudadano.
11.	Los resultados de todas las encuestas deben estar disponibles en tiempo real y en cualquier momento, para ser descargadas y realizar el respectivo análisis de la información.
12.	El contratista deberá entregar reportes semanales del comportamiento de los canales de atención. Mencionados reportes deberán darse a más tardar el segundo día hábil de la semana siguiente a reportar. Las características de los informes y periodicidad de los mismos serán indicados por el supervisor del contrato.

OTROS ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO:

Seguimiento del Proyecto:

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

NOVEDADES EN LA OPERACIÓN:

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

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:

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

PLAN DE ENTREGA Y CUMPLIMIENTO:

Ítem	Plan de Entrega y Cumplimiento
1.	Como parte de la presentación a la Propuesta, el Oferente deberá allegar junto con su propuesta en medio digital, el Cronograma de Selección y Capacitación del Personal, así como instalación de los equipos necesarios y puesta en marcha del Proyecto, en el cual se deberá especificar el tiempo de ejecución de cada actividad, de acuerdo con los tiempos descritos en el Pliego de Condiciones Electrónico del presente Proceso de Contratación.
2.	Como parte de la presentación a la Propuesta, el Oferente deberá allegar junto con su Propuesta en medio digital un demo de todas las aplicaciones solicitadas en el Pliego de Condiciones Electrónico del presente Proceso de Contratación (Chat, Sistema de turnos, CRM, plataforma de capacitación, Contact center)
3.	El Oferente antes de iniciar la ejecución de las actividades Contratadas, deberá entregar el Plan de Trabajo el cual será revisado mensualmente para reportar avances y realizar los pagos respectivos.
4.	Para el Pago Mensual del Servicio Prestado, el futuro Contratista deberá entregar un informe mensual, el cual se deberá exponer al supervisor con la misma. La siguiente documentación será la revisada y exigida para que sea recibida su factura y se inicie el trámite de la misma: Factura por concepto del mes a pagar Pago de Parafiscales (últimos seis meses) Informe cumplimiento actividades acuerdo cronograma Informe cumplimiento horario Informe de capacitación Informe de calidad Informe de satisfacción Informe análisis puntos de atención y oportunidades de mejora Plan de trabajo para las no conformidades presentadas.
5.	El futuro Contratista sólo podrá pasar facturación por la totalidad del Servicio Prestado cuando los puestos de trabajo nunca hayan estado vacíos; en caso de no enviar el personal de apoyo para realizar los reemplazos de las personas ausentes del Proyecto, el futuro Contratista descontará los días que estuvo vacío cada puesto de trabajo.

Capitán de Navío (C) **GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**
Coordinador General (GRUCOG) Dirección General Marítima – DIMAR

ACEVEDO ANDRADE JANETH ROCIO
Integrante Comité Técnico Estructurador

ANEXO "B" ANALISIS DEL SECTOR
Análisis del sector

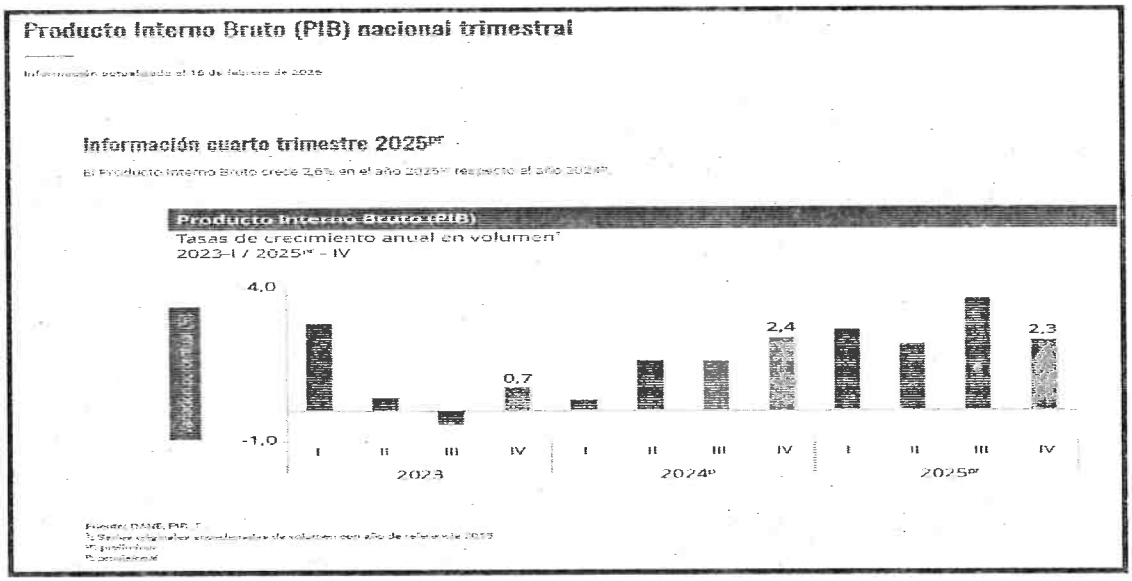
De conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, le corresponde a la Entidad efectuar el análisis económico del sector de bienes y/o servicio que se pretende entregar o prestar, procedemos a analizar tres áreas fundamentales a saber: a) Análisis del mercado general; b) Análisis de la demanda; c) Análisis de la oferta.

ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO

En cumplimiento de lo establecido en Libro 2, Parte 2, Título1, Capítulo 1, Sección 1, Subsección 6 "Análisis del sector económico y de los oferentes por parte de las Entidades Estatales", artículo 2.2.1.1.1.6.1 "Deber de análisis de las Entidades Estatales" del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, la Dirección General Marítima adelanta el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo, lo cual se indica a lo largo del presente estudio.

MACROINDICADORES DEL SECTOR

PRODUCTO INTERNO BRUTO



Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 4,6% (contribuye 0,9 puntos porcentuales a la variación anual).

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,5% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,9% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

En el cuarto trimestre de 2025pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,3% respecto al mismo periodo de 2024p. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,8% (contribuye 0,9 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 3,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 11,5% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,1%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,6%.
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 1,6%.
- Explotación de minas y canteras crece 1,2%.

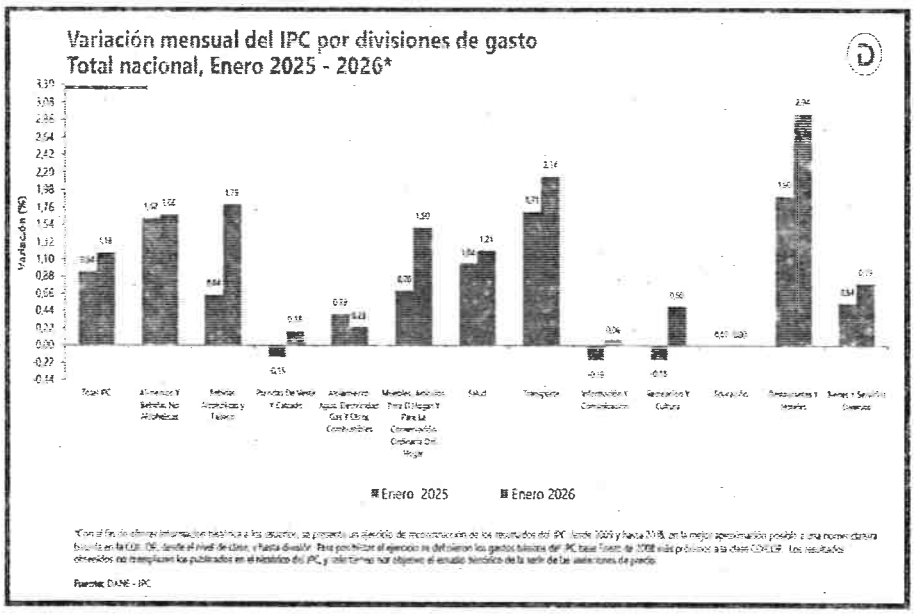
Información y comunicaciones

Para el año 2025pr, el valor agregado de información y comunicaciones crece 1,0%, respecto al año 2024p. En el cuarto trimestre de 2025pr, el valor agregado de información y comunicaciones decrece 1,2% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2024p. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado decrece en 2,0%, respecto al trimestre inmediatamente anterior.

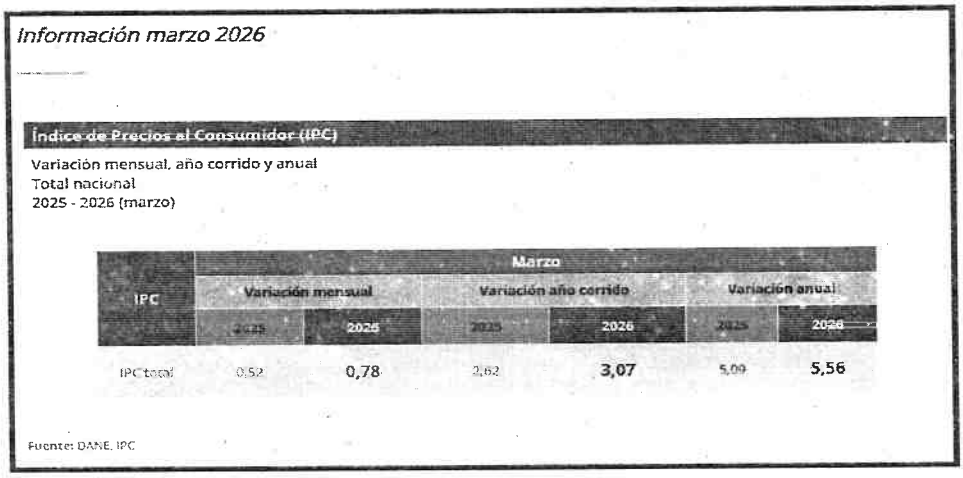
Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Cuarto trimestre 2025[PR]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2025[PR] / 2024[P]	2025[PR]-IV / 2024[P]-IV	2025[PR]-IV / 2025[PR]-III
Información y comunicaciones	**1,0**	**-1,2**	**-2,0**

Fuente: DANE, PIB_T
[PR] preliminar
[P] provisional
[1] Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.



INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR



Información marzo 2026

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2025 - 2026 (marzo)

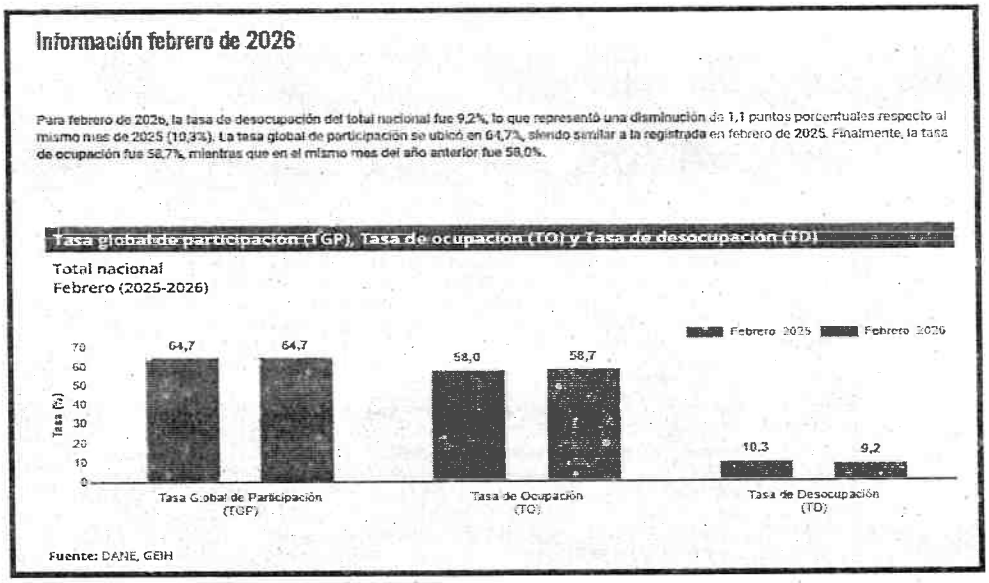
IPC	Marzo					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
IPC total	0,52	0,78	2,62	3,07	5,09	5,56

Fuente: DANE, IPC

En marzo de 2026 la variación mensual del IPC fue 0,78%, la variación año corrido fue 3,07% y la anual 5,56%.
En marzo de 2026 la variación anual del IPC fue 5,56%, es decir, 0,47 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,09%.

El comportamiento mensual del IPC total en marzo de 2026 (0,78%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Alimentos y bebidas no alcohólicas. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Información y comunicación (2,96%) y Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,27%).

TASA DE DESOCUPACIÓN



En febrero de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,2%, mientras que en el mismo mes de 2025 fue 9,8%. La tasa global de participación se ubicó en 66,4%, en tanto que en febrero de 2025 fue 66,8%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,3%, siendo similar a la registrada en febrero del año anterior.

Población ocupada según rama de actividad, mes febrero 2026

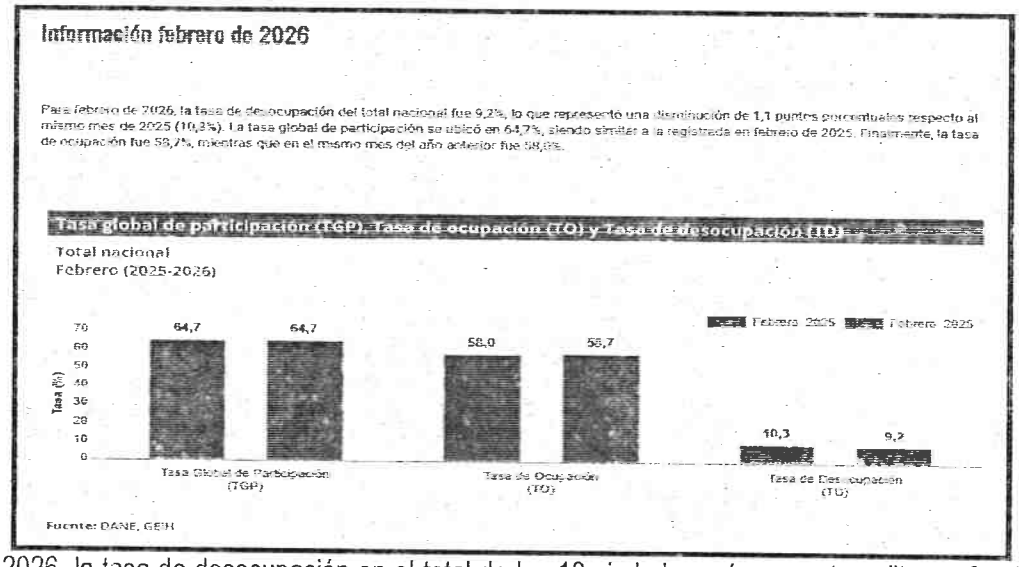
En el mes de febrero de 2026, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 24.094 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos (1,1 puntos porcentuales); Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1,0 puntos porcentuales) y Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (0,8 puntos porcentuales).

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Febrero (2025 - 2026)

Rama de actividad	Total nacional				
	Febrero 2025	Febrero 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p
Población ocupada	**23.469**	**24.094**	**100**	**624**	
Actividades profesionales, científicas técnicas y servicios administrativos	1.749	1.998	8.3	250	1,1
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.859	3.084	12.8	244	1.0
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.892	2.081	8.6	188	0,8
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos*	561	691	2.9	141	0,6
Industrias manufactureras	2.579	2.716	11.3	137	0,6
Información y comunicaciones	351	442	1.9	91	0,4
Actividades financieras y de seguros	450	475	2.0	25	0,1
Actividades inmobiliarias	259	269	1.1	10	0,1
Alojamiento y servicios de comida	1.753	1.759	7.3	5	0,0
Comercio y reparación de vehículos	4.096	4.101	17.0	5	0,0
Construcción	1.693	1.655	6.9	-38	-0,2
Transporte y almacenamiento	1.900	1.813	7.5	-86	-0,4
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.359	2.996	12.4	-363	-1,5

Fuente: DANE, GEIH.

TASA DE OCUPACIÓN



En febrero de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,2%, mientras que en el mismo mes de 2025 fue 9,8%. La tasa global de participación se ubicó en 66,4%, en tanto que en febrero de 2025 fue 66,8%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,3%, siendo similar a la registrada en febrero del año anterior.

Población ocupada según rama de actividad, mes febrero 2026

En el mes de febrero de 2026, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 24.094 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos (1,1 puntos porcentuales); Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1,0 puntos porcentuales) y Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (0,8 puntos porcentuales).

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Febrero (2025 - 2026)

Rama de actividad	Total nacional				
	Febrero 2025	Febrero 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	23.469	24.094	100	624	
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.746	1.996	8,3	250	1,1
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.850	3.094	12,8	244	1,0
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.892	2.081	8,6	188	0,8
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos*	841	891	3,7	50	0,2
Industrias manufactureras	2.579	2.716	11,3	137	0,6
Información y comunicaciones	351	442	1,8	91	0,4
Actividades financieras y de seguros	450	475	2,0	25	0,1
Actividades inmobiliarias	250	268	1,1	18	0,1
Alojamiento y servicios de comida	1.753	1.758	7,3	5	0,0
Comercio y reparación de vehículos	4.096	4.101	17,0	5	0,0
Construcción	1.592	1.653	6,9	61	0,3
Transporte y almacenamiento	1.900	1.813	7,5	-86	-0,4
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.359	2.996	12,4	-363	-1,5

Fuente: DANE, GEIH.

ANÁLISIS ESPECIFICO DEL SECTOR FRENTE AL MERCADO

- Tendencias actuales (2024–2025)

Digitalización e inteligencia artificial: implementación de chatbots, CRM inteligentes y analítica de datos para mejorar la atención personalizada. Omnicanalidad: integración de todos los puntos de contacto (presencial, telefónico, web, redes sociales) en una sola experiencia coherente.

Automatización de procesos: sistemas de gestión que reducen tiempos de respuesta y aumentan la productividad del personal de front office. Customer Experience (CX): enfoque centrado en la experiencia integral del cliente, medido a través de indicadores como NPS o CES.
Formación y bienestar del personal: las empresas invierten más en habilidades blandas, liderazgo en servicio y manejo de herramientas tecnológicas.

- Perspectivas del mercado

El mercado de soluciones y servicios de front office se encuentra en expansión. Se espera un crecimiento anual del 6 % al 8 % entre 2024 y 2028, impulsado por:
El aumento de la demanda de atención personalizada.

La competitividad en sectores como banca, telecomunicaciones y servicios públicos. La automatización mediante plataformas CRM y customer engagement.

- Retos del sector

Equilibrar automatización y contacto humano.
Mantener altos estándares de servicio con recursos limitados. Integrar nuevas tecnologías sin afectar la cultura organizacional.
Cumplir con normativas de protección de datos en todos los canales de contacto.

- Enfoque en Latinoamérica y Colombia

En la región, las empresas están adoptando modelos híbridos de atención (presencial + digital).
En Colombia, el sector de servicios empresariales y de soporte representa alrededor del 7 % del PIB nacional, y se proyecta que el fortalecimiento del front office digital será clave en la transformación del servicio al cliente durante los próximos tres años.
Fuentes: Comité económico estructurador

ESTUDIO DE LA OFERTA

En el mercado a nivel nacional se han identificado las siguientes personas naturales y/o jurídicas que ofrecen los bienes y/o servicios objeto del contrato, así:

Dentro de la plataforma SECOP II se encuentran la siguiente muestra de empresas:

PROVEEDORES NACIONALES
OUTSOURCING S. A.
AMERICAS BPS.
MILLENIUM BPO.
BPO GLOBAL SERVICES
INNOVATECH IT
INTERACTIVO CONTAC CENTER
PROSPECTIVA CONTACT CENTER APPS.
ATENTO, ENTRE OTROS

ESTUDIO DE LA DEMANDA - ADQUISICIONES ANTERIORES DEL BIEN/ SERVICIO

Respecto a la demanda, la Dirección General Marítima, ha adquirido bienes con las características técnicas del objeto del presente proceso.

No Contrato	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO	VIGENCIA
No. 124-SUBAFIN-2015	El Contratista se obliga para con la Dirección General Marítima - **DIMAR**, a *"Prestar los Servicios de Atención al Público en las Capitanías de Puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San*	$330.851.841,00	

	Andrés y en la Sede Central ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.".		
No. 154-SUBAFIN-2016	Contratar una Empresa que Preste el Servicio de Atención al Público presencial en las Capitanías de Puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y en la Sede Central en Bogotá D.C.	$387.251.253,00	
No. 198-SUBAFIN-2017	Contratar una Empresa que Preste los Servicios de Atención al Público en las Capitanías de Puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y en la Sede Central en Bogotá D.C., de la Dirección General Marítima - **DIMAR.**	$369.810.683,00	
No. 186-SUBAFIN-2018	El Contratista se obliga para con la Dirección General Marítima - DIMAR a Prestar los Servicios De atención al Público y Servicio de Call Center Inhouse para la Entidad.	$686.872.743,20	
No. 316-SUBAFIN-2018	Prestar el Servicio de Atención al Público Presencial en las Capitanías de Puerto de la Entidad y en la Sede Central de la Dirección General Marítima - DIMAR ubicada en la ciudad de Bogotá, así como el Servicio de Atención Telefónica implementándolo en las Instalaciones de la Dirección General Marítima - DIMAR ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., de acuerdo con las Especificaciones Técnicas.	$1.053.612.066,53	
No. 330-SUBAFIN-2019	Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público presencial en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y la Sede Central de la Entidad (ubicada en la ciudad de Bogotá D. C.), y que preste el servicio de atención telefónica implementado en las instalaciones de la Dirección General Marítima – Dimar en la ciudad de Bogotá D. C.	$1.001.432.937,03	
No. 354-SUBAFIN-2020	Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.	$789.211.248	
No. 322-SUBAFIN-2021	Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.	$160.777.753	
No. 395-SUBAFIN-2021	Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes	$430.717.176	

	canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.		
No. 233-SUBAFIN-2022	Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.	$477.246.299	
No. 215-SUBAFIN-2023	Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.	$ 510.336.534,80	
No. 475-SUBAFIN-2023	Contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.	$ 1.263.581.602.94	Nov/2023 – ene/2025
No. 179-GINREDCE-2025	Contratación de servicios integrales de gestión de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.	$ 1.739.661.412.51	Marzo – noviembre/2025

ADQUISICIONES POR PARTE DE OTRAS ENTIDADES ESTATALES

Se realizó consulta en el Sistema Electrónico de Contratación Publicación (SECOP II) de la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente y se encontraron procesos con características similares más no las mismas a las del actual proceso.

Entidad Estatal	Modalidad Selección	Objeto del Contrato	Valor del Contrato	Vigencia
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.	ICSC-1530-2020	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PLATAFORMA DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA EAAB-ESP	$24.348.846.288	2020
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A.	Contrato 115-2017	Prestación de servicio Contact Center y BPO.	$771.499.816	2021
DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA	CD-01-2021-3548	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL DISTRITO, PARA LA ATENCIÓN	$1.900.000.000	2021

		Y ORIENTACIÓN DE LA COMUNIDAD EN GENERAL		
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.- FIDUPREVISORA S.A.	19000-057-2021 - BPM CONSULTING LTDA	Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir el servicio de recepción, respuesta y salida de llamadas telefónicas a través de un servicio de Contact Center, de IVR transaccional (Res	$1.144.133.203	2021
SENA DIRECCIÓN GENERAL Dirección Jurídica	CFCE-001-2021-46-Asoc.Col.ContactCenter	CFCE-001-2021-46-Asoc.Col.ContactCenter	$1.137.040.334	2021

Entidades como ministerios, alcaldías, entes reguladores, programas, secretarías, etc., han iniciado su focalización en el cumplimiento cabal de su misión, apoyándose en empresas con experiencia en atención al cliente, para entregar a los ciudadanos, diferentes canales de atención y mejores procesos enfocados en la calidad del servicio y en generar experiencias agradables al contacto con la administración pública.

Este tipo de servicios, permiten no sólo acercarse más a los clientes (ciudadanos - usuarios), sino también facilita la correcta toma de decisiones estratégicas, orientadas al cumplimiento de la misión enmarcadas en la satisfacción del usuario, así mismo es un moderno cent ro de experiencia que abarca la mayor cantidad de canales posibles, tanto físicos como digitales, adaptándose a las necesidades actuales de los usuarios, utilizando las tecnologías de la información y comunicación para brindar una experiencia al usuario personalizada, oportuna y con enfoque omnicanal.

Dando alcance a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015. Requisitos habilitantes contenidos en el RUP, la Entidad debe fijar valores mínimos correspondiente a los indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional con el propósito de minimizar los riesgos asociados a posibles incumplimientos en la ejecución del contrato. Es por ello, que se presentan a continuación el cuadro elaborado por Colombia compra eficiente extraído del manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación.

Indicador	Si el indicador es mayor, la probabilidad de riesgo es	Límite
Índice de liquidez	Menor	Mínimo
Índice de endeudamiento	Mayor	Máximo
Razón de cobertura de interés	Menor	Mínimo
Rentabilidad del Patrimonio	Menor	Mínimo
Rentabilidad de Activo	Menor	Mínimo

INDICADORES FINANCIEROS DEL SECTOR

Los indicadores financieros o como también se conocen en el área de la economía y finanzas, son probablemente una de las herramientas o instrumentos que se utilizan con mayor frecuencia en el Análisis Financiero para poder hacer un análisis de la información obtenida de los Estados Financieros. Los indicadores son entonces uno de los métodos más utilizados debido a que tiene la capacidad de poder medir la eficacia y el comportamiento que tiene una empresa, y además ayudan a realizar una adecuada evaluación de la condición financiera, desempeño, tendencias y variaciones en las principales cuentas de una empresa.

Un indicador financiero es una relación que se da en cifras con respecto a los estados financieros e informes contables que tiene una empresa para poder reflejar objetivamente la manera en la que se comporta la misma. Es el medio que se utiliza para poder reflejar la forma de comportarse de una organización y de sus partes.

Los indicadores financieros pueden ser:

LOS INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA:

Buscan establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de los proponentes a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud del proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato La capacidad financiera requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza y al valor del contrato. En consecuencia, **la Entidad Estatal debe establecer los requisitos de capacidad financiera con base en su conocimiento del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y de los posibles oferentes.**

Los indicadores de capacidad financiera contenidos en el Decreto 1082 de 2015 son:

ÍTEM	INDICADORES
1	LIQUIDEZ
2	ENDEUDAMIENTO
3	RAZÓN DE COBERTURA DE INTERÉS
4	CAPITAL DE TRABAJO
5	CAPACIDAD PATRIMONIAL

LOS INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL:

Es la aptitud de un proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna. El Decreto 1082 de 2015 definió los indicadores de rentabilidad para medir la capacidad organizacional de un proponente teniendo en cuenta que está bien organizado cuando es rentable.

Los indicadores de capacidad organizacional contenidos en el Decreto 1082 de 2015 son:

ÍTEM	INDICADORES
1	RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO
2	RENTABILIDAD DEL ACTIVO

De acuerdo con lo anterior, se establecerán los indicadores financieros teniendo en cuenta la información suministrada por la Superintendencia de Sociedades en la plataforma del Sistema Integrado de Información Societaria (SIIS) https://siis.ia.supersociedades.gov.co/#/massivereports donde dese puede se puede consultar de manera ágil, inmediata y gratuita, información básica en materia financiera y jurídica de las sociedades comerciales, empresas unipersonales y sucursales de sociedad extranjera, que reportan información a la Entidad.

Para el análisis de los indicadores financieros se tuvieron en cuenta la base de datos de la súper intendencia de sociedades con corte 2024, se tomaron los datos allí existentes, para el presente estudio se tuvieron en cuenta las siguientes actividades:

CIIU	Descripción
C7010	Actividades de administración empresarial
C8220	Actividades de centros de llamadas (call center)

La muestra arrojó (569) empresas con la actividad económica mencionada anteriormente la base de información es del Estado de Situación Financiera (ESF) y la información del Estado de Resultado Integral (ERI), indicadores financieros del sector.

Nota - De conformidad a lo establecido en la Circular Única de Requerimiento de Información Financiera - CURIF el diligenciamiento y presentación de la información financiera por parte de las Entidades Empresariales supervisadas del sector real de la economía, así como de la información no financiera de los sujetos obligados según requerimiento de la Superintendencia de Sociedades se presentara dentro de los plazos y parámetros fijados por la Entidad, por lo anterior la información financiera con corte a 31 de diciembre de 2025 estará disponible para consulta en la plataforma del Sistema Integrado de Información Societaria (SIIS) https://siis.ia.supersociedades.gov.co/#/massivereports luego de finalizar el primer semestre del año 2026 aproximadamente.

Información consolidada por sector:

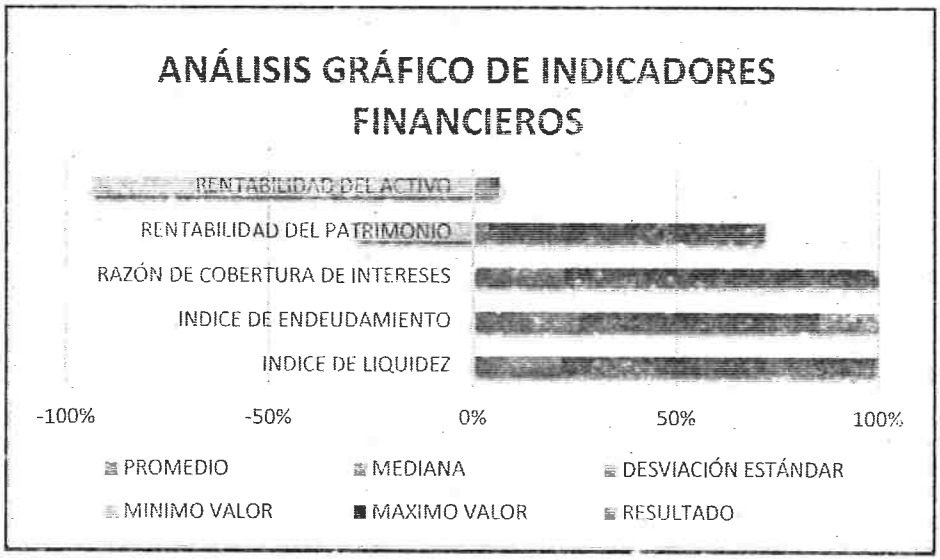
Activos corrientes totales	Total de activos no corrientes	Total de activos	Pasivos corrientes totales	Total de pasivos no corrientes	Total pasivos	Patrimonio total	Total de patrimonio y pasivos
$ 16.025.902.24500	$ 71.486.240.209,00	$ 87.512.142.454,00	$ 7.604.124.205,00	$ 11.100.882.536,00	$ 18.705.006.741,00	$ 68.807.135.713,00	$ 87.512.142.454,00

Costos financieros	Ganancia (pérdida), antes de impuestos	Ganancia (pérdida)
$ 1.819.042.990,00	$ 5.364.796.388,00	$ 6.798.656.081,00

INDICADOR	CONSOLIDADO SECTOR
ÍNDICE DE LIQUIDEZ	1,52
RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES	2,24
ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO	60%
CAPITAL DE TRABAJO	$ 1.703.016.235,00
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	5%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	3%

El Comité Económico Estructurador utilizo las medidas de análisis estadístico descritas en el MANUAL PARA DETERMINAR Y VERIFICAR LOS REQUISITOS HABILITANTES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN M-DVRHPC-05 emitido por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en sus numerales *IV Capacidad Financiera* y *V Capacidad Organizacional,* analizo los datos contenidos en la muestra mediante herramientas gráficas y estadísticas con el fin de analizar el comportamiento financiero del sector y permitir la pluralidad de oferentes para el proceso, los cuales garanticen financieramente una buena ejecución contractual por parte de los proponentes

La muestra tomada obedece a los lineamientos establecidos en la GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DEL SECTOR, en lo que se refiere a: *Numeral II Estructura del Análisis Económico del Sector, literal B Estudio de la Oferta, que a la letra dice: "Estas bases de datos permiten conocer la información financiera del sector y de algunos de sus miembros en particular, para que la Entidad Estatal pueda establecer los requisitos habilitantes y demás condiciones del Proceso de Contratación, teniendo en cuenta las condiciones generales del sector".* Lo anterior en razón a que los indicadores aquí establecidos obedecen al comportamiento general del sector y no al estudio en particular de algunas empresas.



CRITERIOS ESTADISTICOS	INDICE DE LIQUIDEZ	INDICE DE ENDEUDAMIENTO	RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES	RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
PROMEDIO	14,39	41%	24,54	20%	0%
MEDIANA	3,03	22%	4,37	5%	3%
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	25,32	48%	28,56	161%	155%
MINIMO VALOR	0,01	0%	0,10	-1358%	-3621%
MAXIMO VALOR	153,49	248%	197,38	3273%	91%
RESULTADO	**1,52**	**60%**	**2,24**	**5%**	**3%**
MUESTRA 569 EMPRESAS	PROMEDIO ENTRE MEDIANA Y MENOR VALOR	PROMEDIO ENTRE MEDIANA Y MAYOR VALOR	PROMEDIO ENTRE MEDIANA Y MENOR VALOR	MEDIANA	MEDIANA

El análisis realizado para establecer los indicadores financieros para el presente proceso se estableció conforme a lo reglamentado en el Decreto 1082 del 2015 (Decreto Reglamentario Contratación Pública) en el "***Artículo 2.2.1.1.1.6.1.*** *Deber de análisis de las Entidades Estatales. La Entidad Estatal debe hacer, durante la etapa de planeación, el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso*" y el ***Artículo 2.2.1.1.1.6.2.*** *Determinación de los Requisitos Habilitantes. La Entidad Estatal debe establecer los requisitos habilitantes en los pliegos de condiciones o en la invitación, teniendo en cuenta: (a) el Riesgo del Proceso de Contratación; (b) el valor del contrato objeto del Proceso de Contratación; (c) el análisis del sector económico respectivo; y (d) el conocimiento de fondo de los posibles oferentes desde la perspectiva comercial. La Entidad Estatal no debe limitarse a la aplicación mecánica de fórmulas financieras para verificar los requisitos habilitantes.*

Aunado a lo anterior, el MANUAL PARA DETERMINAR Y VERIFICAR LOS REQUISITOS HABILITANTES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN M-DVRHPC-05 en su **numeral B ¿Cómo establecer los requisitos habilitantes?**

Indica lo siguiente: *"Las Entidades Estatales deben establecer los requisitos habilitantes de forma adecuada y proporcional a la naturaleza y valor del contrato. Es muy importante comprender el alcance de la expresión adecuada y proporcional que busca que haya una relación entre el contrato y la experiencia del proponente y su capacidad jurídica, financiera y organizacional. Es decir, los requisitos habilitantes exigidos deben guardar proporción con el objeto del contrato, su valor, complejidad, plazo, forma de pago y el Riesgo asociado al Proceso de Contratación".*

"La promoción de la competencia es uno de los objetivos del sistema de compras y contratación pública, por lo cual es muy importante tener en cuenta que los requisitos habilitantes no son ni pueden ser una forma de restringir la participación en los Procesos de Contratación. El sistema de compras y contratación pública debe promover la participación de más proponentes y el crecimiento de la industria nacional de bienes y servicios y por eso los requisitos habilitantes deben ser adecuados y proporcionales".

En consideración a lo anterior la Entidad Estatal solicitara los siguientes indicadores financieros:

Índice de liquidez mayor o igual a 1,52 puesto que, a mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que la empresa incumpla sus obligaciones de corto plazo.

Razón de cobertura de intereses mayor o igual a 2,24, indica el número de veces que la utilidad operacional cubre los gastos financieros.

Índice de endeudamiento menor igual a 0,60 o 60%, indica la capacidad de endeudamiento del proponente, logrando evidenciar no sólo la carga moratoria del mismo, sino también la capacidad de acceder a créditos para soportar el valor del contrato y así el cumplimiento del objeto contractual.

Rentabilidad del patrimonio mayor o igual a 0,05 o 5%, este indicador permite medir la rentabilidad del patrimonio de cada proponente, con el fin de observar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso que se invierte en el patrimonio, a mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional de la empresa.

Rentabilidad del activo mayor o igual a 0,03 o 3%, este indicador permite medir la rentabilidad del activo de cada proponente, con el fin de observar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso que se invierte en el activo, a mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del proponente.

Estos criterios garantizan pluralidad de oferentes, y criterios objetivos de selección, igualmente estos requisitos contribuyen a la escogencia de un futuro contratista que tenga la capacidad financiera y organizacional para soportar la ejecución de contrato.

Fuente: Superintendencia de Industria y Comercio https://www.sic.gov.co/

ANEXO C
ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO Y ESTUDIO DE MERCADO

La Dirección General Marítima - DIMAR, elaboró la invitación a presentar cotización durante la vigencia 2026 de acuerdo con los requerimientos y especificaciones técnicas mínimas requeridas. Para ello, solicitó información a los posibles oferentes que podrían prestar los servicios y/o suministrar los bienes objeto del presente proceso de contratación. Teniendo en cuenta que se realizó la invitación para presentar cotizaciones, solo las siguientes personas naturales o jurídicas respondieron la invitación, los cuales se relacionan a continuación:

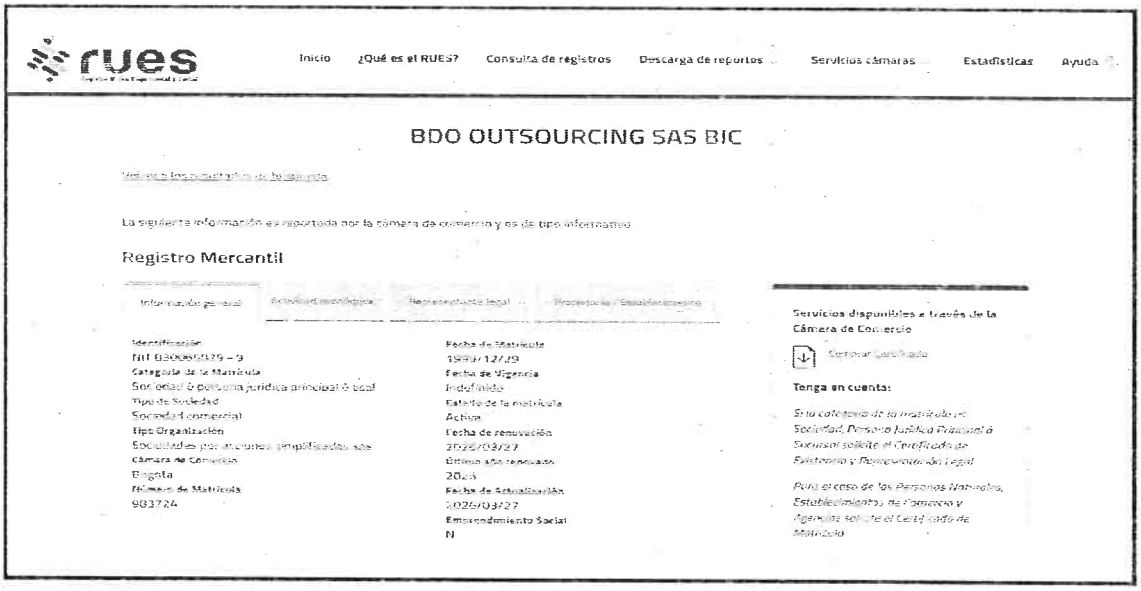
ESTUDIO DE MERCADO

Las cotizaciones utilizadas para el presente análisis de mercado fueron suministradas por El comité estructurador técnico, con el objeto de estimar el presupuesto oficial del presente proceso de contratación. Es decir, que para calcular el valor del presupuesto oficial del presente proceso de contratación se aplicaron diferentes métricas estadísticas para establecer el precio unitario de referencia por cada ítem de los servicios a prestar.

Las cotizaciones para determinar el valor se encuentran anexas al formato de solicitud de contratación y que hace parte de los archivos y/o carpeta del presente proceso de selección.

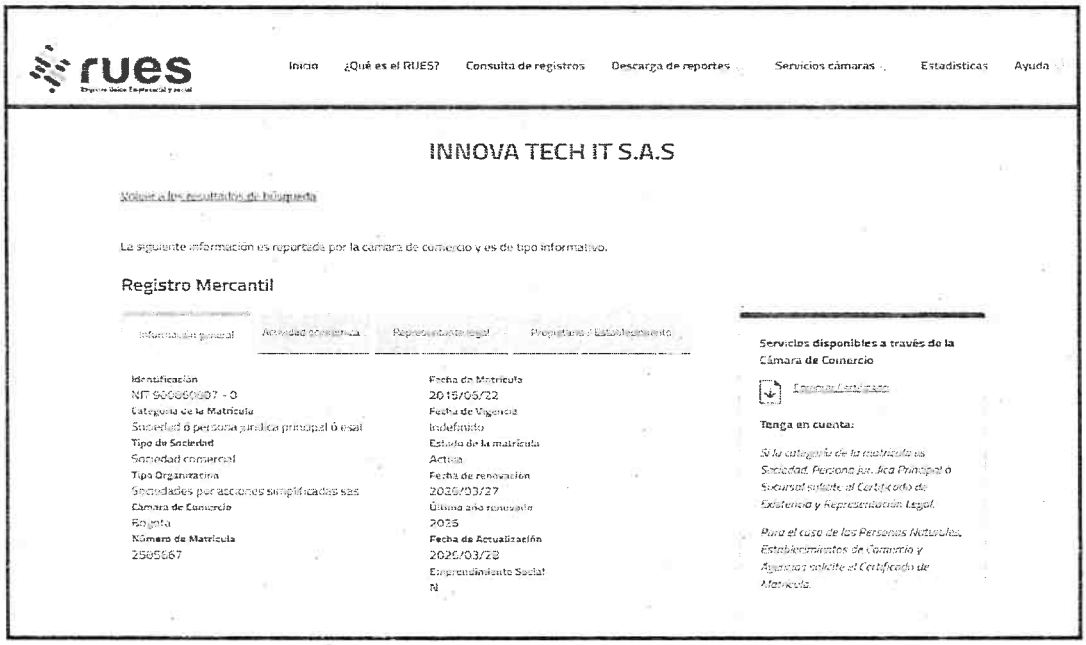
RUES

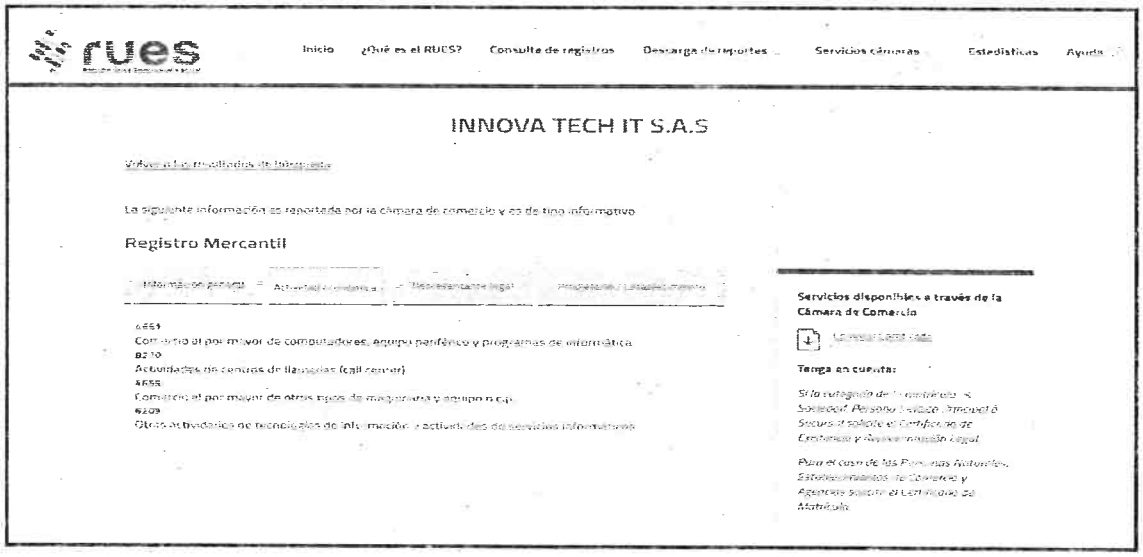
BDO OUTSOURCING SAS BIC





INNOVA TECH IT S.A.S.





ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO:

Para el análisis económico de las variables que serán tenidas en cuenta para la proyección de los precios de referencia se tomaran las cotizaciones que son viables económicamente y fueron avaladas por el comité técnico estructurador, frente a las cuales se aplicaran las diferentes métricas y criterios que justificaran los precios de referencia y el presupuesto oficial del presente proceso.

El comité económico realizó las siguientes proyecciones para establecer el precio de referencia que permita cubrir el mayor % de necesidad, salvaguardando el recurso público y en las condiciones técnicas solicitadas para tal fin, así las cosas, se desarrollan las siguientes métricas.

MENOR VALOR: resultante entre los precios cotizados.
PROMEDIO: resultante entre los precios cotizados.
MEDIANA: resultante entre los precios cotizados.
MEDIA GEOMÉTRICA: resultante entre los precios cotizados.
DESVIACION: sobre el MENOR VALOR y el PROMEDIO
DISPERSIÓN: se determinó de la división de la DESVIACIÓN sobre el PROMEDIO

Los precios de la referencia se calcularon buscando dar pluralidad al proceso de selección, asegurando que los valores se encuentren dentro de un margen coherente para determinar el precio más favorable y así mismo siendo incluyentes con todos los posibles interesados en el proceso de selección.

Así las cosas, el precio de referencia que se establecerá será bajo el criterio del PROMEDIO a fin de buscar cumplir con los principios de economía y pluralidad, proyectando que el valor del objeto del presente proceso se encuentre dentro de un margen coherente y razonable que permita que los agentes del mercado competir sanamente, así como para que la entidad pueda satisfacer su necesidad dando mayor valor al dinero público, conforme a los criterios establecidos.

PRECIOS DE REFERENCIA:

Cabe anotar que se contemplaron todos los aspectos técnicos, económicos y legales del mercado para cada ítem, los valores fueron determinados analizando entre otras las siguientes variables:

Precios - Lugar de ejecución
Condiciones del mercado - Forma de pago

Valor 12 días junio:

Ítem	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	# Días	Vr Diario	VR total días
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	12	$ 754.380	$ 9.052.566
		Agente de Ventanilla	1	12	$ 352.813	$ 4.233.757
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	12	$ 377.190	$ 4.526.283
3.	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	12	$ 377.190	$ 4.526.283
4.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	12	$ 377.190	$ 4.526.283
		Agente de Ventanilla	1	12	$ 352.813	$ 4.233.757
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	12	$ 754.380	$ 9.052.566
		Agente ventanilla	1	12	$ 352.813	$ 4.233.757
6.	Capitanía de Puerto de San Andrés	Agente Front Office	1	12	$ 377.190	$ 4.526.283
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	12	$ 377.190	$ 4.526.283
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	12	$ 377.190	$ 4.526.283
9.	Sede Central Bogotá D C.	Agente Front Office	1	12	$ 377.190	$ 4.526.283
		Agente de Ventanilla	1	12	$ 352.813	$ 4.233.757
		Agente BackOffice	5	12	$ 2.096.268	$ 25.155.216
Subtotal						$ 91.879.354
Iva						$ 16.597.084
Total						$ 108.476.438

Valor 6 mes julio a diciembre

Ítem	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	# Meses	Vr Mensual	Total meses
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	6	$ 22.631.414	$ 135.788.484
		Agente de Ventanilla	1	6	$ 10.584.392	$ 63.506.352
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	6	$ 11.315.707	$ 67.894.242
3.	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	6	$ 11.315.707	$ 67.894.242
4.		Agente Front Office	1	6	$ 11.315.707	$ 67.894.242

	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente de Ventanilla	1	6	$ 10.584.392	$ 63.506.352
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	6	$ 22.631.414	$ 135.788.484
		Agente ventanilla	1	6	$ 10.584.392	$ 63.506.352
6.	Capitanía de Puerto de San Andrés	Agente Front Office	1	6	$ 11.315.707	$ 67.894.242
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	6	$ 11.315.707	$ 67.894.242
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	6	$ 11.315.707	$ 67.894.242
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	6	$ 11.315.707	$ 67.894.242
		Agente de Ventanilla	1	6	$ 10.584.392	$ 63.506.352
		Agente BackOffice	5	6	$ 62.888.040	$ 377.328.240
Subtotal						$ 1.378.190.310
Iva						$ 248.956.253
Total						$ 1.627.146.563

Por otro lado, el valor se estableció con el fin de satisfacer la necesidad conservando la calidad a un buen precio, de los criterios analizados se tomó un criterio estadístico que garantiza un precio adecuado (economía) y facilita la participación efectiva de proponentes (competencia). Para el desarrollo y ejecución de este proceso contractual no existen costos asociados distintos a los ya determinados de manera clara de los bienes a adquirir como en sus condiciones técnicas adicionales de obligatorio cumplimiento. Por consiguiente, no hay lugar para costos adicionales que influyan en la determinación del presupuesto oficial.

ANEXO E "ESTUDIO DE MERCADO "
RELACIÓN DE COTIZACIONES

				OUTSOURCING S.A.S BIC		INNOVATECH IT		PROMEDIO	
Ítem	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	TARIFA UNITARIA	TOTAL, A FACTURAR MENSUAL	TARIFA UNITARIA	TOTAL A FACTURAR MENSUAL	TARIFA UNITARIA	TOTAL A FACTURAR MENSUAL
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	$ 11.465.812	$ 22.931.624	$ 11.165.602	$ 22.331.204	$ 11.315.707	$ 22.631.414
		Agente de Ventanilla	1	$ 10.342.463	$ 10.342.463	$ 10.826.321	$ 10.826.321	$ 10.584.392	$ 10.584.392
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	$ 11.465.812	$ 11.465.812	$ 11.165.602	$ 11.165.602	$ 11.315.707	$ 11.315.707
3.	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	$ 11.465.812	$ 11.465.812	$ 11.165.602	$ 11.165.602	$ 11.315.707	$ 11.315.707
4.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	$ 11.465.812	$ 11.465.812	$ 11.165.602	$ 11.165.602	$ 11.315.707	$ 11.315.707
		Agente de Ventanilla	1	$ 10.342.463	$ 10.342.463	$ 10.826.321	$ 10.826.321	$ 10.584.392	$ 10.584.392
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	$ 11.465.812	$ 22.931.624	$ 11.165.602	$ 22.331.204	$ 11.315.707	$ 22.631.414
		Agente ventanilla	1	$ 10.342.463	$ 10.342.463	$ 10.826.321	$ 10.826.321	$ 10.584.392	$ 10.584.392
6.	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1	$ 11.465.812	$ 11.465.812	$ 11.165.602	$ 11.165.602	$ 11.315.707	$ 11.315.707
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	$ 11.465.812	$ 11.465.812	$ 11.165.602	$ 11.165.602	$ 11.315.707	$ 11.315.707
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	$ 11.465.812	$ 11.465.812	$ 11.165.602	$ 11.165.602	$ 11.315.707	$ 11.315.707
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	$ 11.465.812	$ 11.465.812	$ 11.165.602	$ 11.165.602	$ 11.315.707	$ 11.315.707
		Agente de Ventanilla	1	$ 10.342.463	$ 10.342.463	$ 10.826.321	$ 10.826.321	$ 10.584.392	$ 10.584.392
		Agente Backoffice	5	$ 12.869.999	$ 64.349.995	$ 12.285.217	$ 61.426.085	$ 12.577.608	$ 62.888.040
Subtotal					$ 231.843.779		$ 227.552.991		$ 229.698.385
Iva					$ 41.871.814		$ 41.113.604		$ 41.492.709
Total					$ 273.715.593		$ 268.666.595		$ 271.191.094

ANEXO F PROPUESTA ECONÓMICA

Objeto: Contratación de servicios integrales de gestión de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima - DIMAR.

VIGENCIA 2026- 12 DÍAS

Ítem	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	PRECIO DE REFERENCIA		PRECIO OFERTADO	
				Valor tarifa día	Valor tarifa 12 días	Valor tarifa día	Valor tarifa 12 días
1	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	$ 754.380	$ 9,052.566		
		Agente de Ventanilla	1	$ 352.813	$ 4.233.757		
2	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
3	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
4	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
		Agente de Ventanilla	1	$ 352.813	$ 4.233.757		
5	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	$ 754.380	$ 9,052.566		
		Agente ventanilla	1	$ 377.190	$ 4.233.757		
6	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
7	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
8	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
9	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	$ 377.190	$ 4.526.283		
		Agente de Ventanilla	1	$ 352.813	$ 4.233.757		
		Agente Backoffice	5	$2.096.268	$ 25.155.216		
				SUBTOTAL	$91.879.354	SUBTOTAL	$ -
				IVA	$ 16.597.084	IVA	$ -
				TOTAL	$ 108.476.438	TOTAL	$ -

En la preparación de la oferta, el proponente deberá incluir en sus precios unitarios todos los costos, gastos, impuestos (cuando aplique), derechos, transporte y demás cargos necesarios para la correcta ejecución del contrato, incluidas las contribuciones que establezcan las autoridades nacionales, departamentales o municipales en sus respectivos niveles territoriales.

En consecuencia, el precio unitario ofertado comprende el valor del Impuesto al Valor Agregado (IVA), salvo en los casos en que, de conformidad con la normativa tributaria vigente, proceda su exención o exclusión.
El precio total = Precio Unitario del proponente x Cantidades. El Valor total = Sumatoria de precios totales.

EL PRECIO UNITARIO OFERTADO NO PODRÁ SER SUPERIOR AL PRECIO UNITARIO DE REFERENCIA POR ÍTEMS. SO PENA DE INCURRIR EN CAUSAL DE RECHAZO.

Es importante señalar que las cantidades establecidas en el anexo de especificaciones técnicas fueron ajustadas conforme a la disponibilidad presupuestal. No obstante, una vez se seleccione al contratista conforme a las condiciones previstas en el pliego de condiciones, la entidad podrá adicionar mayores cantidades, de acuerdo con las necesidades previamente descritas hasta por el monto total del presupuesto oficial asignado

NOTAS ECONOMICAS

1. La oferta debe ser presentada conforme se estructure en los formularios económicos y en la plataforma SECOP II www.colombiacompra.gov.co
2. No se aceptan ofertas parciales, la adjudicación será total.
3. Los precios ofertados se mantendrán vigentes durante la vigencia del contrato y el contratista deberá considerar todas las formas de pago del negocio jurídico, por lo tanto, no se aceptan variación o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado
4. El proponente debe ofertar el valor unitario de cada ítem incluidos los impuestos (cuando apliquen).
5. El oferente debe ofertar de acuerdo con su condición tributaria, Estatuto Tributario y origen de los bienes.
6. En cumplimiento del artículo 3° del Decreto 1735 del 1993, los nacionales (persona natural y/o jurídica) no pueden presentar su oferta en moneda extranjera, so pena de incurrir en causal de rechazo.
7. El proponente no debe superar el "precio estimado" en pesos colombianos, establecido en el formato Valoración de la Propuesta Económica, so pena de causal de rechazo.
8. La ejecución y control del futuro contrato estará a cargo del supervisor, quien deberá basarse en la necesidad de la Unidad y en los precios que se pacten en el contrato sin sobrepasar el presupuesto asignado.
9. Para efectos de la evaluación de precios se verificarán las ofertas y se dará cumplimiento a lo dispuesto en el manual de contratación y de convenios del Ministerio de Defensa Nacional, Resolución 4130 de fecha 16 de junio del 2022 y Resolución 4213 de fecha 13 de octubre del 2023 : "(...) La evaluación económica se debe realizar sobre el valor ofertado, incluidos impuestos y demás gastos a que haya lugar para el oferente (...)"
10. El oferente debe tener en cuenta las retenciones e impuestos a que haya lugar de acuerdo con su calidad tributaria.
11. Se aclara que la ejecución del contrato es a todo costo, por lo que el oferente deberá considerar los gastos y demás costos vinculados al mismo, A fin de evitar errores de cálculo, por lo que será de responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón, por lo tanto, no se aceptan variación de incremento o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado.

Escriba el texto aq

Capitán de Navío (C) **GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**
Coordinador General (GRUCOG) Dirección General Marítima – DIMAR

Sandra Delgado M.
CPS SANDRA PATRICIA DELGADO MARRUGO
Comité Económico – Financiero

ANEXO F PROPUESTA ECONÓMICA

Objeto: Contratación de servicios integrales de gestión de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima - DIMAR.

VIGENCIA 2026 6 MESES (JULIO – DICIEMBRE)

Item	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	PRECIO DE REFERENCIA		PRECIOS OFERTADOS	
				Valor tarifa unitario	Valor tarifa mensual	Valor tarifa unitario	Valor tarifa mensual
1.	Capitania de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	$11.315.707	$ 22.631.414		
		Agente de Ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
2.	Capitania de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
3.	Capitania de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
4.	Capitania de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
		Agente de Ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
5.	Capitania de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	$11.315.707	$ 22.631.414		
		Agente ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
6.	Capitania de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
7.	Capitania de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
8	Capitania de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	$11.315.707	$ 11.315.707		
		Agente de Ventanilla	1	$10.584.392	$ 10.584.392		
		Agente Backoffice	5	$12.577.608	$ 62.888.040		
				SUBTOTAL	$ 229.698.385	SUBTOTAL	
				IVA	$ 41.492.709	IVA	
				TOTAL	$ 271.191.094	TOTAL	

Firma Representante Legal del proponente
Nombre:
Documento Identidad

En la preparación de la oferta, el proponente deberá incluir en sus precios unitarios todos los costos, gastos, impuestos (cuando aplique), derechos, transporte y demás cargos necesarios para la correcta ejecución del contrato, incluidas las contribuciones que establezcan las autoridades nacionales, departamentales o municipales en sus respectivos niveles territoriales.

En consecuencia, el precio unitario ofertado comprende el valor del Impuesto al Valor Agregado (IVA), salvo en los casos en que, de conformidad con la normativa tributaria vigente, proceda su exención o exclusión.
El precio total = Precio Unitario del proponente x Cantidades. El Valor total = Sumatoria de precios totales.

EL PRECIO UNITARIO OFERTADO NO PODRÁ SER SUPERIOR AL PRECIO UNITARIO DE REFERENCIA POR ÍTEMS. SO PENA DE INCURRIR EN CAUSAL DE RECHAZO.

Es importante señalar que las cantidades establecidas en el anexo de especificaciones técnicas fueron ajustadas conforme a la disponibilidad presupuestal. No obstante, una vez se seleccione al contratista conforme a las condiciones previstas en el pliego de condiciones, la entidad podrá adicionar mayores cantidades, de acuerdo con las necesidades previamente descritas hasta por el monto total del presupuesto oficial asignado

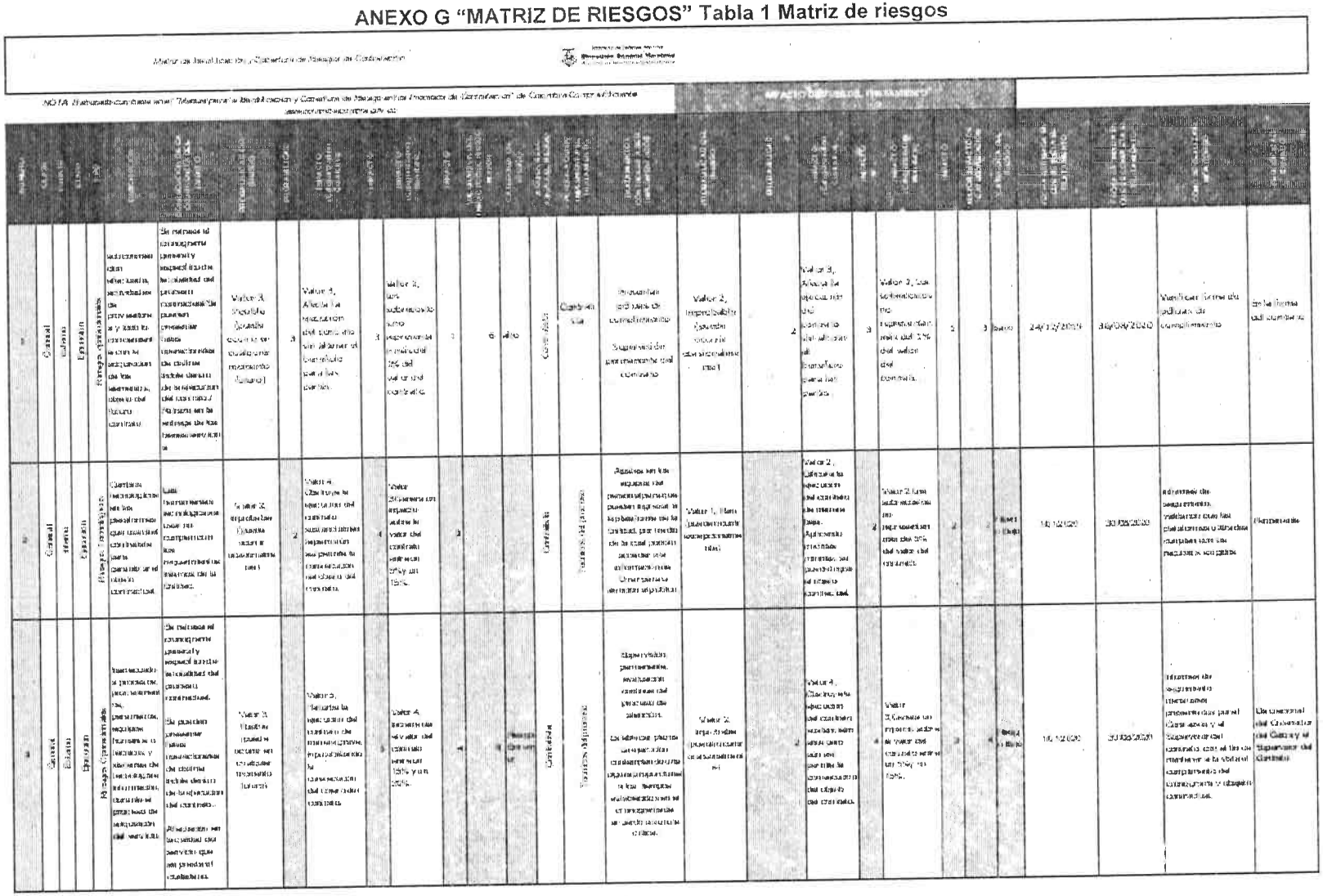
NOTAS ECONOMICAS

12. La oferta debe ser presentada conforme se estructure en los formularios económicos y en la plataforma SECOP II www.colombiacompra.gov.co
13. No se aceptan ofertas parciales, la adjudicación será total.
14. Los precios ofertados se mantendrán vigentes durante la vigencia del contrato y el contratista deberá considerar todas las formas de pago del negocio jurídico, por lo tanto, no se aceptan variación o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado
15. El proponente debe ofertar el valor unitario de cada ítem incluidos los impuestos (cuando apliquen).
16. El oferente debe ofertar de acuerdo con su condición tributaria, Estatuto Tributario y origen de los bienes.
17. En cumplimiento del artículo 3° del Decreto 1735 del 1993, los nacionales (persona natural y/o jurídica) no pueden presentar su oferta en moneda extranjera, so pena de incurrir en causal de rechazo.
18. El proponente no debe superar el "precio estimado" en pesos colombianos, establecido en el formato Valoración de la Propuesta Económica, so pena de causal de rechazo.
19. La ejecución y control del futuro contrato estará a cargo del supervisor, quien deberá basarse en la necesidad de la Unidad y en los precios que se pacten en el contrato sin sobrepasar el presupuesto asignado.
20. Para efectos de la evaluación de precios se verificarán las ofertas y se dará cumplimiento a lo dispuesto en el manual de contratación y de convenios del Ministerio de Defensa Nacional, Resolución 4130 de fecha 16 de junio del 2022 y Resolución 4213 de fecha 13 de octubre del 2023 : "(...) La evaluación económica se debe realizar sobre el valor ofertado, incluidos impuestos y demás gastos a que haya lugar para el oferente (...)"
21. El oferente debe tener en cuenta las retenciones e impuestos a que haya lugar de acuerdo con su calidad tributaria.
22. Se aclara que la ejecución del contrato es a todo costo, por lo que el oferente deberá considerar los gastos y demás costos vinculados al mismo, A fin de evitar errores de cálculo, por lo que será de responsabilidad exclusiva del proponente los riesgos y perjuicios que se presenten por esta razón, por lo tanto, no se aceptan variación de incremento o cobros indirectos, fletes u otras consideraciones al precio final del objeto contratado.

Capitán de Navío (C) **GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**
Coordinador General (GRUCOG) Dirección General Marítima – DIMAR

Comité Económico – Financiero

ANEXO G "MATRIZ DE RIESGOS" Tabla 1 Matriz de riesgos



ANEXO H
CONDICIONES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL PARA LA CONTRATACIÓN

La Dirección General Marítima ha incluido en su planeación contractual los lineamientos que emite el Gobierno Nacional incluyendo actividades que permitan fomentar el uso eficiente de los recursos, la energía, la construcción de infraestructura y la cadena de suministro, a través de prácticas de consumo y producción sostenible. Para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se reconoce la importancia de la contribución de las Compras Públicas Sostenibles como mecanismo para promover la sostenibilidad dentro y fuera del territorio Nacional.

Las Compras Públicas Sostenibles son un instrumento que contribuye al desarrollo sostenible de un país, si se utiliza de manera complementaria a los instrumentos regulatorios (ej. leyes que prohíben el uso de ciertas sustancias peligrosas o que limitan la carga contaminante de las industrias), los instrumentos económicos (ej. reducción de ciertos impuestos por el uso de tecnologías limpias) y los instrumentos de comunicación (ej. campañas de sensibilización o sistemas voluntarios de etiquetado social o ambiental). Las compras públicas sostenibles ofrecen una serie de beneficios que abarcan diferentes aspectos clave:

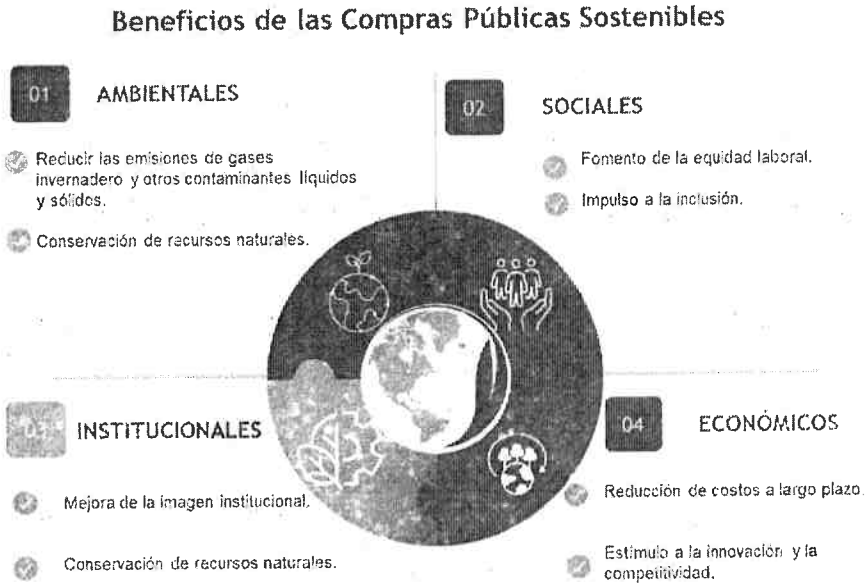


Figura 2. Beneficios CPS. CGDJ10, 2024

Beneficios Ambientales:

- Reducción de la huella de carbono: Las compras públicas sostenibles contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y promueven prácticas más amigables con el ambiente y los recursos naturales al priorizar productos y servicios con menor impacto ambiental.
- Conservación de recursos naturales: Se fomenta la conservación de recursos naturales como el agua, la energía y las materias primas al optar por productos reciclados, reutilizables o fabricados con materiales renovables.

Beneficios Sociales:

- Fomento de la equidad laboral: Al exigir a los proveedores el cumplimiento de estándares laborales justos y seguros, las compras públicas sostenibles contribuyen a mejorar las condiciones de trabajo y promueven la igualdad de oportunidades.
- Impulso a la inclusión: Al priorizar la contratación de proveedores locales, pequeñas y medianas empresas, así como empresas pertenecientes a grupos marginados, se fortalece la economía local y se fomenta la inclusión social y económica.

Beneficios Institucionales:

- Mejora de la imagen institucional: Adoptar prácticas de compras públicas sostenibles demuestra el compromiso de las entidades gubernamentales con el desarrollo sostenible y puede generar confianza y credibilidad entre los ciudadanos y otras partes interesadas.
- Cumplimiento normativo y legal: Las compras públicas sostenibles suelen estar alineadas con normativas y regulaciones ambientales y sociales, lo que ayuda a las instituciones a cumplir con sus obligaciones legales y a mitigar riesgos asociados a posibles sanciones o litigios.

Beneficios Económicos:

- Reducción de costos a largo plazo: Aunque inicialmente puede requerir una inversión mayor, optar por productos y servicios más eficientes energéticamente o duraderos puede resultar en ahorros significativos a largo plazo, tanto en términos de costos operativos como de mantenimiento.
- Estímulo a la innovación y la competitividad: Las compras públicas sostenibles fomentan la demanda de productos y servicios innovadores y respetuosos con el medio ambiente, lo que puede incentivar la investigación y el desarrollo de soluciones más sostenibles y competitivas en el mercado.

Es así, como durante la esta precontractual, para la elaboración de los estudios previos se deben involucrar los criterios ambientales aplicables que favorezcan ambientalmente la adquisición responsable de bienes y servicios para que propendan por la sostenibilidad de la Entidad, estableciendo responsabilidades entre los involucrados en la estructuración.

Verificada la guía **A3-GUI-003 Estudios Previos y su Contenido** teniendo en cuenta el objeto del estudio previo y los requisitos respecto a la normativa ambiental aplicable, se evidencia que el objeto contractual, no se encuentra especificado, por lo tanto, se procede a elaborar ficha específica, así:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS		FICHA NÚMERO 7
ETAPA PRECONTRACTUAL: Solicitado al proponente		
ASPECTOS AMBIENTALES	**IMPACTOS AMBIENTALES**	**OBLIGACIONES PARA EL CONTROL DE LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS**
Digitalización y reducción de papel	Consumo de papel y generación de residuos	Criterios ambientales habilitantes: El servicio deberá promover la gestión electrónica de correspondencia, PQRS y atención al ciudadano mediante canales digitales, CRM y herramientas virtuales, contribuyendo a la política institucional de cero papeles. Medio de verificación: - Propuesta técnica del oferente. - Descripción funcional del CRM y canales digitales. - Documento técnico de operación del servicio.
Uso eficiente de recursos tecnológicos	Alto consumo energético y uso ineficiente de equipos	Criterios ambientales habilitantes: El oferente deberá disponer de herramientas tecnológicas y plataformas que optimicen el uso de recursos informáticos y de telecomunicaciones para la prestación del servicio. Medio de verificación: - Fichas técnicas del software y hardware ofertado. - Documento técnico de arquitectura tecnológica. - Propuesta técnica presentada.

Atención virtual y multicanal	Incremento de desplazamientos y consumo de recursos físicos	Criterios ambientales habilitantes: El servicio deberá fortalecer la atención virtual y telefónica para disminuir desplazamientos innecesarios de usuarios y optimizar la atención ciudadana. Medio de verificación: - Propuesta operativa del servicio. - Documento de funcionamiento de canales de atención. - Plan de operación.
Cumplimiento ambiental de equipos tecnológicos	Contaminación por residuos electrónicos	Criterios ambientales habilitantes: Los equipos tecnológicos suministrados para la operación deberán cumplir estándares ambientales aplicables y permitir adecuada gestión de residuos electrónicos. Medio de verificación: - Certificaciones ambientales del fabricante. - Fichas técnicas. - Declaración de cumplimiento ambiental.
ETAPA CONTRACTUAL: Solicitado al contratista		
Gestión digital de la información	Generación de residuos ordinarios y consumo de papel	Criterios ambientales habilitantes: El contratista deberá garantizar la gestión digital de reportes, bases de datos, PQRS y demás documentos. Medio de verificación: - Informes digitales entregados. - Registros del CRM. - Validación del supervisor del contrato.

Gestión adecuada de residuos electrónicos (RAEE)	Contaminación por disposición inadecuada de residuos tecnológicos	Criterios ambientales habilitantes: El contratista deberá garantizar el manejo y disposición adecuada de residuos electrónicos generados durante la ejecución contractual. Medio de verificación: - Certificados de disposición final. - Actas de entrega a gestor autorizado. - Registros de manejo de residuos.
Cumplimiento normativo ambiental	Incumplimiento legal ambiental	Criterios ambientales habilitantes: El contratista deberá cumplir la normativa ambiental vigente aplicable durante la ejecución del contrato. Medio de verificación: - Certificación firmada por el contratista. - Informes de supervisión. - Actas de seguimiento contractual.
Entregables ambientales y tecnológicos	Falta de trazabilidad y control	Criterios ambientales habilitantes: El contratista deberá entregar informes de operación y soportes de cumplimiento ambiental y tecnológico durante la ejecución del contrato. Medio de verificación: - Informes mensuales. - Soportes técnicos. - Validación y aprobación del supervisor.

Capitán de Navío (C) GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA
Coordinador General (GRUCOG) Dirección General Marítima – DIMAR Dirección General Marítima – **DIMAR**

CPS Vivian Naijara Grimaldos Hurtado
Vo.Bo. Líder Operativo Ambiental