

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

ESTUDIOS PREVIOS DE SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA

Los presentes estudios previos han sido elaborados de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, y el Artículo 2.2.1.2.1.2.20 el Decreto 1082 de 2015.

✓ **Dependencia Solicitante:** Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información - TSI

1. NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

1.1. COMPETENCIA:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, de orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal y con personería jurídica, la cual tiene por objeto promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Mediante la Resolución No. 580 de 2025, se establece en el artículo 9 que el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información tiene entre sus funciones “*Proveer y gestionar las capacidades tecnológicas de la CRC, así como fomentar su uso y apropiación*”, así mismo, “*Apoyar a los Grupos Internos de Trabajo en las estrategias de Transformación Digital, la implementación o integración de herramientas tecnológicas, y evaluar sus necesidades tecnológicas para facilitar el desarrollo de sus funciones y los proyectos*” y “*Gestionar y mantener la disponibilidad de la infraestructura tecnológica en cuanto a software, hardware, redes y telecomunicaciones, así como brindar soporte a los servicios tecnológicos, de acuerdo con el catálogo de servicios de TI*”.

En el marco de estas competencias, y con el propósito de fortalecer las capacidades de atención ciudadana, mejorar la trazabilidad de las interacciones y centralizar la gestión de las comunicaciones, la CRC en encargo del grupo interno de trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información requiere implementar una plataforma tecnológica de Call Center integrada con el servicio de telefonía institucional y Microsoft Teams, garantizando la continuidad operativa y la evolución del modelo de atención actualmente implementado.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER:

En desarrollo de su objeto misional, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) atiende peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y demás requerimientos de los ciudadanos, usuarios y agentes del sector de las comunicaciones. Para ello, actualmente dispone de un servicio de telefonía institucional integrado con Microsoft Teams, mediante el cual se canalizan las llamadas de entrada y salida de la Entidad. Bajo el esquema vigente, las llamadas ingresan a través de dicha infraestructura y, conforme a las reglas de atención establecidas, son direccionadas hacia un

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

servicio externo de Call Center, a la recepción institucional o a los funcionarios de la CRC, según corresponda.

La CRC adelantó un ejercicio de revisión técnica de su sistema de servicio telefónico institucional, con el propósito de evaluar el estado actual de la infraestructura y los componentes tecnológicos que soportan dicho servicio. Como resultado de este ejercicio, se identificó obsolescencia tecnológica en algunos de los equipos que conforman el ecosistema de telefonía de la Entidad, en particular en los Session Border Controllers (SBC), así como la ocurrencia recurrente de bloqueos, caídas en las llamadas y falta de redireccionamiento de las llamadas¹, y la ausencia de soporte técnico especializado que garantice la operación estable y continua del servicio. Estas condiciones evidencian un riesgo operativo relevante para la continuidad y calidad de las comunicaciones telefónicas institucionales, en la medida en que la infraestructura actual no cuenta con las garantías de soporte, actualización y disponibilidad necesarias para sostener el volumen y la criticidad de las interacciones que la CRC atiende con ciudadanos, usuarios y agentes del sector. En consecuencia, se determinó la necesidad de actualizar la tecnología que soporta el sistema de telefonía institucional, mediante la contratación de servicios especializados de integración y de una solución tecnológica integral que permita renovar, estabilizar y soportar adecuadamente la totalidad del ecosistema de comunicaciones telefónicas de la Entidad.

Así mismo, la CRC requiere contar con disponibilidad permanente para realizar llamadas a líneas de telefonía móvil celular, condición que actualmente no puede garantizarse dentro del sistema de telefonía institucional. Esta limitación obedece a que el operador de telefonía móvil celular con el cual la CRC tiene contratado el servicio apagó su red de tecnología 2G, lo que generó que las nuevas tarjetas SIM entregadas a la Entidad no sean compatibles con la tecnología de los dispositivos "DIGI" actualmente utilizados por la CRC para la gestión de este tipo de llamadas. Como consecuencia de esta incompatibilidad tecnológica, la Entidad enfrenta dificultades para la gestión y realización de llamadas hacia líneas celulares, actividad indispensable para el cumplimiento de sus funciones de atención a ciudadanos, usuarios y agentes del sector de las comunicaciones. Esta situación refuerza la necesidad de actualizar y modernizar la totalidad del ecosistema tecnológico de telefonía de la CRC, de manera que la solución a contratar garantice compatibilidad con las tecnologías móviles actualmente vigentes y la continuidad de las comunicaciones institucionales hacia líneas celulares.

Si bien, el modelo de telefonía actual ha permitido atender las necesidades básicas de atención telefónica de la Entidad, la CRC identifica la necesidad de fortalecer sus capacidades tecnológicas mediante la implementación de una solución tecnológica de integración telefónica que interopere con el servicio de telefonía institucional y Microsoft Teams, que le permita la atención telefónica a ciudadanos, usuarios y agentes del sector de las comunicaciones, así como, administrar de manera directa la operación, mejorar la trazabilidad de las interacciones y contar con herramientas especializadas para la gestión de llamadas entrantes y salientes, colas de atención, IVR, grabación, monitoreo, tipificación, encuestas de satisfacción, reportería, administración de agentes y supervisores, operación remota, control de acceso, disponibilidad y continuidad operacional.

¹ El sistema actual de telefonía no permite redireccionar o transferir una llamada en curso desde el Call Center hacia el sistema de telefonía de la Entidad, debido a la falta de integración entre el servicio de Microsoft Teams y la plataforma del proveedor del Call Center. Como consecuencia, el usuario llamante se ve obligado a finalizar la comunicación y volver a contactar a la Entidad para lograr comunicarse directamente con el destinatario requerido, lo que afecta la continuidad y eficiencia de la atención prestada a los ciudadanos, usuarios y agentes del sector.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Esta iniciativa busca dotar a la CRC de la infraestructura tecnológica necesaria para soportar la prestación del servicio de Call Center propio, reduciendo progresivamente la dependencia de esquemas de tercerización basados en servicios BPO externos y optimizando los costos asociados a la atención telefónica, sin afectar la continuidad del servicio ni las capacidades actualmente disponibles para los ciudadanos y usuarios de la CRC. Para tal fin, la solución deberá garantizar la interoperabilidad con la plataforma institucional de comunicaciones Microsoft Teams y con el servicio de telefonía institucional de la Entidad, permitiendo mantener la experiencia de atención actualmente ofrecida y habilitando nuevas capacidades de administración, seguimiento y control.

En consecuencia, el requerimiento actual no corresponde a la contratación de un servicio tradicional de Call Center o BPO con suministro de personal operativo, sino a la implementación, integración, puesta en operación y soporte de una solución tecnológica especializada que permita a la CRC administrar y operar su modelo de atención telefónica con mayor autonomía, control y eficiencia. La no contratación de esta solución mantendría la dependencia del modelo actual, limitaría la capacidad de evolución tecnológica del servicio, dificultaría la obtención de métricas oportunas para la toma de decisiones y restringiría las capacidades de monitoreo, trazabilidad y gestión integral de las interacciones telefónicas institucionales.

Esta necesidad no corresponde, bajo ninguna circunstancia, a la tercerización integral de la atención al usuario, sino estrictamente a la dotación de la infraestructura tecnológica, el licenciamiento, la configuración y el soporte especializado que la CRC requiere para operar dicho servicio con recursos propios. En consecuencia, cualquier interpretación, oferta o actuación dentro del presente proceso de selección que pretenda asimilar el objeto contractual a un servicio de outsourcing de personal, suministro de agentes o prestación integral del servicio de atención al usuario resulta ajena al alcance definido por la Entidad y no se ajusta a la necesidad aquí establecida.

En este sentido, la contratación propuesta no solo busca atender una necesidad operativa inmediata, sino también fortalecer las capacidades tecnológicas de la CRC para la gestión de sus canales de atención y comunicación institucional, permitiendo evolucionar hacia un modelo más eficiente, sostenible y administrable por la Entidad, reduciendo la dependencia de esquemas de tercerización para funciones que pueden ser soportadas mediante infraestructura tecnológica especializada e integrada con los servicios institucionales existentes.

1.3. FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD:

La necesidad descrita se satisface mediante la contratación del suministro, implementación, configuración, integración, puesta en operación, con capacitación, soporte y administración de una solución tecnológica que permita interoperar con el servicio de telefonía institucional de la CRC y con Microsoft Teams, de conformidad con las condiciones técnicas establecidas en la ficha técnica denominada “Ficha_Tecnica_Solucióndetelefonía_CRC_V3_Definitiva”, la cual hará parte integral del proceso de contratación.

Con el fin de determinar la alternativa más conveniente para la Entidad, el área técnica evaluó las siguientes opciones:

a) Desarrollo o adquisición de infraestructura propia (on-premise).

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Esta alternativa implicaría la adquisición de hardware especializado, licenciamiento, almacenamiento, componentes de integración, servicios de implementación y personal técnico especializado para la administración, operación y mantenimiento de la plataforma. Adicionalmente, requeriría una inversión inicial significativa, mayores tiempos de implementación, riesgos asociados a la obsolescencia tecnológica y mayores costos de sostenimiento. Por estas razones, se considera una alternativa menos eficiente frente a las necesidades actuales de la CRC.

b) Contratación del componente técnico de telefonía en el Acuerdo Marco de Precios vigente dispuesto por CCE.

La CRC ha utilizado históricamente esquemas de atención soportados mediante servicios externos de Call Center o BPO, los cuales han permitido atender los requerimientos de los ciudadanos y usuarios del sector. Sin embargo, este modelo se fundamenta en la tercerización de la operación y del recurso humano, mientras que la necesidad actualmente identificada busca que la Entidad disponga de una solución tecnológica para administrar directamente sus capacidades de atención telefónica, conservando el control funcional y operativo del servicio.

Es importante precisar que los servicios externos de Call Center o BPO satisfacen necesidades de atención al usuario distintas y complementarias a las que se pretende cubrir con la presente contratación. Mientras que dichos servicios están orientados al suministro de personal operativo y a la prestación de la atención al ciudadano, la necesidad identificada en este proceso se circunscribe exclusivamente a dotar a la CRC de la infraestructura tecnológica que le permita administrar de manera directa la operación de su ecosistema de telefonía. En consecuencia, la presente contratación no sustituye ni excluye la posibilidad de que la Entidad continúe acudiendo, a servicios externos de Call Center o BPO para atender otras necesidades de atención al usuario que así lo requieran, en la medida en que la plataforma tecnológica objeto de este proceso constituye una herramienta complementaria y no un mecanismo de reemplazo integral de dichos esquemas de atención.

El Acuerdo Marco de Precios vigente para la contratación del servicio de BPO permite la desagregación de los componentes que integran su catálogo de servicios, es decir, adquirir únicamente los elementos requeridos según la necesidad puntual de la Entidad, sin obligación de contratar el catálogo completo. No obstante, una vez revisados en detalle los componentes ofrecidos bajo dicho instrumento, se estableció que estos resultan insuficientes para satisfacer la necesidad objeto del presente proceso, por cuanto los ítems relacionados corresponden a servicios de carácter general, y el catálogo no contempla elementos específicos e indispensables para la actualización e integración tecnológica del sistema integral de telefonía de la Entidad, tales como el Session Border Controller (SBC), la integración con Microsoft Teams y la integración con el Directorio Activo (Microsoft Entra ID).

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que sustentar la operación de atención telefónica de la CRC exclusivamente en el servicio de telefonía dispuesto a través del Acuerdo Marco de Precios vigente administrado por Colombia Compra Eficiente implica mantener dicha prestación sujeta a la vigencia, disponibilidad y condiciones de ese instrumento de agregación de demanda, así como a la capacidad presupuestal de la Entidad para comprometer los recursos que su uso continuado pueda requerir. Ante eventos como el vencimiento del Acuerdo Marco sin que se disponga de un instrumento sucesor, o la imposibilidad de la CRC de acceder a él por razones presupuestales, por ejemplo, la falta de autorización de vigencias futuras cuando su uso continuado así lo requiera, la Entidad podría verse en imposibilidad

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

de continuar prestando el servicio de telefonía en las condiciones actualmente necesarias, en la medida en que se trata de un servicio tercerizado cuya continuidad depende de la disponibilidad de un instrumento externo y de decisiones presupuestales que no están bajo el control directo de la CRC. Esta circunstancia refuerza la necesidad de que la Entidad fortalezca su autonomía tecnológica sobre la gestión de sus canales de atención, mediante la implementación de una solución tecnológica de telefonía integrada que le permita administrar, monitorear y controlar directamente su operación. Si bien dicha plataforma continuará requiriendo interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional que la Entidad disponga en cada momento, permitirá mantener bajo su administración directa las capacidades de gestión, monitoreo, trazabilidad y control de la atención, reduciendo así el impacto que eventuales contingencias en la disponibilidad del componente de telefonía tercerizado puedan tener sobre la continuidad del servicio a los ciudadanos.

La CRC no requiere para este proceso la contratación de personal operativo para la atención telefónica, sino una solución tecnológica que le permita implementar y administrar una plataforma de Call Center integrada con Microsoft Teams y con el servicio de telefonía institucional. En consecuencia, se concluye que el citado instrumento no resulta idóneo para satisfacer integralmente la necesidad identificada, aunque constituye un referente válido para el análisis histórico y de mercado de los servicios de atención telefónica.

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, como es el caso de la CRC, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes. Dicha obligatoriedad se circunscribe, sin embargo, a bienes y servicios de común utilización, cuyas condiciones técnicas y de desempeño pueden ser expresadas mediante especificaciones uniformes y estandarizadas, susceptibles de ser comparadas únicamente por precio. El objeto del presente proceso no corresponde a esta categoría, se trata de una solución tecnológica especializada que debe cumplir condiciones técnicas específicas de interoperabilidad con la infraestructura institucional de telefonía y con Microsoft Teams, conforme a la ficha técnica que hace parte integral del proceso, y orientada al cumplimiento de resultados funcionales propios de la Entidad, condiciones que exceden el alcance de un bien o servicio uniforme susceptible de adquisición estandarizada. En consecuencia, la necesidad identificada no se encuentra comprendida dentro del supuesto de obligatoriedad previsto en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, razón adicional que se suma a la ya expuesta, relativa a que el Acuerdo Marco de Servicios BPO III está orientado al suministro de personal operativo y no a la implementación de infraestructura tecnológica propia, para concluir que dicho instrumento no resulta procedente para satisfacer la necesidad objeto del presente proceso.

d) Contratación de una solución especializada de integración telefónica en modalidad de servicio (SaaS).

Esta alternativa consiste en contratar una solución tecnológica especializada bajo modalidad de servicio en la nube, incluyendo el licenciamiento, implementación, integración con Microsoft Teams, interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional, soporte y administración de la plataforma.

El análisis de mercado evidenció la existencia de múltiples proveedores especializados capaces de suministrar este tipo de soluciones, lo que garantiza la pluralidad de oferentes y la competencia efectiva

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

dentro del proceso de selección. Así mismo, este modelo permite a la CRC acceder a capacidades especializadas de telefonía sin realizar inversiones en infraestructura propia, reduciendo tiempos de implementación, riesgos tecnológicos y costos de administración.

En consecuencia, esta alternativa se considera la más eficiente, conveniente y alineada con las necesidades institucionales, toda vez que permite fortalecer las capacidades tecnológicas de atención ciudadana, mejorar la trazabilidad y control de las interacciones, integrar el servicio con Microsoft Teams, mantener la continuidad de la telefonía institucional y avanzar hacia un modelo con mayor autonomía tecnológica, reduciendo progresivamente la dependencia de esquemas de tercerización soportados en servicios BPO externos.

Por lo anterior, la CRC considera procedente adelantar un proceso de **Selección Abreviada de Menor Cuantía** para contratar una solución tecnológica especializada de telefonía, orientada al cumplimiento de los resultados funcionales definidos por la Entidad y sin imponer una marca, fabricante, equipo o arquitectura específica, garantizando la libre concurrencia y la pluralidad de oferentes.

El área requirente manifiesta que revisó el Plan Anual de Adquisiciones que se encuentra publicado en la plataforma de Colombia Compra Eficiente (CCE) y verificó que los bienes, obras y/o servicios que se pretenden adquirir por medio de este proceso están debidamente relacionados en el mismo y por una cuantía igual o inferior al presupuesto oficial estimado.

También certifica que esta contratación podrá celebrarse y ejecutarse en su totalidad en la presente vigencia de acuerdo con el principio de anualidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDAS PARA SU EJECUCIÓN

2.1. OBJETO: Contratar una solución tecnológica de integración telefónica para soportar y fortalecer la operación de los servicios de comunicación y atención telefónica de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), facilitando la integración, gestión y administración de las comunicaciones telefónicas dirigidas a ciudadanos, usuarios y agentes del sector de las comunicaciones.

2.2. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC):

El bien o servicio para contratar, se clasifica en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios: Consulta los códigos UNSPSC en: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop/consulta-codigo-unspsc>

NOTA: El código referido debe ser concordante con el relacionado en el Plan Anual de Adquisiciones, el cual debe diligenciarse en la primera línea del cuadro señalado a continuación, en caso de existir más de un código, se deben relacionar a renglón seguido y se recomienda colocar en el primer renglón el código principal.

Clasificación

CÓDIGO COMPLETO	Segmento	Familia	Clase	Producto
------------------------	-----------------	----------------	--------------	-----------------

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	Servicios de buró de central de llamadas (Call Center)
43231501	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional específico de la empresa	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas

2.3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:

Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista deberá cumplir integralmente con la ficha técnica² la cual establece las condiciones técnicas mínimas de obligatorio cumplimiento.

Esta ficha deberá ser aceptada expresamente por el proponente y su cumplimiento será habilitante. La solución deberá entenderse ofrecida como un servicio integral, incluyendo licenciamiento, componentes, configuraciones, conectividad lógica, soporte, documentación, capacitación, puesta en operación y estabilización, según las condiciones establecidas en el documento.

2.4. OBLIGACIONES GENERALES

2.4.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el pliego de condiciones electrónico conformado por los estudios y documentos previos (anexos, formatos, certificaciones, etc.), y la propuesta presentada, observando en todo momento el Régimen de Contratación Pública y por ningún motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento de este, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por la Entidad.
2. Ejercer la dirección y el control de las actividades encomendadas, en tiempo y en el término establecido, para obtener la correcta realización del objeto contratado con altos niveles de eficiencia técnica y profesional, para atender sus obligaciones.
3. Disponer para la ejecución del contrato, personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en su propuesta, si a ello hubiere lugar.
4. Responder por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el contrato.
5. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.
6. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del contrato.
7. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
8. Asumir la responsabilidad civil contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados, durante la ejecución del objeto contractual y cumplimiento de las obligaciones pactadas
9. Presentar al supervisor del contrato alternativas de solución inmediatas ante problemas o contingencias que se presenten.
10. Informar al supervisor del contrato mediante correo electrónico los imprevistos que se presenten durante el desarrollo del contrato.

² Ver documento: Ficha_Tecnica_Solucióndetelefonía_CRC_V3_Definitiva

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

11. Participar y apoyar a la CRC en todas las reuniones de coordinación a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
12. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
13. Devolver a la CRC, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
14. Colaborar con la CRC en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
15. Utilizar la imagen de la CRC de acuerdo con los lineamientos establecidos por la misma Entidad. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
16. Mantener el equipo de trabajo presentado y evaluado en el proceso de selección., Cualquier modificación procederá por causas de fuerza mayor o caso fortuito y deberá ser aprobada por el supervisor quien verificará que las nuevas personas ofrecidas cumplan con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, y ostenten iguales o mejores condiciones que las ofrecidas para el personal a reemplazar en la oferta presentada.
17. Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.
18. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente.
19. Mantener las garantías vigentes durante la ejecución y liquidación del contrato en los montos y términos que la entidad solicite, si a ello hubiere lugar.
20. Establecer el impacto social, económico y ambiental, identificar los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para ejecución del contrato, si a ello hubiere lugar.
21. Contar con personal capacitado y suficiente, dotado de los elementos de seguridad necesarios para la realización de todas las actividades objeto del contrato.
22. Dar cumplimiento a la legislación ambiental contenido en el Decreto único ambiental 1076 de 2015 y/o sus modificaciones, si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta el objeto contractual.
23. Cumplir con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, relativo a los derechos y deberes de los contratistas.
24. Publicar en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, en el módulo de ejecución del contrato, en Plan de Pagos la cuenta de cobro y/o factura según corresponda, junto con la planilla de aporte al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente y en ese mismo modulo en documentos de ejecución del contrato, el informe de actividades de contratista. Lo anterior, como condición previa para proceder a realizar el pago.
25. Presentar informes de actividades para aprobación del supervisor, o cada vez que éste lo solicite. Cada informe deberá contener en detalle, las actividades realizadas y los productos entregados.
26. El contratista con la suscripción del presente contrato se compromete a no adelantar durante la ejecución de este, actividades de tipo comercial con algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan relación con las actividades a ejecutar en el marco del presente contrato y que puedan afectar su objetividad y/o imparcialidad generando un posible conflicto de intereses.
27. Suscribir el contrato derivado del proceso de selección en la fecha que se le indique, a través de la plataforma SECOP II.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

28. Cargar en la plataforma transaccional SECOP II, la(s) póliza(s) que se solicite(n) contractualmente en un plazo máximo de tres días luego de la suscripción del contrato.
29. Suscribir oportunamente las modificaciones contractuales a las que hubiese lugar y así mismo modificar y publicar las garantías del contrato en la plataforma SECOP II, en caso de que aplique.
30. Suscribir el acta de liquidación una vez finalizado el contrato y dentro de los términos establecidos en la ley o el negocio jurídico.
31. El CONTRATISTA se obliga a cumplir integralmente con todas las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como con los ofrecimientos adicionales presentados en su propuesta, los cuales hacen parte integral del presente contrato. En particular, y en los casos que aplique, deberá garantizar la observancia de los compromisos relacionados con las disposiciones aplicables del Decreto 287 de 2026, en relación con el Sistema de Preferencias en Favor de las Personas con Discapacidad en lo que resulte pertinente al objeto contractual. El incumplimiento de cualquiera de dichas condiciones u ofrecimientos adicionales se considerará incumplimiento contractual, con las consecuencias legales y contractuales a que haya lugar. **NOTA:** En caso de que, para la ejecución del contrato, se requiera subcontratar actividades complementarias o de apoyo vinculadas a la cadena de provisión, el contratista deberá priorizar la participación de personas naturales con discapacidad y/o de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, siempre que acrediten condiciones de idoneidad, capacidad y correspondencia con la necesidad contractual. Para tal efecto, deberá conservar los soportes de las gestiones adelantadas y reportarlos al supervisor con cada solicitud de pago. Cuando no resulte posible materializar dicha priorización, el contratista deberá justificarlo por escrito, adjuntando los soportes correspondientes. Lo anterior, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.5 del Decreto 1082 de 2015.
32. Cumplir durante la ejecución del contrato con los compromisos de integridad y anticorrupción asumidos con la firma del contrato, en particular con lo establecido en el Compromiso Anticorrupción, y abstenerse, directamente o por interpuesta persona, de incurrir en conductas asociadas con actos de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier otra actuación contraria a la transparencia e integridad en la contratación. Así mismo, deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichas conductas por parte de sus empleados, contratistas, agentes o representantes que intervengan en la ejecución contractual e informar oportunamente a la CRC sobre cualquier hecho o situación de la que tenga conocimiento que pueda comprometer la integridad o transparencia del contrato, de conformidad con la normativa aplicable y los lineamientos institucionales de la CRC en materia de integridad, prevención de la corrupción y su Programa de Transparencia y Ética Pública, en lo que resulte aplicable.
33. El contratista deberá suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable sobre su identidad, estructura de propiedad y control, beneficiarios finales, administradores, subcontratistas y demás sujetos cuya identificación sea exigible conforme a la ley, los documentos del proceso y el contrato. Deberá informar oportunamente cualquier cambio relevante y atender los requerimientos razonables de verificación de la entidad. La detección de información falsa, incompleta, no verificable o deliberadamente ocultada dará lugar a la apertura de la actuación contractual correspondiente, en la que se determinarán los hechos, la responsabilidad, la incidencia de la información en la celebración o ejecución del contrato y la consecuencia jurídicamente procedente. Cuando los hechos acreditados configuren una causal de nulidad absoluta de las previstas en los numerales 1, 2 o 4 del artículo 44 de la Ley 80 de 1993, la entidad adoptará las medidas previstas en el artículo 45 mediante acto administrativo debidamente motivado, con observancia del debido proceso y orden de liquidación en el estado en que se encuentre. Cuando los hechos constituyan un incumplimiento contractual, la entidad aplicará el mecanismo legal y contractual procedente. Cuando la alerta recaiga exclusivamente sobre un subcontratista, la entidad podrá requerir su suspensión, sustitución o

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

desvinculación, siempre que ello sea jurídicamente procedente, necesario y proporcional, sin perjuicio de las demás medidas previstas en la ley y el contrato. Ninguna alerta, reporte, consulta en listas o resultado de un formato interno producirá por sí solo la terminación automática del contrato. Toda decisión deberá fundarse en hechos probados, una causal legal o contractual válida, la competencia de la autoridad que la adopta y una motivación suficiente.

34. Las demás que surjan en virtud de la naturaleza de este contrato.

NOTA 1: El contratista será el empleador directo y en consecuencia asumirá todas las responsabilidades de carácter laboral frente a los trabajadores que contrate para realizar las labores encomendadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

NOTA 2: No existirá ninguna vinculación laboral del contratista o de los trabajadores suministrados con ocasión del contrato y la Entidad.

2.4.2. OBLIGACIONES GENERALES DE LA COMISIÓN

LA COMISIÓN se compromete para con **EL CONTRATISTA**, a lo siguiente:

1. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de contratar.
2. Realizar todos los trámites necesarios, para procurar que **EL CONTRATISTA** reciba oportunamente el valor total del contrato, de conformidad con la forma de pago estipulada en el mismo.
3. Designar al funcionario que ejercerá la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien estará en permanente contacto con **EL CONTRATISTA**, para la coordinación de cualquier asunto que así se requiera.
4. Suscribir, a través del supervisor del control de ejecución del contrato, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata, acerca de cualquier circunstancia que amenace vulnerar los derechos de **EL CONTRATISTA**, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal del contrato.
6. Verificar y exigir el cumplimiento de las condiciones, compromisos y ofrecimientos adicionales presentados por **EL CONTRATISTA** en su propuesta, con el fin de asegurar que dichos ofrecimientos sean efectivamente implementados conforme a lo pactado. Así mismo, verificar que, durante la ejecución contractual, se mantengan las condiciones especiales ofrecidas en el Marco del Sistema de Preferencias en Favor de las Personas con Discapacidad previsto en el Decreto 287 de 2026. **NOTA.** De conformidad con el parágrafo 3 del artículo 2.2.1.2.4.2.7.4 del Decreto 1082 de 2015, la CRC, a través del supervisor, verificará durante la ejecución del contrato la permanencia de las condiciones que hayan sido acreditadas como factor de desempate por discapacidad. Con cada solicitud de pago, revisará la documentación aportada por el contratista, dejará constancia de la verificación efectuada y requerirá las aclaraciones o soportes correspondientes cuando se presenten modificaciones en dichas condiciones. Si se evidencia el incumplimiento injustificado de los supuestos que dieron lugar al incentivo, la CRC promoverá las actuaciones a que haya lugar en el marco del contrato y de la normativa aplicable.
7. La entidad garantizará la publicación oportuna de la información contractual y de ejecución en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, conforme a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

2.5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista debe cumplir con las obligaciones que se relacionan a continuación:

1. Suministrar, implementar, configurar, integrar, administrar, documentar y soportar la solución tecnológica y todos los componentes requeridos para garantizar la interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional de la CRC y Microsoft Teams.
2. Garantizar la recepción y realización de llamadas, transferencia de comunicaciones, enrutamiento hacia agentes, colas, recepción y funcionarios de la CRC, así como la continuidad del servicio de voz institucional.
3. Realizar todas las configuraciones, parametrizaciones, ajustes, modificaciones e integraciones requeridas sobre Microsoft Teams para la correcta operación de la solución ofertada, incluyendo recursos, colas, flujos de atención, menús, opciones de enrutamiento y demás configuraciones necesarias.
4. Implementar una plataforma de Call Center o Contact Center que permita gestión integral de llamadas, IVR, colas, tipificación, monitoreo, grabación, reportería, interfaz de agente, interfaz de supervisor y operación presencial y remota.
5. Configurar la operación inicial para cinco (5) agentes y un (1) supervisor.
6. Permitir la parametrización y administración funcional de agentes, supervisores, colas, horarios, tipificaciones, categorías de atención, perfiles, permisos, reglas de distribución, mensajes y demás parámetros operativos requeridos por la CRC.
7. Configurar IVR, árbol de opciones, mensajes, horarios, reglas de distribución, anuncios y opciones de atención requeridas por la CRC.
8. Garantizar la grabación del cien por ciento (100%) de las llamadas gestionadas por la plataforma, con mecanismos de consulta, descarga, búsqueda, retención y control de acceso por perfiles autorizados.
9. Permitir la escucha en tiempo real, monitoreo, acompañamiento y evaluación de calidad de la atención por parte de los supervisores autorizados.
10. Habilitar mecanismos de tipificación y registro de la atención asociada a la gestión de llamadas, de forma parametrizable y reportable.
11. Permitir la aplicación de encuestas de satisfacción telefónicas y un mecanismo alternativo para atención presencial, con consulta, consolidación y exportación de resultados.
12. Proveer reportes operativos, históricos y en tiempo real sobre llamadas, agentes, colas, tiempos, estados, grabaciones, tipificaciones, encuestas y demás indicadores requeridos por la CRC.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

13. Implementar controles de seguridad, perfiles, roles, permisos, trazabilidad, control de sesiones, autenticación y prevención de uso no autorizado o fraude en llamadas salientes.
14. Permitir la integración con los mecanismos de identidad y directorio institucional definidos por la CRC, incluyendo Microsoft Entra ID o la plataforma de gestión de identidades que la Entidad tenga implementada, de acuerdo con las capacidades de la solución ofertada.
15. Garantizar una disponibilidad mínima mensual del 99,9% para los componentes que soportan la operación del Call Center y la interoperabilidad requerida para la prestación del servicio.
16. Atender incidentes y requerimientos conforme a los niveles de prioridad y tiempos de respuesta establecidos en la ficha técnica y en el contrato.
17. Contar con mecanismos de continuidad operacional que permitan mantener la prestación del servicio ante fallas que afecten la interoperabilidad entre Microsoft Teams, el servicio de telefonía institucional de la CRC y la plataforma de Call Center.
18. Prestar mesa de servicio, soporte en español, escalamiento técnico, acompañamiento funcional y técnico, gestión proactiva, atención de incidentes, cambios programados y mantenimientos preventivos durante toda la vigencia contractual.
19. Entregar el servicio totalmente configurado, integrado, documentado, con arquitectura implementada y listo para operación productiva.
20. Ejecutar validaciones técnicas y funcionales de puesta en marcha, incluyendo recepción y realización de llamadas, transferencias, enrutamiento, grabación, monitoreo, tipificación, reportes, operación remota, interoperabilidad con Teams y operación con la telefonía institucional.
21. Realizar capacitación funcional y técnica al personal de TI, agentes, supervisores y administradores definidos por la CRC.
22. Entregar documentación técnica y funcional de la solución implementada, incluyendo arquitectura implementada, componentes utilizados, configuraciones realizadas, procedimientos de operación, administración, soporte, escalamiento, recuperación, continuidad e inventario de componentes licenciados o suministrados.
23. Garantizar que la solución ofertada esté vigente, soportada y sea compatible con Microsoft Teams y el servicio de telefonía institucional de la CRC durante toda la vigencia contractual.
24. Acreditar, cuando corresponda, autorización del fabricante o titular de la solución para comercializar, implementar, soportar o escalar la solución ofertada.
25. Cumplir todas las responsabilidades y exclusiones señaladas en la ficha técnica, especialmente aquellas relacionadas con la integración, parametrización y soporte de Microsoft Teams.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

2.6. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución del contrato será:

Desde la adjudicación y legalización con el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2026 para la implementación de la solución y puesta en operación con la aceptación funcional por parte del supervisor del contrato.

De doce (12) meses, a partir de la puesta en operación para el soporte y mantenimiento de la solución de Contac Center garantizando la interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional de la CRC y Microsoft Teams.

2.7. PRESUPUESTO OFICIAL:

De acuerdo con el estudio de mercado realizado, la Entidad ha estimado un presupuesto oficial para la presente contratación de **OCHENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$85.850.000) INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR.**

Con la presentación de la propuesta el proponente entiende que el valor máximo a pagar será hasta el presupuestado para esta contratación de acuerdo con los servicios suministrados a las tarifas, precios o condiciones indicados en su propuesta.

La determinación del valor estimado del contrato se realizó con base en un análisis de mercado objetivo, verificable y acorde con precios de referencia, evitando consultas cerradas o direccionadas, en aplicación de buenas prácticas de contratación transparente y eficiencia del gasto público.

2.7.1. ANÁLISIS SOBRE LA COHERENCIA DEL GASTO: ADECUACIÓN DEL CONTRATO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, PROYECTO DE INVERSIÓN, PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente contratación desarrolla el Plan Estratégico Institucional, así:

PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
P4. Fortalecimiento estratégico Institucional	P4.O12. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la entidad mediante iniciativas tecnológicas y el cumplimiento de los lineamientos de la política de gobierno digital para mejorar la eficiencia y efectividad de sus procesos.

El contrato está contenido en el siguiente **Proyecto de Inversión** y en el **Plan Anual de Adquisiciones** para la vigencia **2026**, en los siguientes términos:

PROYECTO DE INVERSIÓN	PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES
------------------------------	------------------------------------

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

CODIGO BPIN	NOMBRE DEL PROYECTO O DE INVERSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA CONTRATACIÓN Y EL OBJETIVO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	Descripción del Elemento	Duración	Valor Estimado	Modalidad Contractual
2022011000087	Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y administrativas de la CRC para soportar la toma de decisiones regulatorias y la optimización de servicios a la ciudadanía	Incrementar la capacidad de los Servicios tecnológicos, sistemas de información y los esquemas de soporte que apalanquen la estrategia Institucional a través de la adquisición de equipos periféricos que faciliten la labor y ergonomía de los colaboradores de la CRC.	Adquisición de una solución integral tecnológica de Telefonía	4 meses	\$85.850.000	SAMC

El valor del contrato se financiará con recursos de la vigencia fiscal **2026** los cuales se encuentran respaldados con el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

N°	FECHA	VALOR	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO
18826	2026-09-14	\$85.850.000,00	C-2399-0400-2-53105B-2399062-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACTUALIZADOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC. NACIONAL

2.8. FORMA DE PAGO:

La Comisión cancelará al contratista el valor del contrato, de la siguiente manera, previa presentación del informe correspondiente, recibo a satisfacción y certificación del supervisor en tal sentido:

La CRC pagará al contratista el valor total del contrato en un único pago, previa implementación, configuración, integración, validación funcional, puesta en operación y estabilización de la solución tecnológica de Call Center, incluyendo la interoperabilidad con Microsoft Teams y con el servicio de telefonía institucional de la CRC, de conformidad con la ficha técnica y los requisitos contractuales establecidos. El pago estará sujeto a la entrega de la documentación técnica y funcional de la solución implementada, la presentación de la factura correspondiente, la certificación de cumplimiento y el recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

2.9. CONDICIONES PARA EL PAGO:

Para el pago, el Contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Correcta presentación de la cuenta de cobro o factura electrónica de acuerdo con lo que corresponda; en el caso de la factura electrónica, para validación ante la DIAN, la misma debe ser enviada al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, registrando en el asunto la siguiente información: *#\$23-08-00; número del contrato suscrito con la CRC; dirección electrónica del supervisor del contrato#\$*, y posteriormente remitirla a la CRC con todos los documentos soportes, a la dirección electrónica atencioncliente@crcom.gov.co.
- Registrar en el sistema SECOP II, la cuenta de cobro o factura con sus correspondientes soportes.
- Certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones a cargo del Contratista en el periodo respectivo, expedido por parte del Supervisor.
- Acreditar la afiliación y pago al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2003, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 06 de 2004, y el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007.
- El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el Contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos. La CRC aplicará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes sobre la materia, y previa publicación en la plataforma del SECOP II, de la cuenta de cobro o factura según corresponda, la cual deberá estar debidamente aprobada por el Supervisor.

NOTA 1: Si la cuenta de cobro o factura no ha sido correctamente elaborada, aprobada por el Supervisor y publicada en la plataforma del SECOP II según corresponda, el término para el pago empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad exclusiva del **CONTRATISTA**, y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

2.10. SUPERVISIÓN:

La supervisión del contrato estará a cargo de de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información – TSI en cabeza del funcionario **JOSÉ DUGLAS LIZCANO MORENO**, quien(es) vigilará(n) el correcto desarrollo del objeto contractual por parte del contratista. En el evento de cambio de supervisor, no será necesario modificar el contrato, y la designación se efectuará mediante comunicación suscrita por el ordenador del gasto y dirigida al supervisor designado, con copia al contratista y a la carpeta del contrato, quien vigilará la correcta ejecución del objeto contractual y coordinará el adecuado cumplimiento del contrato en comento, de conformidad con las leyes contractuales y el manual de supervisión de **LA COMISIÓN**. En caso de ausencia definitiva o temporal del servidor público que ostenta la calidad de supervisor del contrato, la supervisión será ejercida de manera inmediata por el superior jerárquico del mismo.

Para el presente proceso contractual no es necesario contar con una interventoría externa, toda vez que la entidad cuenta con un equipo técnico idóneo, suficiente y con el conocimiento requerido para ejercer la supervisión, lo que le permite realizar la vigilancia y control del contrato de manera directa. De manera

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

adicional, la ley no obliga contar con esta figura, como si ocurre con un contrato de obra producto de una licitación pública.

2.11. LUGAR DE EJECUCIÓN:

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. – Cl 59A Bis 5-53 Piso 9.

3. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO:

3.1. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

El objeto contractual se ubica en el mercado de soluciones de comunicaciones empresariales, telefonía IP, plataformas de Call Center y Contact Center, servicios SaaS, comunicaciones unificadas, integración con plataformas colaborativas y servicios de soporte tecnológico. Este mercado combina componentes de telecomunicaciones, software, servicios profesionales de implementación, licenciamiento en la nube, soporte especializado, integración con identidades corporativas y analítica operacional.

En los últimos años, las entidades públicas y organizaciones privadas han migrado de modelos tradicionales de call center soportados exclusivamente en telefonía convencional o tercerización BPO hacia plataformas tecnológicas de Contact Center en la nube, que permiten integrar voz, IVR, colas, grabación, monitoreo, tipificación, analítica, encuestas, reportes, canales digitales y funcionalidades de supervisión en tiempo real.

La tendencia técnica identificada en las cotizaciones allegadas evidencia que existen soluciones disponibles bajo modelos SaaS o nube, con licenciamiento por usuario, agente, canal, consumo, llamada simultánea, servicios profesionales de implementación y soporte mensual. Así mismo, se evidencia la existencia de soluciones con enfoques distintos: plataformas nativas o cercanas a Microsoft Teams, plataformas cloud de Contact Center independientes, soluciones de comunicaciones unificadas con módulos de Contact Center y plataformas omnicanal con CRM o canales digitales opcionales.

El mercado permite mantener pluralidad de oferentes, en la medida en que distintas empresas pueden suministrar soluciones tecnológicas equivalentes que cumplan los resultados funcionales definidos por la CRC sin imponer una marca, fabricante, equipo o tecnología específica.

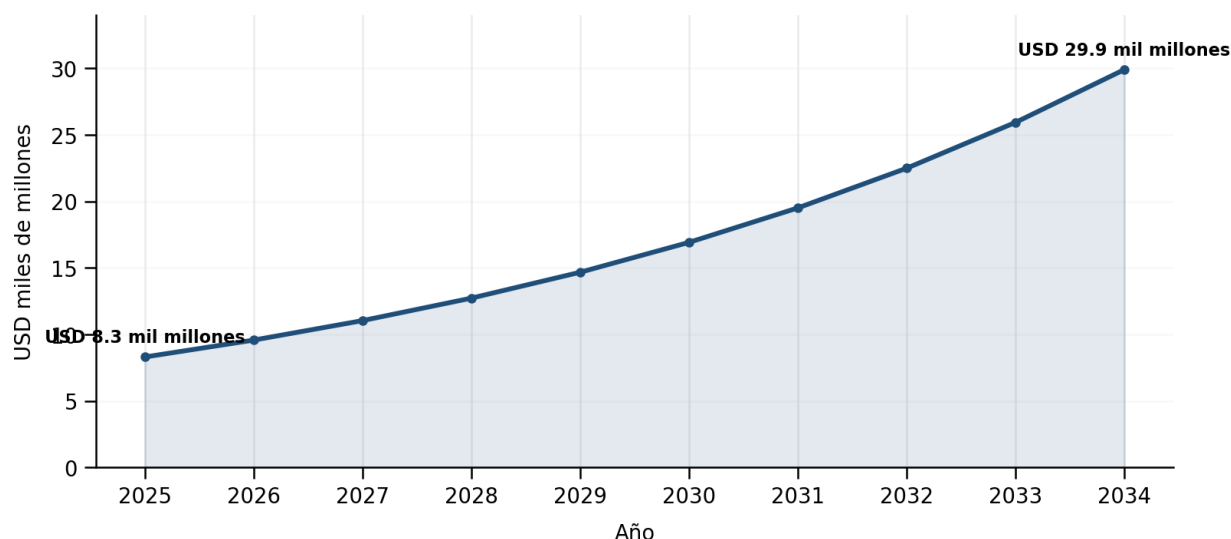
1. Contexto económico

El servicio requerido por la CRC se enmarca en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), específicamente en el subsector de soluciones de comunicaciones unificadas y Contact Center como Servicio (CCaaS). Este mercado presenta una tendencia de crecimiento sostenido, impulsada por la migración de plataformas de atención hacia esquemas en la nube, el trabajo remoto y distribuido, la adopción de plataformas de colaboración empresarial y la necesidad de disponer de herramientas escalables de gestión, supervisión, analítica y automatización de interacciones.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPUBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Las estimaciones disponibles muestran una expansión relevante del mercado global. IMARC Group³ calcula un tamaño de USD 8,3 mil millones en 2025 y proyecta USD 29,9 mil millones para 2034, con una tasa de crecimiento anual compuesto de 14,91% entre 2026 y 2034. Grand View Research⁴ estima que el mercado pasará de USD 8,0 mil millones en 2026 a USD 32,7 mil millones en 2033, con un crecimiento anual compuesto de 22,3%. Emergen Research, por su parte, proyecta una tasa de 19,1% entre 2026 y 2035. Las diferencias entre estimaciones responden a metodologías, coberturas y horizontes distintos, pero todas coinciden en una expansión acelerada del modelo CCaaS.

Proyección global del mercado CCaaS, 2025-2034



Gráfica 1. Proyección global del mercado CCaaS según IMARC Group. Valores intermedios calculados con el CAGR publicado.

El tránsito hacia modelos cloud también se refleja en la adopción empresarial. Metrigy⁵ reportó que 34,0% de las organizaciones analizadas utilizaba CCaaS y que 18,9% adicional planeaba adoptarlo al cierre de 2025. El mismo estudio identifica una reducción de los ingresos del mercado de plataformas de Contact Center instaladas localmente, consistente con la migración hacia servicios multitenant y administrados en la nube.

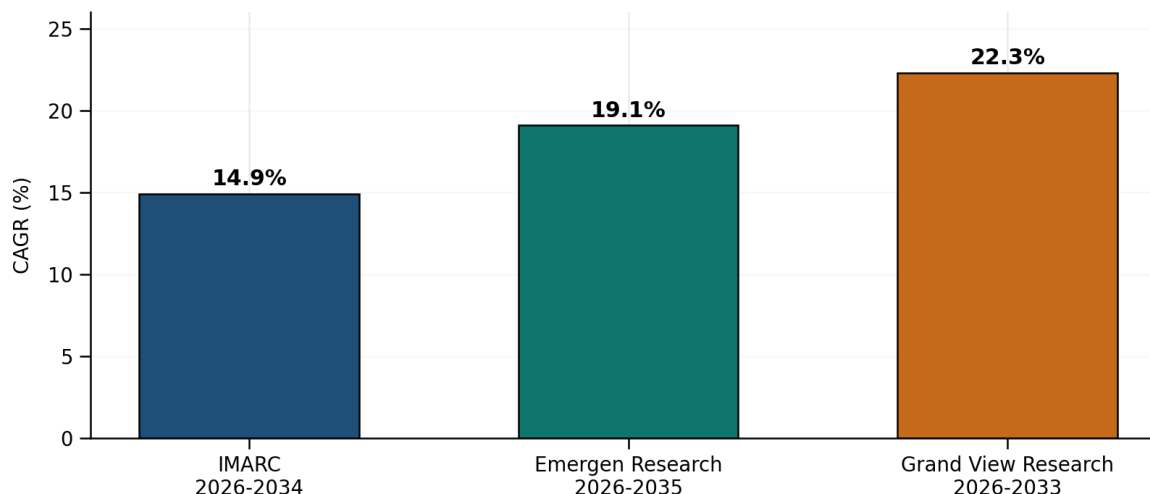
³ <https://www.imarcgroup.com/contact-center-as-a-service-market>

⁴ <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/contact-center-as-a-service-market>

⁵ <https://www.metrigy.com/product/ccaas-contact-center-platforms-quarterly-market-share-forecast-report-2025-4q25/>

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Crecimiento anual compuesto estimado del mercado CCaaS



Gráfica 2. Comparación de tasas CAGR publicadas. Los horizontes de pronóstico no son idénticos y no deben interpretarse como una única serie estadística.

Microsoft reconoce que las soluciones de Contact Center pueden integrarse con Teams⁶ mediante diferentes modelos, entre ellos Unify, Extend y Connect. Estas alternativas permiten combinar Teams Phone, Azure Communication Services, Microsoft Graph, APIs de comunicaciones o mecanismos de interconexión soportados, lo que amplía la oferta disponible y facilita que los proveedores estructuren soluciones con diferentes arquitecturas, siempre que cumplan los resultados funcionales exigidos por la Entidad.

El mercado está conformado por fabricantes y titulares de plataformas, integradores especializados, distribuidores de valor agregado, operadores de telecomunicaciones y proveedores de servicios administrados. Entre los proveedores globales y especializados se encuentran Genesys, NICE, Five9, 8x8, Enghouse Interactive, Content Guru y AudioCodes Voca, entre otros. Para la necesidad específica de la CRC se recibieron propuestas de Noventiq, Maicrotel y Pear Solutions, con soluciones basadas en TotalVoice Engaging, Yaco y Wolkvox, respectivamente. La identificación de varios oferentes y tecnologías evidencia pluralidad de alternativas para satisfacer la necesidad sin imponer una marca o arquitectura única.

- Estructura de costos del servicio:

Desde la perspectiva económica, la formación del precio de una solución CCaaS combina costos recurrentes y costos de implementación. La composición exacta depende del modelo comercial de cada proveedor, el dimensionamiento, las funcionalidades requeridas y las responsabilidades de integración y soporte.

Componente de costo	Naturaleza	Variables que inciden
---------------------	------------	-----------------------

⁶ <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=unify>

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Licenciamiento o suscripción	Recurrente	Número de agentes y supervisores, usuarios concurrentes, módulos contratados, canales habilitados y capacidades incluidas.
Implementación e integración	Inicial o por proyecto	Diseño, configuración, interoperabilidad con telefonía institucional y Microsoft Teams, parametrización, migración y puesta en operación.
Capacidad de voz e IVR	Recurrente o por consumo	Llamadas simultáneas, minutos, canales, árbol IVR, campañas entrantes/salientes, grabaciones y callback.
Grabación y almacenamiento	Recurrente	Volumen de llamadas, tiempo de retención, descarga, consulta histórica, seguridad y almacenamiento.
Soporte y administración	Recurrente	Horario de soporte, ANS, disponibilidad, escalamiento al fabricante, gestión proactiva y cambios programados.
Analítica y reportería	Incluido o adicional	Reportes históricos y en tiempo real, APIs, exportación de datos, tableros, calidad y analítica avanzada.
Capacitación y documentación	Inicial o por evento	Número de sesiones, perfiles capacitados, manuales, transferencia de conocimiento y acompañamiento.
Moneda y tasa de cambio	Variable financiera	Cotizaciones en USD, TRM aplicable, política de reajuste y distribución del riesgo cambiario.

Para la CRC, el dimensionamiento inicial corresponde a cinco (5) agentes y un (1) supervisor, con interoperabilidad obligatoria con el servicio de telefonía institucional y Microsoft Teams, disponibilidad mínima mensual del 99,9%, grabación, monitoreo, tipificación, reportería, parametrización administrativa, soporte especializado y capacidad de crecimiento. Estas condiciones determinan la base técnica y económica utilizada para comparar las cotizaciones y estimar el presupuesto oficial.

2. Contexto Técnico

Desde la perspectiva técnica, el mercado de soluciones de Contact Center ofrece plataformas especializadas bajo modelos cloud (CCaaS) y servicios administrados, con funcionalidades como IVR, administración de colas, campañas entrantes y salientes, grabación de llamadas, monitoreo, reportería histórica y en tiempo real, tipificación, encuestas de satisfacción, gestión de agentes y supervisores, integración con directorios corporativos, APIs e interoperabilidad con plataformas empresariales de comunicaciones. Asimismo, estas soluciones permiten integrarse con servicios de telefonía institucional y plataformas colaborativas como Microsoft Teams mediante distintos mecanismos tecnológicos soportados por sus fabricantes⁷.

Actualmente el mercado ofrece soluciones maduras de Contact Center compatibles con Microsoft Teams, capaces de operar bajo esquemas de nube, comunicaciones unificadas y telefonía empresarial, permitiendo a las organizaciones mantener sus servicios de voz, aprovechar inversiones existentes en Microsoft 365 y habilitar capacidades avanzadas de atención y supervisión sin requerir reemplazos totales de su infraestructura de comunicaciones.

⁷ <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=unify>

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

En el mercado colombiano y latinoamericano se identifican múltiples fabricantes, integradores y plataformas con capacidad para atender necesidades similares a las de la CRC. Entre ellas se encuentran soluciones como AudioCodes Voca CIC, Genesys Cloud CX, Five9, 8x8 Contact Center, Enghouse Interactive, Anywhere365, ComputerTalk ice, Wolkvox y Yaco UC Contact Center, varias de las cuales hacen parte del ecosistema de soluciones compatibles o certificadas para Microsoft Teams⁸. Esta diversidad de alternativas evidencia la existencia de pluralidad de oferentes y diferentes aproximaciones tecnológicas para satisfacer la necesidad institucional sin depender de un único fabricante o arquitectura.

Dentro del análisis realizado para la CRC se recibieron propuestas de proveedores como Noventiq (TotalVoice Engaging), Maicrotel (Yaco UC Contact Center) y Pear Solutions (Wolkvox), las cuales representan diferentes enfoques tecnológicos para implementar capacidades de Contact Center integradas con servicios de telefonía empresarial y plataformas de colaboración. Estas soluciones se ofrecen principalmente bajo esquemas de licenciamiento por suscripción (SaaS), lo que reduce las barreras de entrada, facilita la escalabilidad y disminuye la necesidad de inversiones en infraestructura propia.

En este contexto, la CRC definió una ficha técnica orientada a resultados funcionales y no a marcas, fabricantes, equipos o arquitecturas específicas. Por lo tanto, los proponentes podrán utilizar los mecanismos tecnológicos que consideren más convenientes, siempre que garanticen la interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional de la Entidad, la integración obligatoria con Microsoft Teams, la continuidad operacional, la disponibilidad mínima exigida, las condiciones de seguridad de la información, los niveles de servicio definidos y las funcionalidades requeridas para la operación del servicio de Call Center.

3. Contexto Regulatorio

- El servicio de nube (cloud/SaaS) para plataformas de comunicaciones se encuentra excluido de IVA conforme al artículo 476, numeral 21, del Estatuto Tributario (adicionado por el artículo 187 de la Ley 1819 de 2016), condición que fue verificada en las propuestas económicas allegadas por los proveedores consultados.
- Adicionalmente, la contratación deberá observar la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, dado que la plataforma almacenará grabaciones de llamadas y datos de contacto de los ciudadanos, así como las políticas de seguridad de la información y de servicio al ciudadano vigentes para las entidades públicas del orden nacional (MinTIC – Política de Gobierno Digital).

• Criterios ambientales:

De conformidad con lo previsto en el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.2.1.3 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 8 del Decreto 997 de 2026, se analizó la procedencia de incorporar criterios ambientales dentro de los criterios de selección del presente proceso.

Teniendo en consideración el objeto contractual, las obligaciones previstas y las especificaciones técnicas definidas para su ejecución, se observa que la contratación corresponde al suministro, implementación, configuración, integración, puesta en operación, capacitación, soporte y administración de una solución

⁸ <https://microsoftpartners.microsoft.com/abs/contact-center-solutions/>

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

tecnológica especializada de Call Center, ofrecida bajo modalidad de servicio en la nube (SaaS), que garantice la interoperabilidad con el servicio de telefonía institucional de la CRC y con Microsoft Teams.

El alcance contractual comprende principalmente actividades de naturaleza lógica y funcional: análisis y configuración de la arquitectura de interoperabilidad, parametrización de la plataforma (colas, IVR, tipificación, reglas de enrutamiento), integración con los sistemas institucionales, ejecución de pruebas técnicas y funcionales de puesta en marcha, capacitación al personal de la Entidad, y prestación de soporte, mantenimiento y acompañamiento técnico durante la vigencia contractual. Se trata de una solución provista como servicio en la nube, sin que el proceso contemple la adquisición de infraestructura física propia (hardware, servidores u otros elementos on-premise), conforme se estableció en el análisis de alternativas del numeral 1.3 del presente estudio.

De acuerdo con estas características, no se identifican dentro del alcance del servicio actividades asociadas al suministro, instalación, manejo o disposición de bienes, materiales o elementos físicos, ni aspectos ambientales directamente relacionados con la prestación que permitan establecer criterios de selección objetivos, proporcionales y verificables para diferenciar las ofertas.

En consecuencia, para el presente proceso no se considera procedente incorporar criterios ambientales como criterios de selección, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa ambiental que resulte aplicable durante la ejecución contractual, si a ello hubiere lugar.

Adicionalmente, analizada la naturaleza, alcance y condiciones de ejecución del servicio, no se identifican criterios sociales adicionales que, por su relación directa con el objeto contractual, permitan diferenciar objetivamente las ofertas, sin perjuicio de la aplicación de las medidas de inclusión, preferencias, criterios diferenciales y factores de desempate previstos en la normativa vigente que resulten aplicables al proceso.

3.2. MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO -MAE:

Para la estructuración del presente proceso se aplicó la metodología del Modelo de Abastecimiento Estratégico, a partir del análisis de la necesidad, demanda, oferta, estrategia de compra y estudio de mercado. En este sentido, se revisaron: La ficha técnica definida por la CRC, las cotizaciones allegadas por proveedores del sector, referencias de procesos similares de otras entidades, el Acuerdo Marco de Servicios BPO III como antecedente de servicios de atención, y la naturaleza diferencial del objeto actual, que corresponde a solución tecnológica integrada y no a tercerización integral de operación BPO.

El análisis permite concluir que la estrategia de compra más adecuada es adelantar un proceso competitivo de selección abreviada de menor cuantía, con requisitos técnicos mínimos habilitantes, experiencia proporcional, acreditación de respaldo de fabricante cuando aplique y ponderación de calidad y precio conforme a la modalidad de selección.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Gráfica 1. Modelo de Abastecimiento Estratégico



Fuente: Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico – Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

3.3. ANÁLISIS DE LA DEMANDA:

La demanda de soluciones de Call Center y Contact Center en el sector público se encuentra asociada a la necesidad de atender ciudadanos por canales telefónicos y digitales, gestionar PQRS, administrar colas, medir indicadores de servicio, grabar comunicaciones, realizar encuestas de satisfacción y mejorar la trazabilidad de las interacciones. En el caso de la CRC, la necesidad se concentra en una operación tecnológica inicial de Call Center integrada con la telefonía institucional y Microsoft Teams.

3.3.1. PROCESOS DE OTRAS ENTIDADES:

Con el fin de identificar el comportamiento del mercado público y las tendencias de contratación relacionadas con servicios de atención a usuarios y plataformas de Contact Center, se revisaron procesos adelantados por diferentes entidades estatales que involucran servicios de Call Center, Contact Center, atención omnicanal, soluciones de comunicaciones unificadas o herramientas tecnológicas asociadas a la gestión de interacciones con ciudadanos y usuarios.

Si bien varios de los procesos identificados incluyen suministro de personal operativo, prestación de servicios BPO o esquemas integrales de atención, su análisis resulta útil para comprender la demanda pública existente, los modelos de contratación utilizados y los alcances funcionales comúnmente requeridos por las entidades estatales. En consecuencia, estos procesos se utilizan como referencia de mercado y de comportamiento de la demanda, sin que constituyan necesariamente una equivalencia técnica, funcional o económica directa frente al objeto contractual de la CRC, el cual se orienta a la implementación y soporte de una solución tecnológica de Contact Center integrada con Microsoft Teams y con el servicio de telefonía institucional de la Entidad.

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Contratista	Vlr. del contrato suscrito
000483-2026	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE HONDA ESE	Ecosistema de contact center inteligente híbrido (ia + humanos) para el agendamiento de citas médicas del	NODO-E SAS	295.857.900 COP

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

		hospital san juan de dios de honda e.s.e.		
PN UPRES DEANT CD IA 219-2026	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	Prestación de un servicio integral de contact center para realizar la asignación de citas de servicios integrales en salud a los usuarios del subsistema de salud de la policía nacional e información general de la dirección de Sanidad Unidad Prestadora de Salud Antioquia	VALOR+ S.A.S- PROVEEDOR	614.805.920 COP
CDR119-26	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL	Licenciamiento, actualización y soporte de la plataforma tecnológica sayform ia advanced y sus complementos, para la atención automatizada y humana (whatsapp kata en línea y contact center)	CLOUD CITY	414.000.000 COP
064-2025	CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA	Prestar el servicio de apoyo integral de contact center para el acompañamiento y gestión de los diferentes programas y proyectos de la corporación Gilberto Echeverri Mejía	VALOR+ S.A.S- PROVEEDOR	153.305.950 COP
MNSMCMCPS53- 2025	MUNICIPIO DE NEIVA	Prestación de servicios call y contact center para el apoyo a la Secretaría de Movilidad de Neiva en la consolidación de la campaña de cultura de pago y gestión de	LIAN BPO	92.000.000 COP

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

		cobro persuasivo de las multas de tránsito.		
LP-CARDIQUE-003- 2025	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE	Contratar la prestación de servicio de internet a través de un canal dedicado 1:1, (500 mbps), y un canal redundante (300 mbps), servicio de mail, hosting y contact center (líneas 018000 y chat), servicio de mantenimiento a equipos de red con el fin de garantizar el uso del internet en la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE.	INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS SAS	591.401.807,71 COP

Del análisis de los procesos identificados se observa que las entidades públicas han venido migrando progresivamente desde esquemas tradicionales de atención telefónica hacia soluciones de Contact Center apoyadas en plataformas tecnológicas, servicios en la nube, automatización, omnicanalidad e integración con herramientas corporativas. Así mismo, se evidencia que las soluciones de Contact Center constituyen una necesidad recurrente dentro de las entidades del Estado para fortalecer la atención a ciudadanos y usuarios, lo cual confirma la existencia de una demanda pública consolidada para este tipo de servicios tecnológicos.

3.3.2. HISTÓRICO DE CONTRATACIÓN EJECUTADO POR LA CRC:

El histórico de contratación para esta necesidad se relaciona principalmente con servicios externos de Call Center contratados mediante instrumentos de agregación de demanda o esquemas BPO. Dicho histórico evidencia que la CRC ha requerido de manera recurrente mecanismos de atención ciudadana por canales telefónicos; sin embargo, el objeto actual se diferencia porque busca implementar una solución tecnológica de Contact Center integrada a los servicios institucionales existentes.

Por otro lado, con el fin de dar visibilidad a las adquisiciones que la CRC ha realizado en materia de atención telefónica, se relacionan a continuación los procesos de selección de contratistas adelantados por la Entidad durante los últimos dos (2) años, cuyo objeto estuvo asociado a servicios de Call Center o BPO. Esta relación se presenta con fines exclusivamente informativos y de trazabilidad histórica, sin que ello implique que dichos contratos sean idénticos o plenamente comparables al objeto del presente proceso, el cual se diferencia por estar orientado a la implementación de una solución tecnológica de Contact Center integrada a los servicios institucionales existentes, y no a la contratación de un servicio integral de atención con suministro de personal operativo.:

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

No. Contrato	Contratista	Objeto	Fecha Inicio	Fecha de finalización	Vlr. del contrato
CTO 59 de 2025	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S - CONALCREDITOS CONALCENTER BPO	Adquirir los servicios del centro de contacto con el fin garantizar la atención eficiente y oportuna de las necesidades de los usuarios de la CRC. Esto incluye la gestión de solicitudes telefónicas, atención presencial, interacción mediante chat y la recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario, permitiendo a los usuarios acceder de manera ágil, efectiva y segura a los canales de comunicación de la Entidad.	09/05/2025	30/11/2025	\$349.485.812.06
CTO 97 de 2024	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	Adquirir los servicios del centro de contacto para la CRC con el fin de atender de forma oportuna las solicitudes telefónicas, la atención presencial de los usuarios, la gestión chat, peticiones, quejas, reclamos o	26/08/2024	30/11/2024	\$180.180.000

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

		consultas escritas sobre el régimen de protección al usuario, y la orientación a través de redes sociales, con el fin de garantizar a los usuarios un acceso fácil y rápido a los canales de contacto de la entidad.			
--	--	--	--	--	--

La contratación actual no incluye suministro de personal operativo del Call Center, equipos de cómputo, diademas, mobiliario, adecuaciones físicas u obras civiles; por tanto, no resulta comparable de forma directa con contratos BPO que incluyan recurso humano, atención tercerizada integral o infraestructura física de operación.

3.4. ANÁLISIS DE LA OFERTA:

El análisis de oferta se realizó a partir de las cotizaciones allegadas por Noventiq, Maicrotel y Pear Solutions, así como de la revisión de capacidades técnicas observadas en el mercado de soluciones de Contact Center. Las propuestas evidencian pluralidad de enfoques tecnológicos y comerciales, lo cual confirma que la necesidad puede ser atendida por diferentes proveedores y soluciones.

Proveedor	Solución / enfoque	Elementos relevantes identificados	Valor de referencia
Maicrotel	Yaco UC + Contact Center + SBC Teams Direct Routing	Servicio cloud de comunicaciones unificadas y Contact Center para 5 agentes y 1 supervisor; conexión con troncales SIP; reportes; grabación; encuestas; IVR básico; hosting Azure; SBC virtual en HA certificado para Teams; servicios profesionales de configuración y puesta en marcha.	COP \$82.613.504.
Pear Solutions	Wolkvox Contact Center / CRM / canal digital	Contact Center en nube, CRM, IVR, 6 agentes, 1 supervisor, 12 llamadas simultáneas, reportes, grabación, encuestas, CRM, canales digitales opcionales, soporte y garantía durante la vigencia.	COP \$104.934.872

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Noventiq	TotalVoice Engaging basado en Contact Center Cloud	Solución de Contact Center cloud para 6 agentes basada en TotalVoice Engaging, con ACD, colas, callback, monitoreo, supervisión en tiempo real, grabación, reportería, integración futura con CRM y aplicaciones empresariales, soporte LATAM y servicios profesionales de implementación.	USD 22.372, equivalentes a COP \$69.994.158 con TRM \$3.128,65.
----------	--	--	---

Las cotizaciones muestran que el mercado puede atender la necesidad por medio de modelos SaaS, servicios cloud, integración con troncales SIP, SBC o mecanismos equivalentes, según la arquitectura que cada proveedor defina. En concordancia con la ficha técnica, la CRC no impone una arquitectura específica, pero exige que la solución garantice resultados funcionales, continuidad, interoperabilidad, disponibilidad, seguridad y soporte.

3.5. ESTUDIO DE MERCADO:

Como resultado del análisis del sector realizado, el presente estudio de mercado se estructuró considerando el alcance funcional de la ficha técnica, el histórico de servicios de atención ciudadana, la existencia del Acuerdo Marco de Servicios BPO III como antecedente de servicios BPO, y la necesidad de no comparar de manera directa objetos que incluyen tercerización de personal con el objeto actual de solución tecnológica. Estos elementos permitieron delimitar el alcance y la naturaleza de la necesidad frente a la cual se analizó el comportamiento del mercado. La estimación puntual del valor del presupuesto oficial se realizó específicamente a partir de la comparación de las cotizaciones recibidas de los proveedores consultados, conforme se detalla a continuación.

Para efectos de comparación económica, se tomaron los valores totales estimados para un horizonte de doce (12) meses, incluyendo costos de implementación y los impuestos o conversiones aplicables según la información disponible. En el caso de NOVENTIQ, el valor en dólares fue convertido a pesos colombianos utilizando como referencia la TRM de \$3.128,65 por dólar vigente para el 18 de agosto de 2026.

Proveedor	Valor base	Conversión / ajuste	Valor comparable COP
NOVENTIQ	USD 22.372	TRM \$3.128,65	\$69.994.158
MAICROTEL	COP \$82.613.504	No requiere conversión	\$82.613.504
PEAR SOLUTIONS	COP \$104.934.872	No requiere conversión	\$104.934.872

Variable estadística

Resultado

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Valor mínimo	\$69.994.158
Valor máximo	\$104.934.872
Promedio simple	\$85.847.511
Presupuesto oficial sugerido	\$85.850.000

En atención a que las tres cotizaciones recibidas corresponden a soluciones tecnológicas comparables orientadas a satisfacer la necesidad funcional definida por la CRC, y considerando que ninguna de ellas presenta valores atípicos que distorsionen significativamente el comportamiento del mercado, la Entidad adopta como referencia el promedio simple de las cotizaciones válidas recibidas.

El promedio obtenido corresponde a \$85.847.511, valor que refleja el comportamiento general del mercado para soluciones de Contact Center con las características funcionales requeridas por la CRC. En consecuencia, se recomienda establecer un presupuesto oficial de hasta **OCHENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$85.850.000), incluidos IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar.**

La propuesta actualizada de Noventiq fue incorporada al estudio de mercado por presentar un valor total de USD 22.372, compuesto por licenciamiento anual y servicios profesionales de implementación. Esta actualización redujo el valor mínimo identificado dentro del mercado, sin afectar la existencia de pluralidad de oferentes ni la comparabilidad de las propuestas recibidas.

El Acuerdo Marco de Servicios BPO III se revisó como antecedente relevante del mercado de servicios de atención, pero no se toma como mecanismo principal de estimación económica, toda vez que dicho instrumento se encuentra orientado principalmente a la contratación de servicios BPO y suministro de personal para atención, mientras que la necesidad actual de la CRC corresponde a la implementación y soporte de una solución tecnológica de Contact Center integrada con el servicio de telefonía institucional y Microsoft Teams, adicionalmente, este Acuerdo no garantiza por sí mismo la continuidad del servicio ante eventos en los cuales la CRC no pueda acudir a dicho Acuerdo Marco, por ejemplo, ante su vencimiento sin que se disponga de un instrumento sucesor vigente, o ante la imposibilidad presupuestal de la Entidad para acceder a él, circunstancia que expondría a la CRC a una eventual interrupción del servicio de atención si este dependiera exclusivamente de dicho mecanismo. De igual manera, el catálogo de servicios ofrecidos bajo el Acuerdo Marco de Servicios BPO III está estructurado sobre condiciones estandarizadas orientadas a la prestación integral del servicio de atención con personal propio del contratista, sin que contemple mecanismos de articulación técnica con las herramientas tecnológicas institucionales de la CRC, en particular con Microsoft Teams y con el servicio de telefonía institucional, cuya integración constituye un requisito esencial de la necesidad identificada en el presente proceso. Por estas razones, el Acuerdo Marco se utiliza como referencia de mercado y comportamiento histórico de contratación pública, mas no como determinante del presupuesto oficial del presente proceso.

3.6. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL SECTOR:

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Con fundamento en el análisis de la demanda, la oferta, el estudio de mercado, las cotizaciones recibidas, el histórico de contratación de la CRC y la revisión de procesos similares adelantados por otras entidades públicas, se concluye que existen condiciones de mercado suficientes para adelantar un proceso competitivo que permita satisfacer la necesidad institucional identificada. Del análisis efectuado se obtienen las siguientes conclusiones:

- Existe oferta plural en el mercado para soluciones de Call Center o Contact Center bajo modelos SaaS, nube, comunicaciones unificadas e integración con Microsoft Teams, lo que permite evidenciar la existencia de diferentes alternativas tecnológicas para satisfacer la necesidad de la CRC.
- Las cotizaciones recibidas de Noventiq, Maicrotel y Pear Solutions evidencian distintas aproximaciones tecnológicas y comerciales que permiten cumplir los resultados funcionales definidos por la CRC, sin que sea necesario exigir una marca, fabricante o arquitectura específica.
- El análisis técnico del mercado permitió identificar múltiples fabricantes, integradores y plataformas con presencia o acceso al mercado colombiano, confirmando la existencia de pluralidad de oferentes y condiciones adecuadas de competencia para el desarrollo del proceso contractual.
- El histórico de contratación de servicios BPO o Call Center externo constituye un antecedente válido para evidenciar la necesidad permanente de atención ciudadana por parte de la CRC; sin embargo, no representa una referencia económica directa para el presente proceso, dado que el objeto actual corresponde a la implementación y soporte de una solución tecnológica de Contact Center y no a la tercerización integral de personal operativo.
- El estudio de mercado realizado a partir de las cotizaciones recibidas permite establecer un valor de referencia representativo para la necesidad de la CRC. Con base en el promedio simple de las ofertas válidas recibidas, se estima un presupuesto oficial de **OCHENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$85.850.000), incluidos IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar.**
- La contratación de una solución tecnológica especializada de Contact Center integrada con el servicio de telefonía institucional y Microsoft Teams constituye la alternativa más eficiente para satisfacer la necesidad identificada, ya que permite fortalecer las capacidades tecnológicas de la CRC, mejorar la trazabilidad de las interacciones, optimizar la gestión operativa y reducir la dependencia de esquemas de atención basados exclusivamente en servicios BPO externos.
- Teniendo en cuenta la cuantía estimada del proceso, la existencia de pluralidad de oferentes y la naturaleza del objeto contractual, se considera procedente adelantar la contratación mediante la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, con requisitos habilitantes proporcionales al alcance del proceso y criterios de evaluación orientados a la obtención de la oferta más favorable para la Entidad.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

De acuerdo con el análisis del sector económico y estudio de mercado del presente proceso de contratación, la entidad logró establecer que para el sector a intervenir no es aplicable lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 *«Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional.»*, toda vez que, analizada la oportunidad y conveniencia de este criterio, teniendo en cuenta el objeto contractual, el alcance de las obligaciones, y los entregables necesarios para el desarrollo del contrato producto del proceso de selección, no es posible la inclusión de la población antes descrita, en el sentido que, no garantizaría la pluralidad de oferentes en el proceso de selección.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y en la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se realizó un análisis del sector relacionado con el objeto del presente proceso, de manera proporcional a la naturaleza, cuantía y complejidad del contrato, considerando los aspectos legales, comerciales, financieros, organizacionales, técnicos y de riesgos que inciden en la contratación.

Del análisis realizado se concluye que el mercado ofrece condiciones adecuadas para la satisfacción de la necesidad identificada, que el valor estimado del contrato se ajusta a precios de mercado y que la modalidad de selección abreviada de menor cuantía resulta procedente y proporcional, permitiendo garantizar la selección objetiva y la correcta ejecución del contrato.

4. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN:

El presente proceso de contratación, así como el contrato a suscribirse, están sometidos a la legislación y jurisdicción colombiana y se rige por el régimen de la contratación administrativa, contenido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto reglamentario 1082 de 2015.

La escogencia del contratista se hará de acuerdo con la modalidad de selección establecida en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 el cual establece: "ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, 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 servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

El Gobierno Nacional reglamentará la materia. (...)"

Así, en aplicación de las normas mencionadas, el presente proceso se desarrollará mediante una Selección abreviada de Menor Cuantía, en atención a la cuantía de este y el tipo de bienes, servicios u *"Contratar una solución tecnológica que permita soportar la operación del servicio de Contact Center de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, garantizando la continuidad del servicio de telefonía institucional, la interoperabilidad con Microsoft Teams y la atención de llamadas ciudadanas mediante una plataforma de Contact Center"* a contratar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2º numeral

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

2º Ley 1150 de 2007; en Concordancia con lo fijado en los artículos 2.2.1.2.1.2.20 y siguientes del Decreto 1082 de 2015.

5. LIMITACIÓN A MIPYME

De conformidad con lo consagrado en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. y siguientes del Decreto No. 1082 de 2015, la presente convocatoria (SI) podrá ser limitar a MIPYME en atención a que el presupuesto de este proceso de selección NO supera la suma de CIENTO VEINTICINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

La presente contratación se podrá limitar a Mipyme cuando se haya recibido solicitudes de por lo menos dos (2) Mipymes colombianas hasta un (1) día hábil antes de la expedición del acto administrativo de apertura, o el que haga sus veces de acuerdo con la normativa aplicable a cada Proceso de Contratación. La condición de Mipyme se acreditará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

i) Personas naturales:

Mediante certificación expedida por la persona natural y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.

En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

ii) Personas jurídicas:

Las solicitudes solo las podrán realizar Mipyme, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso contractual mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo o mediante el diligenciamiento del documento que así lo solicite, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Las cooperativas y demás entidades de economía solidaria, siempre que tengan la calidad de Mipyme, podrán solicitar y participar en las convocatorias limitadas en las mismas condiciones dispuestas en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5º del Decreto 1860 de 2021 Para efectos de la limitación a Mipyme, los proponentes aportaran la copia del registro mercantil, del certificado de existencia y representación legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

conforme a las reglas precedentes, con una fecha de máximo sesenta (60) días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el inicio del plazo para solicitar la convocatoria limitada.

En caso de que la convocatoria sea limitada, la CRC aceptará solamente las ofertas de MiPymes, Consorcios o Uniones Temporales conformados únicamente por MiPymes y promesas de sociedad futura suscritas por MiPymes.

Así mismo, en caso de que la convocatoria sea limitada, en el perfil del proponente deberá estar clasificado como MiPymes para que la plataforma acepte la inscripción para realizar la manifestación de interés para participar en el proceso de selección, de que trata el artículo 2.2.1.2.1.2.20 del Decreto 1082 de 2015.

Nota 1. Los interesados deberán realizar la manifestación de solicitud de limitación a MiPymes a través de la Sección de Mensajes de la plataforma SECOP II por lo que deberán indicarlo allí y cargar el documento que solicite la limitación a Mipyme acompañado de la documentación requerida en el presente numeral.

Nota 2: En caso de que las manifestaciones de interés para limitar la convocatoria a Mipymes, no cumplan con los requisitos y soportes antes descritos, las mismas no serán tenidas en cuenta, para tal fin.

En conclusión, el presente proceso podrá limitarse a MiPymes, una vez se cumplan con todos los requisitos mencionados en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015.

6. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN - DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y PONDERACIÓN.

En el presente proceso de selección, conforme al artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015, la oferta más ventajosa a la CRC será aquella que resulte de aplicar lo siguiente:

"(...) En la licitación y la selección abreviada de menor cuantía, la Entidad Estatal debe determinar la oferta más favorable teniendo en cuenta: (a) la ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes o fórmulas; (...)"

De conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015, y de acuerdo con las características del servicio objeto de la contratación y la modalidad de selección (Selección abreviada), la CRC ha determinado que el ofrecimiento más favorable para la entidad será aquel que resulte de la ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes o fórmulas señalados en el pliego de condiciones.

A continuación, se menciona el proceso y criterios de verificación y evaluación de las propuestas, con su correspondiente asignación en calificación si es del caso, así como el orden de cada criterio. La verificación de requisitos habilitantes y la evaluación técnica y económica de las propuestas estará a cargo del Comité Evaluador conformado para la presente Selección abreviada.

- **Requisitos Jurídicos:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso.
- **Requisitos Financieros y Capacidad Organizacional:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso
- **Requisitos de experiencia:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

- **Requisitos técnicos mínimos:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso
- **Criterios Técnicos - calidad:** Son objeto de asignación de puntaje.
- **Criterios Económicos - precio:** Son objeto de asignación de puntaje.

7. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN (HABILITANTES):

7.1. MANIFESTACIÓN DE INTERÉS EN PARTICIPAR EN EL PROCESO DE SELECCIÓN:

En un término no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de apertura del presente proceso de selección, los interesados deberán manifestar su intención de participar en la presente convocatoria, so pena de rechazo de la oferta.

Por lo anterior, los interesados deberán manifestar su interés de participar en el presente proceso, a través de la Plataforma SECOP II utilizando la opción "Manifestar interés" mediante la cual quedarán inscritos.

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.2.20 del Decreto 1082 de 2015, se establece que en el evento en que LA CRC reciba más de diez (10) manifestaciones de interés, NO realizará SORTEO y por consiguiente recibirá TODAS las propuestas presentadas por los interesados que manifiesten su interés en participar.

En caso de que el proponente corresponda a un Consorcio o Unión Temporal, este deberá estar inscrito como proveedor en el SECOP II para presentar la manifestación de interés bajo la figura asociativa mediante la cual presentará su propuesta.

7.2. REQUISITOS JURÍDICOS

a). Calidad del Proponente: Podrán participar en el presente proceso de selección todas las personas naturales o jurídicas con capacidad para contratar, en forma individual o como miembro de una Unión Temporal o Consorcio. Se deberá presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona natural o del representante legal de la persona jurídica según el caso.

En caso de proponentes extranjeros se deberá presentar el pasaporte o documento único de identificación de su país de origen.

b). Carta de Presentación: La oferta debe estar acompañada de carta de presentación firmada por la persona natural proponente o por el representante legal de la sociedad, consorcio o unión temporal proponente o el apoderado constituido para el efecto, la cual debe ser diligenciada según el formato correspondiente que se incluya en el pliego de condiciones. Las condiciones fueron definidas a través de las preguntas a ser respondidas en el Secop II.

c). Autorización del Órgano Social correspondiente: Debe presentarse dentro de la oferta, cuando el representante legal de la persona jurídica se encuentre limitado para presentar propuesta o para contratar o comprometer a la sociedad o para presentar propuesta en Consorcio o Unión Temporal.

d). Poder: Debe presentarse dentro de la oferta, en caso de que el proponente actúe a través de un apoderado; el mismo debe venir autenticado. Adicionalmente deberá adjuntarse la cédula de ciudadanía del apoderado.

e). Garantía de seriedad de la propuesta: La seriedad de la propuesta deberá garantizarse por cualquiera de las opciones señaladas en el Decreto 1082 de 2015. Dicha garantía deberá expedirse a favor de la CRC.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Monto y término:

- ✓ BENEFICIARIO: Comisión de Regulación de Comunicaciones
- ✓ NIT: 830002593
- ✓ AFIANZADO: Oferente
- ✓ TÉRMINO: 3 meses
- ✓ MONTO:

CALIDAD OFERENTE	CUANTÍA
MIPYME, empresas y emprendimientos de mujeres, emprendimientos y empresas de personas que tengan condición de discapacidad	10%
Otros proponentes	15%

Amparos: La protección de la garantía debe incluir:

1. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
2. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los pliegos de condiciones para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prorrogas no excedan un término de tres (3) meses.
3. El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de propuestas.
4. La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

Quando la Oferta sea presentada por una unión temporal o consorcio, la póliza de garantía debe ser tomada a nombre de todos sus integrantes, tal como aparecen en el documento que acredita la existencia y representación legal de cada uno de ellos, especificando el número de identificación de cada uno y su porcentaje de participación en la Oferta.

El Proponente, por el acto de ofertar, acepta que la CRC le solicite ampliar el término de vigencia de la póliza.

En caso de presentarse garantía bancaria, esta deberá tener la siguiente leyenda. *"La presente garantía será pagada por el garante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del acto administrativo que declare el incumplimiento del oferente".*

Amparos: La protección de la garantía debe incluir:

1. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
2. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los pliegos de condiciones para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prorrogas no excedan un término de tres (3) meses.
3. El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de propuestas.
4. La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Cuando la Oferta sea presentada por una unión temporal o consorcio, la póliza de garantía debe ser tomada a nombre de todos sus integrantes, tal como aparecen en el documento que acredita la existencia y representación legal de cada uno de ellos, especificando el número de identificación de cada uno y su porcentaje de participación en la Oferta.

El Proponente, por el acto de ofertar, acepta que la CRC le solicite ampliar el término de vigencia de la póliza.

En caso de presentarse garantía bancaria, esta deberá tener la siguiente leyenda. *"La presente garantía será pagada por el garante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del acto administrativo que declare el incumplimiento del oferente"*.

f). Criterio diferencial emprendimientos y empresas de personas con discapacidad:

En cumplimiento de lo previsto en el Decreto 0287 de 2026, que modificó los artículos 2.2.1.2.4.2.6, 2.2.1.2.4.2.7 y 2.2.1.2.4.2.8 del Decreto 1082 de 2015, la Entidad incorpora en el presente proceso de selección un requisito habilitante diferencial en favor de los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, como medida orientada a promover su participación efectiva en la contratación estatal, con observancia del principio de proporcionalidad y del adecuado cumplimiento del objeto contractual.

Con fundamento en el análisis del sector y en la necesidad de adoptar una medida razonable que incentive la participación de este grupo poblacional sin comprometer la cobertura del riesgo precontractual, la Entidad estableció que el requisito habilitante diferencial aplicable en el presente proceso recaerá sobre el porcentaje de la garantía de seriedad de la oferta.

Para tal efecto, los proponentes que acrediten su calidad de emprendimiento o empresa de personas con discapacidad deberán aportar la garantía de seriedad de la oferta en las condiciones diferenciales previstas en el presente literal.

De acuerdo con el Decreto 0287 de 2026, se entenderán como emprendimientos y empresas de personas con discapacidad aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Personas naturales con discapacidad que ejercen una profesión liberal. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como el título profesional correspondiente.
- Personas naturales con discapacidad que hayan realizado actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio, durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del registro mercantil.
- Personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50%) de sus acciones, partes de interés o cuotas de participación pertenezcan a personas con discapacidad 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.
- La circunstancia de la propiedad de la persona jurídica 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

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

y el tiempo en el que las personas con discapacidad han mantenido su participación. Adicionalmente se deberá adjuntar la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del certificado de existencia y representación legal.

- Personas jurídicas que tengan vinculadas laboralmente al menos una persona con discapacidad en empleos del nivel directivo de 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.

Por otra parte, se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

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 se señale de manera detallada las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador, y el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social.

Respecto de los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, las certificaciones de que trata el presente artículo 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 **proponentes plurales**, estas condiciones solo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. de este Decreto y acredite una participación no inferior al **diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural.**

Las medidas de fomento previstas en el presente artículo serán compatibles con otros criterios diferenciales o de preferencia establecidos en el ordenamiento jurídico, tales como las aplicables a MiPymes o a las empresas y emprendimientos de mujeres.

g). Criterio diferencial emprendimientos y empresas de mujeres y MIPYME:

De conformidad con el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021 que adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.14, 2.2.1.2.4.2.15 y 2.2.1.2.4.2.18 a la Subsección 2 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, la entidad debe incluir condiciones o criterios habilitantes diferenciales para incentivar los emprendimientos y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional así como para promover y facilitar la participación en los procedimientos de selección competitivos de las MIPYME domiciliadas en Colombia.

Por esto, en el presente proceso de selección teniendo en cuenta lo consagrado en los artículos mencionados anteriormente y según lo referenciado en el análisis del sector se determinó que la garantía de seriedad será el criterio diferencial que se aplicará.

- **i). Emprendimientos y empresas de mujeres**

De acuerdo con el Decreto 1860 de 2021, se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

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.

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.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador. 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 se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación. La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

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

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

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones 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 proponentes plurales, los criterios diferenciales 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.

- **ii). Mipyme:**

Para efectos del presente proceso, de acuerdo con el Decreto 1860 de 2021, se entenderán como Mipymes, la micro, pequeña y mediana empresa medida de acuerdo con los criterios establecidos en el 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya. Conforme a lo anterior, para la acreditación de la calidad de Mipyme, se debe allegar:

Certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo junto con la copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación, en el cual se indique el tamaño empresarial. La certificación y el certificado de existencia y representación legal deben ser expedidos con una fecha máxima de sesenta (60) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección.

En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

h). Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio o Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil, según el caso: Si el proponente es persona jurídica debe presentar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, en donde conste que su duración no es inferior a la duración del contrato y un (1) año más y que su objeto social sea suficiente para poder ejecutar el objeto del presente proceso de selección. Este certificado debe haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas señalada en el cronograma del proceso.

Si la propuesta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros debe presentar de manera independiente la anterior certificación expedida con treinta (30) días de calendario anterioridad a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso de selección.

Si el proponente es una persona natural debe presentar un Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil expedido por la Cámara de Comercio en el que conste que su actividad comercial es suficiente para poder ejecutar el objeto del presente proceso de selección. Este certificado debe haber sido

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso de selección.

NOTA 1: Las personas jurídicas extranjeras con sucursal en Colombia también deberán presentar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con las mismas especificaciones antes descritas.

NOTA 2: Las personas jurídicas extranjeras (aquellas sociedades no constituidas de acuerdo con la legislación nacional, sea que tengan o no domicilio en Colombia a través de sucursales) se someterán en todo caso a la legislación colombiana, sin perjuicio de lo cual para su participación cumplirán con las siguientes condiciones:

- Las personas jurídicas extranjeras acreditarán su existencia y representación mediante certificado expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio. La fecha de expedición del certificado no podrá ser mayor a treinta (30) días hábiles anteriores al Cierre del Proceso.
- En el certificado deberá constar (i) su existencia, (ii) el nombre del representante legal y sus facultades, (iii) el objeto social que deberá incluir o permitir desarrollar el objeto del presente Proceso Licitatorio y (iv) la duración de la sociedad que no podrá ser en ningún caso inferior al plazo de vigencia del Contrato y un (1) año más.
- Si el representante legal tuviese limitaciones para presentar la Propuesta, suscribir el Contrato o cualquier acto relacionado directa o indirectamente con este Proceso, deberá adjuntar copia del acta o documento idóneo en la que conste la decisión del órgano social competente o su equivalente de la sociedad extranjera que autorice la presentación de la propuesta, suscripción del contrato o realizar los demás actos necesarios para la contratación.
- Si una parte de la información solicitada no se encuentra incorporada en el certificado mencionado, o si este tipo de certificaciones no existen en el país de domicilio de la sociedad, la información deberá presentarse en documento independiente emitido por el representante legal de la sociedad.

Adicionalmente, las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia acreditarán en el país un apoderado domiciliado en Colombia debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representado en las diferentes instancias del proceso de selección, suscribir los documentos y declaraciones que se requieran así como el contrato, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios de acuerdo con este pliego de condiciones, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

Dicho apoderado podrá ser el mismo apoderado único para el caso de personas extranjeras que participen en consorcio o unión temporal y en tal caso bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado por todos los participantes del consorcio o unión temporal.

NOTA 3: No se permite la presentación de los requisitos exigidos en el presente numeral a través de la sociedad matriz, filial o subsidiaria. Los requisitos se aceptarán de manera independiente para la casa matriz, filial o subsidiaria.

i). Duración de la persona jurídica: No inferior a la duración del contrato y un (1) año más.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

j). Objeto social: El objeto social del proponente debe corresponder al desarrollo de actividades relacionadas directamente con el objeto del proceso.

k). Constitución de Unión Temporal o Consorcio: Para participar bajo la forma de unión temporal o consorcio, será necesario presentar el documento de conformación con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993. Así mismo, deberán indicar si su participación es a título de Unión Temporal o Consorcio y en este último caso deberán señalar los términos y extensión de su participación en la propuesta y en la ejecución del contrato. Igualmente, los miembros de la Unión Temporal o Consorcio deben designar la persona que, para todos los efectos los representará y señalarán las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos y su responsabilidad.

Las uniones temporales o consorcios constituidas se comprometen, en caso de ser adjudicatarios del presente proceso, a permanecer unidas durante el tiempo de vigencia del contrato y un año más, por lo tanto, deberá indicarse expresamente que la unión temporal o consorcio no podrá ser liquidada o disuelta durante la vigencia o prórrogas del contrato que se suscriba. En ningún caso podrá haber cesión del contrato entre quienes integran la unión temporal o consorcio.

Ningún integrante de la Unión Temporal o consorcio podrá formar parte de otras propuestas que participen en el presente proceso, ni formular propuesta independiente.

Cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o consorcio deberá presentar todos los documentos jurídicos y financieros solicitados a los oferentes individualmente considerados, sin perjuicio del documento de constitución de la Unión Temporal o consorcio.

NOTA: La CRC no acepta que los integrantes del consorcio o unión temporal, con posterioridad a la constitución, decidan ceder o transferir su participación, ni modificar sus integrantes o su participación, salvo que medie su consentimiento expreso y por escrito.

l). Certificación sobre el cumplimiento de las obligaciones parafiscales y de seguridad social: Esta debe acompañar la propuesta y debe ser expedida por el revisor fiscal, cuando el proponente esté obligado a tenerlo, o por representante legal. En ella se debe acreditar el cumplimiento de esta obligación en los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre y presentación de ofertas.

Cuando se trate de Unión Temporal o Consorcio, cada uno de sus miembros integrantes que sea persona jurídica, deberá aportar su respectiva certificación.

Tratándose de personas jurídicas cuando esté obligado a tener revisor fiscal, se deberá aportar:

- ✓ Cédula del revisor Fiscal
- ✓ Tarjeta Profesional
- ✓ Antecedentes de la junta central de contadores vigente.

Este documento no se exigirá a personas jurídicas extranjeras.

m). Certificado de antecedentes disciplinarios: La CRC verificará en la página web de la Procuraduría General de la Nación el Certificado del Sistema de Información y Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad "SIRI", a nombre de la persona natural, persona jurídica o cada uno de los

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

n). Boletín de Responsables Fiscales: La CRC verificará en la página web de la Contraloría General de la República el certificado de Boletín de Responsables Fiscales, a nombre de la persona natural, persona jurídica o cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

o) Antecedentes judiciales expedidos por la Policía Nacional: La CRC verificará en la página web de la Policía Nacional, los antecedentes judiciales de la persona natural, Representante Legal de la persona Jurídica o a nombre de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

p) Certificación REDAM: El proponente deberá aportar el Certificado del REDAM del Representante Legal de la empresa o sociedad interesada en el presente proceso.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

q) Inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP): 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.

Para tal efecto, el proponente deberá presentar el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de anterioridad respecto de la fecha de cierre del proceso de selección, en el cual conste su inscripción y clasificación de conformidad con lo solicitado en el presente documento en el Registro Único de Proponentes (RUP).

Si la propuesta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros debe presentar de manera independiente la anterior certificación expedida con treinta (30) días calendario de anterioridad a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso.

Nota 1: En este proceso se acepta el tercer nivel del Clasificador de Bienes y Servicios, conforme al Decreto 1082 de 2015.

Nota 2: De conformidad con lo consagrado en el Decreto 1082 de 2015, la inscripción del proponente debe encontrarse vigente y en firme a la fecha de cierre del proceso.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Nota 3: La firmeza de la inscripción se adquiere pasados diez (10) días hábiles siguientes a la publicación sin que se haya presentado recurso de reposición en contra de la información inscrita.

Nota 4: Cuando el Proponente sea una Unión Temporal o Consorcio, para la verificación de cumplimiento de los requisitos exigidos por la Entidad en el RUP, todos los miembros, con excepción de los proponentes extranjeros, deberán acreditar la inscripción, clasificación y renovación en el Registro Único de Proponentes en al menos una de las actividades, especialidades y grupos exigido en el Pliego de Condiciones.

Este certificado deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del plazo para presentar propuestas. Si la fecha de expedición excede este plazo, la CRC pedirá al proponente subsanarlo y, en este evento, no se tendrán en cuenta las modificaciones realizadas sobre el mismo, con posterioridad a la fecha del cierre.

El proponente debe tener en cuenta lo siguiente:

- i) El proponente, ya sea de manera individual o cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal, deberá tener la inscripción vigente en el Registro Único de proponentes RUP al momento del cierre del proceso.
- ii) El RUP debe estar actualizado y deberá encontrarse en firme a la fecha de cierre del proceso de selección.
- iii) No será admitido que el proponente en sede de subsanación presente un RUP que contenga información diferente a la presentada en la propuesta.
- iv) El proponente que actualice o haga renovación del RUP debe tener en cuenta que la información que se modifica o renueva, solo queda en firme cuando han transcurrido **diez días hábiles siguientes** a la publicación de la inscripción renovación y/o actualización o hasta tanto se decida el recurso de reposición interpuesto, según el caso. No obstante, la información contenida en el RUP que ha sido objeto de modificación continuará vigente hasta que el acto de inscripción correspondiente de la nueva información quede en firme.
- v) El proponente que se inscribe por primera vez antes del cierre del proceso debe tener en cuenta que su información solo queda en firme cuando han transcurrido **diez días hábiles siguientes** a la de la inscripción o hasta tanto se decida el recurso de reposición interpuesto, según el caso.

r) Certificado de Registro Nacional de Medidas Correctivas: LA CRC verificará en la página web del Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC, los antecedentes del Registro Nacional de Medidas Correctivas de la persona natural, Representante Legal de la persona Jurídica o a nombre de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

7.2. OTROS REQUISITOS JURÍDICOS QUE NO SON HABILITANTES:

7.2.1. Otros Requisitos Jurídicos No Habilitantes que deben ser presentados con la oferta:

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

a) Compromiso Anticorrupción: El compromiso que debe contraer el Proponente deberá hacerse constar en una carta de compromiso y se contraerá bajo la gravedad de juramento, el que se entiende prestado por la sola suscripción del Anexo correspondiente del pliego de condiciones. Este documento será exigible para proponentes extranjeros.

b) PACO. El comité asesor y evaluador del proceso – Aspectos Jurídicos realizará la respectiva consulta en el Portal Anticorrupción de Colombia- PACO.

c) Certificación de la Existencia de Situaciones de Control: De conformidad con el Artículo 2.1.4.3.2.1 del Decreto 1600 de 2024, las personas jurídicas oferentes y/o de los proponentes plurales que se presenten como proponentes en procesos de selección adelantados por las entidades destinatarias del presente Capítulo, en el término máximo de tres (3) días después del momento en que se cierre definitivamente la presentación de ofertas, deberán poner de presente la existencia o no de situaciones de control de las que participen y, en particular, si son controlantes, controladas o comparten alguna de estas condiciones con otras personas que se encuentren participando en el mismo procedimiento de contratación.

NOTA: Para el caso de los proponentes plurales, deberán indicar si las personas que los conforman se encuentran en alguna de las situaciones descritas anteriormente.

D) Anexo de Autorización de Tratamiento de Datos Personales: El proponente deberá diligenciar y suscribir el anexo de autorización para el tratamiento de datos personales, mediante el cual autoriza a la Entidad el tratamiento de la información suministrada en el marco del proceso, de conformidad con la normativa vigente.

E) Anexo de Conflicto de Intereses: La proponente deberá diligenciar y suscribir el anexo de conflicto de intereses, mediante el cual declara que no se encuentra incurso en situaciones de conflicto de intereses relacionadas con el proceso.

7.2.2. Otros Requisitos No Habilitantes que deben ser presentados por el proponente adjudicatario previo a la suscripción del contrato:

a) Certificación de Cuenta Bancaria. Los proponentes nacionales deberán presentar certificación bancaria. Las empresas extranjeras, deberán llenar el formato adjunto.

b) Copia del Registro Único Tributario actualizado: Los proponentes deberán estar inscritos ante la DIAN; para demostrarlo deberán allegar copia del Registro Único Tributario.

Para el caso de Unión Temporal, Consorcio o Promesa de Sociedad Futura, cada uno de sus integrantes deberá aportar el mencionado registro al interior de la propuesta, y en caso de resultar favorecido dentro del Proceso de Selección, deberán solicitar el NIT y aportar el correspondiente RUT a nombre de la Unión Temporal o Consorcio al día hábil siguiente a la expedición del Acto Administrativo de Adjudicación.

NOTA: Para las empresas extranjeras, el RUT dependerá si prestan o no sus servicios en Colombia. Si el servicio es prestado en Colombia debe tener RUT colombiano; si la empresa prestase el servicio desde el extranjero, deberá tener el RUT o el documento equivalente de su país de origen.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Sí es una unión temporal, debe inscribirse en el RUT una vez se le adjudique el contrato.

c) Hoja de vida en formato de la Función Pública para personas jurídicas: El proponente deberá diligenciar el Formato Único de Hoja de Vida del Departamento Administrativo de la Función Pública que debe ser diligenciado por toda persona jurídica, persona natural y proponentes plural (cada uno de sus miembros), aspirante a celebrar un contrato de **prestación de servicios** con la administración, independientemente de su término de duración.

- **Consulta de listas internacionales**

De conformidad con lo previsto en el artículo 11 del Decreto 997 de 2026, durante la verificación de los requisitos jurídicos la CRC realizará la consulta del proponente y, cuando corresponda, de sus integrantes y representantes legales, en las listas internacionales vinculantes, restrictivas, de inhabilitación o sanción de organismos multilaterales de los cuales Colombia sea miembro, que resulten aplicables.

Para tal efecto, y mientras se implementan los mecanismos de acceso previstos en el parágrafo del citado artículo, la Entidad efectuará las consultas en las fuentes oficiales de acceso público disponibles, entre ellas, Lista OFAC (lista Clinton), la Lista Consolidada de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, el Listado de Firmas e Individuos Inhabilitados del Banco Mundial y el Listado de Firmas e Individuos Sancionados del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, sin perjuicio de las demás fuentes que resulten aplicables.

De las consultas efectuadas se dejará constancia en los Documentos del Proceso. En todo caso, la existencia de una coincidencia en alguna de las listas consultadas no dará lugar automáticamente al rechazo de la oferta, por lo que la Entidad verificará, en cada caso, si se configuran los presupuestos legales de la respectiva inhabilitación.

8. REQUISITOS FINANCIEROS Y CAPACIDAD ORGANIZACIONAL:

El presente proceso de contratación puede ser desarrollado o ejecutado por actores públicos, privados los cuales se dividen en organizaciones con estructura (Pequeña, MiPymes, Gran Empresa) con y sin fines de lucro; adicionalmente, se dará el caso en que actores se unan a través de Uniones Temporales o Consorcios.

Los proponentes que demuestren interés en participar en el presente proceso de contratación deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes (RUP) con el fin de que la Entidad realice la verificación de los requisitos habilitantes de carácter financiero, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.5.3 del Decreto Nacional 1082 de 2015 y el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012.

Atendiendo el artículo 2.2.1.1.5.1. del Decreto Nacional 1082 de 2015 que establece: **«La persona inscrita en el RUP debe presentar la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año»**, los proponentes deberán aportar el Certificado de Registro Único de Proponentes vigente, con la información financiera vigente y en firme.

«Tratándose del trámite de renovación, la persona que haya presentado la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril, cumpliendo con el requisito exigido en el

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, puede participar en los procedimientos de selección, debiéndose tener en cuenta la información antigua, esto es, la información que estuviera en firme antes del cierre del proceso. Así, en el periodo comprendido entre el momento de la solicitud de renovación y el momento en que adquiera firmeza la información renovada, debe emplearse la información del RUP que está en firme antes de iniciar el trámite de renovación, cuyos efectos no habrían cesado y se encontraría vigente. En todo caso, la evaluación de las ofertas se realizará con la información del RUP en firme antes del cierre del proceso».²

La evaluación de los indicadores financieros será realizada **con base en la información certificada en el Registro Único de Proponentes (RUP) vigente y en firme al momento del cierre del proceso**, aspecto que **HABILITA** o **NO HABILITA** la propuesta.

Si el proponente está integrado por un Consorcio o Unión Temporal, cada uno de sus integrantes deberá allegar el correspondiente Certificado del Registro Único de Proponentes (RUP), de manera independiente expedida con treinta (30) días calendario de anterioridad a la fecha de cierre y presentación de ofertas del presente proceso.

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015, la verificación de los requisitos de Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional para los proponentes que sean sucursales de sociedad extranjera se realizará con la información financiera actualizada en el Registro Único de Proponentes, con fecha de corte al cierre contable en la cual fueron emitidos los estados financieros en el país de origen, la cual deberá estar vigente y en firme.

Los proponentes que terminen su año contable en una fecha distinta al treinta y uno (31) de diciembre, deberán actualizar la información financiera en la fecha correspondiente de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.2., del citado Decreto.

Los proponentes extranjeros que no tengan domicilio ni sucursal en Colombia deberán presentar sus estados financieros de conformidad con la legislación del país de domicilio u origen de la persona, según el caso, firmada por el Representante Legal y por quien se encuentre obligado a hacerlo de acuerdo con la normatividad vigente en el país origen, expresados en moneda legal colombiana utilizando para el efecto la Tasa Representativa de Mercado (TRM) del año, mes y día en el que se generaron los estados financieros.

Para acreditar la Capacidad Financiera y la Capacidad Organizacional, se deberá allegar certificados suscritos por el Representante Legal y el Revisor Fiscal o Auditor del proponente; si el proponente no está obligado a tener Revisor Fiscal, por su Contador Público, y estar acompañado de los estados financieros auditados de corte anual más reciente.

Con base en el análisis del sector, se establecen los indicadores de Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional mínimos a ser acreditados por los proponentes, con la finalidad de lograr una mayor pluralidad de oferentes, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015.

El presente proceso de contratación puede ser desarrollado o ejecutado por actores públicos, privados los cuales se dividen en organizaciones con estructura (Pequeña, MiPymes, Gran Empresa) con y sin

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

finés de lucro; adicionalmente, se dará el caso en que actores se unan a través de Uniones Temporales o Consorcios.

Los proponentes que demuestren interés en participar en el presente proceso de contratación deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes - RUP con el fin de que la Entidad realice la verificación de los requisitos habilitantes de carácter financiero, de conformidad con lo establecido en el numeral 3º del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto Nacional 1082 de 2015 y el artículo 6º de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012.

Atendiendo el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto Nacional 1082 de 2015 que establece: ***"La persona inscrita en el RUP debe presentar la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año"***, los proponentes deberán aportar el Certificado de Registro Único de Proponentes vigente, con la información financiera vigente y en firme.

"Tratándose del trámite de renovación, la persona que haya presentado la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril, cumpliendo con el requisito exigido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, puede participar en los procedimientos de selección, debiéndose tener en cuenta la información antigua, esto es, la información que estuviera en firme antes del cierre del proceso. Así, en el periodo comprendido entre el momento de la solicitud de renovación y el momento en que adquiera firmeza la información renovada, debe emplearse la información del RUP que está en firme antes de iniciar el trámite de renovación, cuyos efectos no habrían cesado y se encontraría vigente. En todo caso, la evaluación de las ofertas se realizará con la información del RUP en firme antes del cierre del proceso".³

La evaluación de los indicadores financieros será realizada **con base en la información certificada en el Registro Único de Proponentes (RUP) vigente y en firme al momento del cierre del proceso**, aspecto que **HABILITA** o **NO HABILITA** la propuesta.

Si el proponente está integrado por un Consorcio o Unión Temporal, cada uno de sus integrantes deberá allegar el correspondiente Certificado del Registro Único de Proponentes - RUP.

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.2. del Decreto Nacional 1082 de 2015, la verificación de los requisitos de Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional para los proponentes que sean sucursales de sociedad extranjera se realizará con la información financiera actualizada en el Registro Único de Proponentes, con fecha de corte al cierre contable en la cual fueron emitidos los estados financieros en el país de origen, la cual deberá estar vigente y en firme.

Los proponentes que terminen su año contable en una fecha distinta al treinta y uno (31) de diciembre, deberán actualizar la información financiera en la fecha correspondiente de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.2., del citado Decreto.

Los proponentes extranjeros que no tengan domicilio ni sucursal en Colombia deberán presentar sus estados financieros de conformidad con la legislación del país de domicilio u origen de la persona, según el caso, firmada por el representante legal y por quien se encuentre obligado a hacerlo de acuerdo con la normatividad vigente en el país origen, expresados en moneda legal colombiana utilizando para el efecto la Tasa Representativa de Mercado (TRM) del año, mes y día en el que se generaron los estados financieros.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Para acreditar la capacidad financiera y la capacidad organizacional se debe utilizar certificados suscritos por el representante legal y el revisor fiscal o auditor del proponente, y si el proponente no está obligado a tener revisor fiscal, por su contador, y estar acompañado de los estados financieros auditados de corte anual más reciente.

Con base en la naturaleza intelectual del servicio, su plazo de cuatro (4) meses, la ausencia de anticipo, el pago por productos y el presupuesto oficial, se fijan indicadores proporcionales que protegen la ejecución sin restringir injustificadamente la pluralidad. El área financiera deberá contrastarlos con la distribución de indicadores del universo de potenciales proveedores en el RUP antes de publicar el pliego.

8.1. INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL:

Se considerarán **HABILITADOS** financieramente los proponentes que cumplan con la totalidad de los indicadores definidos a continuación:

CAPACIDAD FINANCIERA		
Índice de Liquidez	Activo Corriente / Pasivo Corriente	$\geq 1,09$ vez
Nivel Índice de Endeudamiento	$(\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}) * 100$	$\leq 70\%$
Razón de Cobertura de Intereses	Utilidad Operacional / Gastos de Intereses.	$\geq 0,8$ vez
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	$\geq 70\%$ del valor del presupuesto oficial estimado para el proceso de contratación
Patrimonio	Activo Total – Pasivo Total	$\geq 70\%$ del valor del presupuesto oficial estimado para el proceso de contratación
CAPACIDAD ORGANIZACIONAL		
Rentabilidad del Patrimonio	$(\text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio}) * 100$	$\geq 6\%$
Rentabilidad del Activo	$(\text{Utilidad Operacional} / \text{Activo Total}) * 100$	$\geq 3\%$

Nota 1: La evaluación del cumplimiento de los indicadores se realizará con la información al corte del periodo **31 de diciembre de 2025**, la cual debe encontrarse vigente y en firme al cierre del proceso.

Nota 2: Si al realizar la verificación del **ÍNDICE DE LIQUIDEZ**, el oferente presenta el pasivo corriente con valor igual a cero (\$0), se establecerá como **CUMPLE**.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Nota 3: Si al realizar la verificación de la razón de COBERTURA DE INTERÉS, el oferente no presenta obligaciones financieras registrando el saldo de su cuenta de Gastos por Interés en cero (\$0), se establecerá como CUMPLE, salvo que su utilidad operacional sea negativa, caso en el cual NO CUMPLE con este indicador.

Nota 4: Tratándose de Entidades Sin Ánimo de Lucro que al cierre del ejercicio económico presenten Utilidad Operacional negativa afectando el cálculo de los indicadores de Capacidad Financiera y Organizacional con un resultado negativo, se considera que CUMPLEN con el requisito, y se HABILITAN dentro del proceso de verificación de requisitos habilitantes, toda vez que la ausencia de lucro es una de sus características fundamentales. Para este tipo de entidades, se establece el cálculo del indicador adicional de **Apalancamiento a Corto Plazo:** (Pasivo Corriente / Patrimonio), cuyo resultado debe ser mayor o igual a cero (0), con el fin de evaluar el grado de compromiso de los socios o accionistas para atender deudas en el corto plazo.

Nota 5: La verificación de los indicadores financieros y de capacidad organizacional de las Uniones Temporales, Consorcios o Promesa de Sociedad Futura, se calculará con base en la sumatoria de los activos, pasivos, patrimonios, utilidad operacional y gastos de interés correspondientes a cada uno de sus integrantes en proporción a su participación en la respectiva asociación, de acuerdo con la información que se encuentre vigente y en firme al cierre del proceso.

Nota 6: El proponente deberá presentar el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de anterioridad respecto de la fecha de cierre del proceso de selección. Si la fecha de expedición excede este plazo, la CRC pedirá al proponente subsanarlo y, en este evento, no se tendrán en cuenta las modificaciones realizadas sobre el mismo, con posterioridad a la fecha del cierre.

9. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES:

9.1. EXPERIENCIA ACREDITADA:

De conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.5.1., 2.2.1.1.1.5.2, 2.2.1.1.1.5.3 y 2.2.1.1.1.5.6 del Decreto 1082 de 2015, el proponente deberá demostrar el cumplimiento del requisito de la experiencia de acuerdo con las siguientes condiciones mínimas:

1. La experiencia del proponente deberá ser acreditada en la fase de presentación de la propuesta técnica y la misma se soportará incluyendo hasta **tres** (3) experiencias válidas con entidades públicas o privadas relacionadas con el objeto del contrato.
2. La experiencia habilitante que el proponente pretenda hacer valer en el presente proceso de contratación debe estar inscrita en el RUP. Para verificar esta información, es indispensable que el proponente diligencie en el **ANEXO 3. EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE**, para cada experiencia lo siguiente: (i) el número consecutivo del reporte del contrato ejecutado, el cual aparece en el respectivo RUP y (ii) la conversión del valor del contrato a SMMLV del año en el cual se terminó el contrato. Es de aclarar que, cualquier otra información referente a experiencia que se pretenda hacer valer y que se incorpore en las respectivas propuestas no se tendrán en cuenta si no está debidamente relacionados en el formato mencionado.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

- Las experiencias presentadas pueden haberse desarrollado de manera simultánea. Si el proponente presenta un número mayor de experiencias, la CRC tendrá en cuenta solo las tres (3) primeras que cumplan con los requisitos, en el orden que fueron presentadas en la propuesta, específicamente en el **ANEXO 3. EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE**.
- La suma de las experiencias aportadas deberá ser como mínimo igual al valor del presupuesto oficial de la presente contratación.
- El proponente deberá presentar el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de anterioridad respecto de la fecha de cierre del proceso de selección, en el cual conste su inscripción y clasificación de conformidad con lo solicitado en el presente documento en el Registro Único de Proponentes (RUP).
- Si la propuesta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros debe presentar de manera independiente la anterior certificación expedida con treinta (30) días calendario de anterioridad a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso.
- No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993.
- Los contratos celebrados y con los que se pretenda acreditar la experiencia deberán estar identificados con al menos uno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios que se anuncian a continuación:

CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC)

El presente objeto está codificado conforme a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU), revisión No. 14 del año 2013. UNSPSC v14_0801.

Tabla 1. Clasificador de bienes y servicios

código completo	Segmento	Familia	Clase	Producto
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	Servicios de buró de central de llamadas (Call Center)
43231501	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional específico de la empresa	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas

Fuente: Elaboración CRC

La acreditación de la experiencia requiere del envío de las certificaciones (soportes) en las cuales la entidad contratante exprese que el objeto contratado con el proponente fue recibido a satisfacción.

En caso de que las experiencias no cumplan con las características mencionadas anteriormente, no serán consideradas para la fase de evaluación de las ofertas.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Las certificaciones deberán ser expedidas por el funcionario o autoridad competente de la respectiva entidad pública o privada y cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Razón social de la empresa o entidad contratante.
- b. Nombre del Contratista.
- c. Objeto del contrato o descripción de las obligaciones relacionadas con el objeto del presente proceso.
- d. Tiempo de duración en años y meses con fechas de inicio y de terminación, de manera que se pueda establecer el tiempo de ejecución.
- e. Porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal, si la certificación se expide para un contrato ejecutado bajo alguna de estas figuras.
- f. Valor total ejecutado del contrato, expresado en pesos colombianos.
- g. Constancia de recibido a satisfacción por el contratante o que de la certificación se infiera el cumplimiento o ejecución del contrato.
- h. Fecha, firma y cargo de quien expide la certificación.
- i. Datos de contacto de la persona quien expide la certificación, con el fin de corroborar la información.

Se acepta como equivalente a la certificación de cumplimiento de los contratos ejecutados, copia de estos, siempre que se acompañen con la respectiva acta de liquidación, o de recibo final y de ellos se extrae toda la información requerida en los literales anteriores.

Se tendrán en cuenta para la evaluación aquellas certificaciones que reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en los presentes estudios. No obstante, lo anterior, la CRC podrá verificar la información contenida y podrá solicitar aclaraciones sobre los datos consignados en las certificaciones.

Este aspecto es objeto de verificación, por tanto, si la oferta cumple todos los aspectos que determinan los requisitos de experiencia, se evaluará como CUMPLE TÉCNICAMENTE. En caso contrario se evaluará como NO CUMPLE TÉCNICAMENTE.

No se aceptan auto certificaciones ni certificaciones expedidas por el o los otros miembros de consorcios o uniones temporales.

La experiencia del proponente plural (unión temporal o consorcio) corresponde a la suma de experiencia que acredite cada uno de los integrantes de este. Cuando un proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, el valor de la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación. En cuanto al tiempo de experiencia será el total del plazo de ejecución del contrato independientemente del porcentaje de participación del proponente en el contratista plural.

No se permite acreditar la experiencia exigida en el presente numeral a través de la sociedad matriz, filial o subsidiaria. La experiencia se aceptará de manera independiente para la casa matriz, filial o subsidiaria.

El valor de cada contrato deberá presentarse con IVA incluido, tanto en el **ANEXO 3. EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE**, como en la certificación correspondiente. Si no se especifica dicha condición, se presume que el valor del contrato que se presenta incluye el IVA o que este impuesto no le es aplicable al contrato. No se realizarán cálculos adicionales, ni se tomará un valor mayor al que se presente en la certificación.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Nota 1: Certificaciones expedidas en el extranjero: Conforme a lo establecido en la Circular Externa Única expedida por Colombia Compra Eficiente (CCE)⁹, las certificaciones expedidas en el extranjero deben presentarse con el debido reconocimiento oficial.

Todos los documentos expedidos en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la Entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos en el presente proceso de contratación. Solo se exigirá la legalización de acuerdo con la Convención de la Apostilla o la legalización de documentos públicos otorgados en el extranjero. Este tipo de legalización no es procedente para los documentos privados.

Ahora bien, se aclara, conforme a lo dispuesto en el Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación versión 01 Código CCE-EICP-MA-03 de fecha 24 de noviembre de 2021 publicado por Colombia Compra Eficiente¹⁰, en relación con las obligaciones en materia de documentos otorgados en el extranjero lo siguiente:

Los documentos públicos y privados otorgados en el extranjero se presumen auténticos, por lo tanto, no se debe solicitar su autenticación, reconocimiento, presentación personal o trámites adicionales a los señalados en la Ley. Sin embargo, el régimen legal y la validez de los documentos otorgados en el extranjero es diferente para documentos públicos y privados.

Para estos efectos, documentos públicos son aquellos:

- (i) que emanan de una autoridad o un funcionario relacionado con las cortes o tribunales de un Estado, incluyendo los que expide un fiscal, un secretario de un tribunal o un portero de estrado;
- (ii) documentos administrativos;
- (iii) actos notariales;
- (iv) certificados oficiales colocados en documentos firmados por personas a título personal, tales como certificados oficiales que consignan el registro de un documento o que existía en una fecha determinada y autenticaciones oficiales y notariales de firmas.

El Estado colombiano es parte de la «*Convención sobre la abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros*», la cual fue incorporada en el derecho interno mediante la Ley 455 de 1998. Como consecuencia, para los documentos públicos otorgados en países que sean parte de dicha Convención, **no puede exigirse el requisito de legalización, sino solamente su apostilla.**

Para los documentos otorgados **en países que no sean miembros de la «Convención sobre la abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros»** deberá exigirse la legalización de los documentos.

⁹ «De acuerdo con el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 4170 de 2011, Colombia Compra Eficiente tiene competencia para expedir circulares externas en materia de compras y contratación pública. **Las circulares externas proferidas por Colombia Compra Eficiente son actos administrativos que contienen mandatos, orientaciones e instrucciones que van dirigidas a las Entidades Estatales y al público en general y son de obligatorio cumplimiento.**» (Negrilla fuera de texto)

¹⁰ «(...) **el Manual, para todos los efectos, es una guía no vinculante** y, en modo alguno, reemplaza o modifica los Acuerdos Comerciales y las obligaciones que de allí se deriven para las Entidades Estatales.» (Negrilla fuera de texto)

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Los documentos privados expedidos en el exterior no requieren de legalización o apostilla, ni se puede exigir requisito o trámite alguno para demostrar su validez o autenticidad pues se presumen auténticos. Sin embargo, los documentos privados autenticados por un notario público, o quien haga sus veces, adquieren el carácter de documentos públicos y por tanto deberán apostillarse de acuerdo con las normas que regulen la materia.

Nota 2: Documentos en idioma extranjero: Conforme a lo establecido en la Circular Externa Única expedida por Colombia Compra Eficiente (CCE)¹¹, los documentos en idiomas distintos al castellano deben ser presentados en su lengua original junto con la **traducción oficial al castellano**. El proponente puede presentar con la oferta documentos con una traducción simple y entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo previsto para la subsanación.

En el caso de documentos especializados, como, por ejemplo, especificaciones o fichas técnicas, que en el mercado sean de amplia utilización y aceptación en idioma distinto al castellano, las Entidades Estatales podrán establecer en los Documentos del Proceso la posibilidad de que sean aportados en su lengua original acompañados de una traducción simple al castellano, cuando así lo considere conveniente de conformidad con el estudio del sector realizado. (Circular Externa Única Vs. 3 del 27 de diciembre de 2023 – CCE).

Nota 3: Certificaciones presentadas en moneda extranjera: en caso de presentarse certificaciones en moneda extranjera, deberá realizarse la conversión a moneda legal colombiana, utilizando para el efecto la tasa representativa del mercado (TRM) vigente en la fecha de finalización del contrato. Adicionalmente el proponente deberá expresar el valor del contrato en términos de salarios mínimos mensuales vigentes a la fecha de finalización del contrato. Para ello, deberá dividir el valor en moneda legal colombiana por el valor mensual del salario mínimo mensual y aproximará a un decimal. La información histórica del salario mínimo mensual en Colombia se encuentra disponible en:

<https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios> y <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>, respectivamente.

Nota 4: Actualización del monto de las experiencias: Actualización del monto de las experiencias: El proponente deberá presentar en el **ANEXO 3. EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE** el monto de cada una de las experiencias habilitantes y calificables por acreditar tanto en pesos corrientes como en salarios mínimos legales mensuales vigentes como consten en el RUP.

Nota 5: Tratándose de contratos que hayan sido suscritos con la CRC, bastará con que el proponente relacione el número y año del contrato en el Anexo correspondiente y no será necesario presentar la certificación del contrato respectivo.

Nota 6: De acuerdo con el numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, el certificado de Registro Único de Proponentes será plena prueba de las circunstancias que en ella se hagan constar y que hayan sido verificadas por las Cámaras de Comercio.

Nota 7: En aquellos casos en que las certificaciones de experiencia no indiquen de manera expresa la fecha exacta de inicio y/o terminación de la ejecución, la Entidad podrá solicitar las aclaraciones

¹¹ Ibidem.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

correspondientes. En caso de no obtener respuesta o de no contar con información suficiente para determinar dichas fechas, para efectos de verificación y cálculo de duración de la experiencia, se tomará el último día del mes cuando se trate de una fecha de inicio y el primer día del mes cuando se trate de una fecha de terminación.

9.2. CERTIFICACIONES:

El proponente deberá anexar certificación, carta de respaldo o documento equivalente emitido por el fabricante de la marca ofertada o canal autorizado por este, con fecha de expedición no superior a seis (6) meses contados hasta la fecha de cierre del proceso. En el documento deberá constar que el proponente se encuentra autorizado para comercializar, implementar, soportar y escalar la solución ofertada.

Cuando la certificación sea expedida por un mayorista o canal autorizado, deberá acompañarse de un documento emitido por el fabricante que permita acreditar la calidad de mayorista o canal autorizado de quien suscribe la certificación. La CRC podrá verificar directamente dicha información con el fabricante o a través de sus canales oficiales.

Adicionalmente el proponente deberá tener en cuenta las certificaciones solicitadas en el **numeral 16 de la ficha técnica**, referida al equipo **mínimo de trabajo**, en la que se solicita acreditar certificación/constancia vigente o documento equivalente emitido directamente por el fabricante o titular de la solución ofertada, donde se certifique para cada uno de los perfiles, la idoneidad o conocimiento técnico para implementar, administrar o soportar la solución propuesta.

10. CRITERIOS DE PONDERACIÓN O CALIFICACIÓN:

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015 se debe determinar la oferta más favorable teniendo en cuenta *"las normas aplicables a cada modalidad de selección del contratista"*. Para el caso en concreto, se seleccionará la oferta más favorable conforme a los criterios señalados en los artículos 2.2.1.2.1.1.1. y siguientes del Decreto 1082 de 2015, los cuales serán consignados en los Pliegos de Condiciones del presente proceso de selección.

Así, se realizará un análisis comparativo de las propuestas teniendo en cuenta los aspectos que se relacionan a continuación y seleccionará aquella que obtenga el mayor puntaje.

El proponente favorecido será el que obtenga mayor puntaje con la sumatoria de los puntajes parciales asignados a los ítems a ser evaluados con base en un total de **mil (1.000) puntos** posibles.

En aplicación del artículo 58 de la Ley 2195 de 2022, la Comisión durante el término de evaluación de las ofertas reducirá el dos por ciento (2%) del total de los puntos establecidos en el proceso a los proponentes que se les haya impuesto una o más multas o cláusulas 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.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

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.

Se evaluará sobre un total de **1.000 puntos** de la siguiente manera:

CRITERIO	PUNTAJE
Factor precio	575 puntos
Factor calidad: El proponente que ofrezca, sin costo adicional para la CRC, dos (2) licencias adicionales de agente con las mismas funcionalidades exigidas para la solución ofertada.	90 puntos
Factor calidad: El proponente que ofrezca, sin costo adicional para la CRC, una (1) licencia adicional de supervisor con las mismas funcionalidades exigidas para la solución ofertada.	50 puntos
Factor calidad: El proponente que ofrezca la continuidad de la solución tecnológica ofertada (incluido el soporte), sin costo adicional para la CRC, durante un mayor número de meses adicionales al plazo de ejecución del contrato (12 meses), obtendrá el mayor puntaje. A los demás proponentes se les asignará un puntaje proporcional	180 puntos
Factor incentivo a la Industria Nacional	100 puntos
Puntaje para emprendimientos o empresas de mujeres	2.5 puntos
Puntaje para MIPYME	2.5 puntos

NOTA 1: Toda la información presentada por las empresas es suministrada bajo la gravedad del juramento y su inexactitud podrá acarrear el rechazo de la oferta y la denuncia a que haya lugar.

NOTA 2: El presente proceso se podrá limitar a MIPYME, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1860 de 2021 que establece:

"Convocatorias limitadas a Mipyme. Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben limitar la convocatoria de los Procesos de Contratación con pluralidad de oferentes a las Mipyme colombianas con mínimo un (1) año de existencia, cuando concurren los siguientes requisitos:

1. El valor del Proceso de Contratación sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. Se hayan recibido solicitudes de por lo menos dos (2) Mipyme colombianas para limitar la convocatoria a Mipyme colombianas. Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben recibir estas solicitudes por lo menos un (1) día hábil antes de la expedición del acto administrativo de apertura, o el que haga sus veces de acuerdo con la normativa aplicable a cada Proceso de Contratación.

Tratándose de personas jurídicas, las solicitudes solo las podrán realizar Mipyme, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso contractual.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

PARÁGRAFO. Las cooperativas y demás entidades de economía solidaria, siempre que tengan la calidad de Mípyme, podrán solicitar y participar en las convocatorias limitadas en las mismas condiciones dispuestas en el presente artículo."

NOTA 3: Se deberá tener en cuenta lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1860 de 2021 que establece:

"Acreditación de requisitos para participar en convocatorias limitadas. La Mipyme colombianas deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:

- 1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.*
- 2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación. Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.*

PARÁGRAFO 1. En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

PARÁGRAFO 2. Para efectos de la limitación a Mipyme, los proponentes aportarán la copia del registro mercantil, del certificado de existencia y representación legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de máximo sesenta (60) días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el inicio del plazo para solicitar la convocatoria limitada.

PARÁGRAFO 3. En las convocatorias limitadas, las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, solo deberán aceptar las ofertas de Mipyme o de proponentes plurales integrados únicamente por Mipyme.

PARÁGRAFO 4. Los incentivos previstos en los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 de este Decreto no excluyen la aplicación de los criterios diferenciales para los emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas."

NOTA 4: El puntaje para MIPYME (2.5 puntos) solamente aplicará en caso de que el presente proceso NO sea limitado a MIPYME, de conformidad con el PARÁGRAFO 3 del artículo 2.2.1.2.4.2.18, del Decreto 1860 de 2021, que establece *"Lo previsto en esta norma aplica sin perjuicio de lo dispuesto en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Estado colombiano, pero no rige en las convocatorias limitadas que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 de este Decreto."* (NFT)

(DESARROLLAR LA SIGUIENTE SECCIÓN DE ACUERDO CON LA DESAGREGACIÓN DE CRITERIOS DE LA TABLA ANTERIOR)

10.1. FACTOR PRECIO (Puntaje Máximo: 575 puntos):

El ofrecimiento económico estará representado por el valor total ofertado para llevar a cabo la presente contratación, que para este proceso es hasta la suma de **OCHENTA Y CINCO MILLONES**

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$85.850.000) M/CTE, Se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que tenga el menor valor y las demás obtendrán el puntaje proporcional según el valor de la oferta presentada, el cual debe ofrecerse en Lista de Precios de la plataforma del SECOP II y el ANEXO DE OFERTA ECONÓMICA, acorde con las siguientes reglas:

- a) El proponente deberá indicar el valor total de la oferta, incluyendo todos los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar, sin condicionamiento alguno.
- b) La propuesta Económica, deberá contemplar todos los costos directos e indirectos a que haya lugar.
- c) La propuesta económica debe presentarse en valores enteros.
- d) En caso de que el proponente presente la oferta económica en decimales o del resultado de la operación matemática sea necesario ajustar el ofrecimiento a valores enteros, la Entidad aplicará la regla aritmética por exceso o por defecto cuyo método dispone que cualquier fracción de un entero que cumpla con la condición de ser menor que 0,5 se aproxima a la baja (aproximación descendente o por defecto) y cualquier fracción mayor o igual que 0,5 se aproxima al alza (aproximación ascendente o por exceso).
- e) Será causal de RECHAZO cuando la propuesta supere el presupuesto oficial asignado al presente proceso, de acuerdo con el "ESTUDIO DE MERCADO", el cual forma parte del estudio previo, o cuando no se señale dicho valor en la oferta económica, o cuando no se presente propuesta económica.
- f) Son de cargo del adjudicatario el pago de los derechos, impuestos, tasas y otros conceptos que genere el contrato.
- g) La propuesta económica, NO estará sujeta a ajuste alguno durante el desarrollo del contrato, razón por la cual, el proponente deberá prever en su oferta los posibles incrementos que se ocasionen, así como los costos directos e indirectos.
- h) La propuesta económica debe ser ofrecida por el tiempo de ejecución del contrato respectivo de forma responsable, y teniendo en cuenta todas las condiciones requeridas por la CRC.
- i) Serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, los errores u omisiones en que incurra al indicar los costos y valores totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

La lista de precios deberá diligenciarse simultáneamente con los requisitos habilitantes y técnicos a través de la plataforma del SECOP II. La lista de precios relacionada en la plataforma SECOP II, contiene el valor máximo a ofertar.

La lista de precios se diligenciará en el SECOP II de acuerdo con el siguiente formato:

Ref. Artículo	Código UNSPSC	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unitario Estimado incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a que haya lugar	Incluya precio como lo indique la Entidad incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a que haya lugar

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Nota 1: VALOR DE LA OFERTA ECONÓMICA. El proponente deberá presentar su oferta económica, conforme se establece en la plataforma transaccional SECOP II, sin realizar modificaciones de ningún tipo, se deberán incluir los valores de la oferta como se haya configurado la lista de precios, en moneda legal colombiana y en valores enteros sin decimales. El precio previsto en la oferta económica del proponente tendrá que contemplar todos los costos y gastos directos e indirectos derivados de la celebración y ejecución del contrato; por tanto, en el valor ofertado se entienden incluidos, entre otros, los gastos de administración, salarios, sistema integrado de seguridad social, parafiscales, prestaciones sociales, indemnizaciones del personal, incrementos salariales y prestacionales; desplazamientos y transporte del equipo de trabajo; honorarios y asesorías en actividades relacionadas con la ejecución del contrato; computadores, licencias de utilización de software, si aplica; y la totalidad de tributos originados por la celebración y ejecución del contrato.

Nota 2: No obstante, lo dispuesto en la nota anterior, el proponente podrá ofertar un valor inferior al presupuesto oficial descrito en el numeral correspondiente de la lista de precios dispuesta en el SECOP II, lo cual no implicará incurrir en causal de rechazo.

Nota 3: El valor del contrato corresponderá a la oferta económica ganadora de acuerdo con el resultado de la evaluación. La oferta económica se verificará y no deberá superar el presupuesto oficial establecido para el proceso.

10.2. CORRECCIONES ARITMÉTICAS:

La Entidad solo efectuará correcciones aritméticas originadas en un error de cálculo, entendido como aquel en que incurre el proponente cuando realiza de manera incorrecta una operación matemática, pero con certeza respecto de los requerimientos y valores unitarios. Las correcciones se realizarán en los siguientes casos:

- Quando exista diferencia entre el valor unitario y el valor total resultante de multiplicar el valor unitario por la cantidad requerida, prevalecerá el valor unitario y la Entidad corregirá el valor total.
- Quando exista error en las operaciones de suma o resta de subtotales o valores parciales, la Entidad efectuará la corrección correspondiente y determinará el valor total de la oferta.
- Quando exista discrepancia entre valores expresados en números y en letras, prevalecerá el valor expresado en letras.
- Quando el IVA u otros impuestos aplicables hayan sido calculados erróneamente, la Entidad realizará la corrección aritmética correspondiente conforme a la normatividad vigente.
- El ajuste al Peso ya sea por exceso o por defecto de los Precios Unitarios contenidos en la propuesta económica de las operaciones aritméticas a que haya lugar y del valor del IVA, así: cuando la fracción decimal del Peso sea igual o superior a punto cinco (0.5) se aproximará por exceso al número entero siguiente del Peso y cuando la fracción decimal del Peso sea inferior a punto cinco (0.5) se aproximará por defecto al número entero.
- En caso de presentarse discrepancia entre la información económica diligenciada en el anexo económico y aquella registrada en la plataforma SECOP II, prevalecerá la contenida en el anexo económico aportado por el proponente, por corresponder al documento dispuesto por la Entidad para la estructuración y evaluación de la oferta económica.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

11. FACTOR CALIDAD (320 PUNTOS):

CRITERIO DE CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	COMPONENTE	PUNTAJE MÁXIMO
Calidad	El proponente que ofrezca, sin costo adicional para la CRC, licencias adicionales de agente a las 5 requeridas dentro de las especificaciones técnicas, con las mismas funcionalidades exigidas para la solución ofertada.	1 licencia	45 puntos
		2 licencias	90 puntos
Calidad	El proponente que ofrezca, sin costo adicional para la CRC, una (1) licencia adicional de supervisor con las mismas funcionalidades exigidas para la solución ofertada.	50 puntos	
Calidad	El proponente que ofrezca la continuidad de la solución tecnológica ofertada (incluido el soporte), sin costo adicional para la CRC, durante un mayor número de meses adicionales al plazo de ejecución del contrato (12 meses), obtendrá el mayor puntaje. A los demás proponentes se les asignará un puntaje proporcional. (ver nota)	180 puntos	
PUNTAJE TOTAL		320	

Nota: para la asignación de este puntaje de calidad se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje}_i = \frac{\text{Meses adicionales ofrecidos por el proponente } i}{\text{Mayor número de meses adicionales ofrecidos}} \times \text{Puntaje máximo del factor}$$

Donde:

Puntaje_i: puntaje obtenido por el proponente evaluado.

Número de meses adicionales ofrecidos por el proponente_i: meses de continuidad adicional ofrecidos sin costo para la CRC, por encima de los doce (12) meses correspondientes al plazo de ejecución del contrato.

Mayor número de meses adicionales ofrecidos: mayor cantidad de meses adicionales ofertada entre los proponentes.

Puntaje máximo del factor: máximo puntaje asignado a este criterio de evaluación.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

12. ACREDITACIÓN DEL PUNTAJE POR SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL

La Entidad asignará 100 puntos a la oferta de: i) Servicios Nacionales o ii) con Trato Nacional.

12.1. SERVICIOS NACIONALES

Para que el Proponente nacional obtenga puntaje por Servicios Nacionales debe diligenciar el «**ANEXO 7 FORMATO 7A – PROMOCIÓN DE SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL**», en donde se comprometa a que en caso de resultar adjudicatario para la ejecución del objeto contractual vinculará un porcentaje de empleados o Contratistas por prestación de servicios colombianos, de al menos el **CUARENTA POR CIENTO (40%)** (sin perjuicio de incorporar un porcentaje superior) del total del personal requerido para el cumplimiento del contrato, de conformidad con el tercer inciso del artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015. Adicionalmente deberá, aportar alguno de los siguientes documentos, según corresponda:

- A. Persona natural colombiana:** La cédula de ciudadanía del Proponente.
- B. Persona natural extranjera residente en Colombia:** La visa de residencia que le permita la ejecución del objeto contractual de conformidad con la ley.
- C. Persona jurídica constituida en Colombia:** El certificado de existencia y representación legal emitido por alguna de las cámaras de comercio del país.

12.2. CON TRATO NACIONAL

Para que el Proponente extranjero con Trato Nacional obtenga el puntaje por apoyo a la industria nacional por promoción de Servicios Nacionales o con Trato Nacional solo deberá diligenciar el «**ANEXO 7 FORMATO 7A – PROMOCIÓN DE SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL**». en donde se comprometa a que en caso de resultar adjudicatario para la ejecución del objeto contractual destinará un porcentaje de empleados o Contratistas por prestación de servicios colombianos, de al menos el **CUARENTA POR CIENTO (40%)** (sin perjuicio de incorporar un porcentaje superior) del total del personal requerido para el cumplimiento del contrato, de conformidad con el tercer inciso del artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015.

Para que el Proponente extranjero con Trato Nacional que diligencie la **OPCIÓN 2** del «**ANEXO 7 - FORMATO 7A – PROMOCIÓN DE SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL**» obtenga el puntaje por Trato Nacional, deberá acreditar que los servicios son originarios de: a) los Estados mencionados en la sección de Acuerdos Comerciales aplicables al Proceso de Contratación; b) los Estados en los cuales si bien no existe Acuerdo Comercial, el Gobierno Nacional ha certificado que los oferentes colombianos gozan de Trato Nacional en los términos del artículo 2.2.1.2.4.1.3. del Decreto 1082 de 2015; o c) los Estados miembros de la Comunidad Andina de Naciones. Para esto, deberá demostrar que cumple con la regla de origen contemplada para los Servicios Nacionales del respectivo país, allegando la información y/o documentación que sea requerida.

Nota 1: PROPONENTE PLURAL: La Entidad asignará el puntaje por apoyo a la industria nacional por promoción de Servicios Nacionales o con Trato Nacional al Proponente Plural conformado por nacionales cuando cada uno de sus integrantes presente alguno de los documentos indicados en este numeral, según corresponda. A su vez, el representante del Proponente Plural deberá diligenciar el «**ANEXO 7**».

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

FORMATOS INDUSTRIA NACIONAL. FORMATO 7A – PROMOCIÓN DE SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL». Cuando uno o varios de sus integrantes no cumplan con las condiciones descritas el Proponente Plural no obtendrá puntaje por Promoción de Servicios Nacionales o Trato Nacional.

12.3. INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL EN SERVICIOS EXTRANJEROS

La Entidad asignará 50 puntos a los Proponentes extranjeros sin derecho a Trato Nacional o a los Proponentes Plurales en los que al menos uno de sus integrantes sea un extranjero sin derecho a Trato Nacional, que se comprometan a incorporar a la ejecución del contrato más del noventa por ciento (90%) del personal técnico, operativo y profesional de origen colombiano.

Por otro lado, el Proponente que ofrezca personal colombiano con títulos académicos otorgados en el exterior deberá demostrar la convalidación de estos títulos en Colombia ante el Ministerio de Educación Nacional. En este sentido, para acreditar los títulos académicos concedidos en el exterior se requiere presentar la Resolución expedida por el Ministerio de Educación Nacional que reconoce el título obtenido en el exterior.

Para recibir el puntaje por incorporación de componente colombiano, el representante legal o el apoderado del Proponente deberá diligenciar el «**ANEXO 7 FORMATO 7B – INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL EN SERVICIOS EXTRANJEROS**», en el cual manifieste bajo la gravedad del juramento que incorporará en la ejecución del contrato más del noventa por ciento (90 %) de personal técnico, operativo y profesional de origen colombiano, en caso de resultar adjudicatario del Proceso de Contratación.

La Entidad únicamente otorgará el puntaje por promoción de la incorporación de componente nacional cuando el Proponente que diligencie el «**ANEXO 7 FORMATO 7B – INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL EN SERVICIOS EXTRANJEROS**» no haya recibido puntaje alguno por promoción de Servicios Nacionales o con Trato Nacional.

El «**ANEXO 7 FORMATO 7B – INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL EN SERVICIOS EXTRANJEROS**» solo debe ser aportado por los Proponentes extranjeros sin derecho a Trato Nacional que opten por incorporar personal colombiano. En el evento que un Proponente extranjero sin derecho a Trato a Nacional o un Proponente Plural en el que al menos uno de sus integrantes sea un extranjero sin Trato Nacional, en lugar del «**ANEXO 7 FORMATO 7B – INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL EN SERVICIOS EXTRANJEROS**», diligencie el «**ANEXO 7 FORMATO 7A – PROMOCIÓN DE SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL**», no habrá lugar a otorgar puntaje por este factor.

13. EVALUACIÓN EMPRENDIMIENTOS O EMPRESAS DE MUJERES (PUNTAJE MÁXIMO: 2.5)

Se otorgarán 2.5 puntos si el proponente es un emprendimiento o empresa de mujer de acuerdo con el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1860 de 2021.

Se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

i) 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.

ii) 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.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

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 se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación. La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

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

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

Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones de trata el presente artículo 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 proponentes plurales, 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.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

NOTA: Para adquirir el puntaje establecido para el criterio de evaluación de emprendimientos o empresas de mujeres del presente numeral, el proponente deberá diligenciar el Formato “*FORMATO EVALUACIÓN EMPRENDIMIENTOS O EMPRESAS DE MUJERES Y MIPYME*” del Anexo 3 – EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE y anexar los respectivos soportes.

14. EVALUACIÓN MIPYME (PUNTAJE MÁXIMO: 2.5)

Se otorgarán 2.5 puntos si el proponente es una MIPYME, para lo cual debe cumplir con alguna de las condiciones establecidas en el artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015.

Los criterios de clasificación empresarial son los definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya.

Tratándose de proponentes plurales, los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de MIPYME y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

NOTA: Para adquirir el puntaje establecido para el criterio de evaluación de MIPYME del presente numeral, el proponente deberá diligenciar el Formato “*FORMATO EVALUACIÓN EMPRENDIMIENTOS O EMPRESAS DE MUJERES Y MIPYME*” del Anexo 3 y anexar los respectivos soportes.

15. CRITERIOS DE DESEMPATE:

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, en los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso las obligaciones contenidas en los Acuerdos Comerciales vigentes, especialmente en materia de trato nacional.

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

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

En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.

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

Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente. En virtud del artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y, a falta de este, del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza.

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

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

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

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

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

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

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

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

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

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

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

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

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará las personas vinculadas a su nómina, y el número de identificación y nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica.

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

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

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

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

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

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

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

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

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

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

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

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

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

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

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

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

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

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

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

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

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

12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar al oferente, el cual deberá estar establecido previamente en el pliego de condiciones, invitación o documento que haga sus veces.

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

Sin perjuicio de la obligación anterior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente señalarán en un Manual o Guía no vinculante los lineamientos para la aplicación de los factores de desempate en cumplimiento de un Acuerdo Comercial en la etapa de selección del Proceso de Contratación.

PARÁGRAFO 2. Si el empate entre las propuestas se presenta con un proponente, bien o servicio extranjero cuyo país de origen no tiene Acuerdo Comercial con Colombia, ni trato nacional por reciprocidad o con ocasión de la normativa comunitaria, se dará aplicación a todos los criterios de desempate previstos en el presente numeral.

PARÁGRAFO 3. Conforme con el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, la Entidad Estatal garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que acredita el cumplimiento de los factores de desempate de: i) las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ii) las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y iii) la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

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

Nota 1: Los documentos y condiciones mediante los cuales se acrediten los criterios de desempate deberán ser aportados de manera completa e íntegra junto con la presentación de la oferta. En consecuencia, dichos criterios **no serán objeto de subsanación**, en la medida en que inciden directamente en la comparación y definición de las propuestas en caso de empate, por lo que su acreditación extemporánea implicaría la modificación o mejora de la oferta presentada. Por tanto, la entidad no permitirá la acreditación, corrección o complemento de documentos relacionados con criterios de desempate con posterioridad al cierre del proceso, de conformidad con lo previsto en el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 y las reglas de inmutabilidad de las propuestas.

16. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones rechazará las ofertas por las siguientes causas:

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

1. Que el valor total de la oferta exceda el presupuesto oficial estimado para el proceso de contratación; cuando se supere el valor unitario de alguno o algunos de los ítems ofrecidos con respecto al valor establecido para cada ítem del presupuesto oficial cuando la forma de pago sea por precios unitarios; o cuando el valor ofertado supere el presupuesto oficial de cada lote o grupo, según corresponda.
2. Cuando el PROPONENTE o alguno de los miembros que conforman la Unión temporal o Consorcio se encuentren inmersos en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8º de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás disposiciones constitucionales y legales vigentes.
3. En caso de que la propuesta no sea presentada a través del perfil de Unión Temporal o Consorcio en la plataforma SECOP II, es decir, que sea presentada por alguno de sus integrantes en caso de ser una estructura plural.
4. Cuando una misma persona natural o jurídica, o integrante de un proponente plural, presente o haga parte en más de una propuesta para el presente proceso de contratación. (Por sí o por interpuesta persona).
5. Presentar la oferta extemporáneamente.
6. Que el proponente no aclare, subsane o aporte documentos necesarios para cumplir un requisito habilitante o aportándolos no lo haga de forma correcta, en los términos establecidos en la ley o por la CRC.
7. Que el proponente aporte información inexacta sobre la cual pueda existir una posible falsedad.
8. Que la persona jurídica proponente individual o integrante del proponente plural esté incurso en la situación descrita en el numeral 1 del artículo 38 de la Ley 1116 de 2006.
9. Cuando el PROPONENTE o alguno de los miembros que conforman la Unión temporal o Consorcio se encuentren inmersos en alguna de las causales de disolución a que se refieren los artículos 218, 342, 351, 370 y 457 del Código de Comercio.
10. Que la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) que realice el proponente, por primera vez o cuando han cesado los efectos y debe volver a inscribirse, no esté en firme en la fecha prevista para el cierre del proceso de contratación.
11. Que el proponente no acredite la presentación de la información para renovar el Registro Único de Proponentes (RUP), a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, o en la fecha que establezca la ley o el reglamento, si fuera una distinta.
12. Que el proponente se encuentre inmerso en un conflicto de interés previsto en una norma de rango constitucional o legal.
13. La no presentación de la Garantía de Seriedad de manera simultánea con la oferta. Dicho requisito no será subsanable conforme al parágrafo 3º del artículo 5º de la Ley 1150 de 2007.
14. Que el objeto social del proponente o el de sus integrantes no le permita ejecutar el objeto del contrato.
15. Que el proponente adicione, suprima, cambie, o modifique los ítems, la descripción, las especificaciones, el detalle, las unidades o cantidades señaladas en los estudios previos. Solo procede cuando la forma de pago sea por precios unitarios. No ofrecer el valor de un precio unitario u ofrecerlo en cero (0) pesos.
16. Cuando se presente propuesta condicionada para la adjudicación del contrato.
17. Presentar las ofertas en físico o por otro medio distinto a la plataforma SECOP II o a través de mensaje o correo electrónico, excepto las que se envíen por correo electrónico, cuando se presente una Falla General o Específica de la plataforma, certificada por Colombia Compra Eficiente, de acuerdo con el Protocolo de Fallas del SECOP II disponible en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/manual/protocolo-de-indisponibilidad-del-secop-ii>

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

18. No presentar oferta económica o entregar la información de la propuesta económica en el sobre que no corresponda.

19. Formular una oferta en la que se fijen condiciones económicas y de precios posiblemente artificialmente bajos, debidamente evidenciadas, y una vez surtido el requerimiento: (I) No sustenta los precios ofertados; (II) se presenta la sustentación por fuera de los términos establecidos por la Entidad; (III) las explicaciones rendidas no cumplen con toda la información requerida por la Entidad y; (IV) las explicaciones rendidas no respondan a circunstancias objetivas del oferente y de su oferta.

20. Cuando la duración de la persona jurídica, unión temporal o Consorcio es inferior a la duración del contrato y un (1) año más.

21. Cuando la oferta del Proponente Plural sea presentada desde cuentas de proponentes singulares y viceversa.

22. Cuando existan inconsistencias en la información o documentos presentados con la propuesta que no puedan ser aclaradas por el proponente, y que en consecuencia no permitan a la CRC hacer una comparación y evaluación objetiva de las propuestas.

23. Cuando el proponente ejecute cualquier acción tendiente a influir o presionar a los encargados de la evaluación de las propuestas o la adjudicación del contrato.

24. Cuando se compruebe colusión u otro tipo de confabulación entre los proponentes.

25. Las demás señaladas en los presentes pliegos de condiciones y en la ley.

NOTA 1: En todo proceso de selección de contratistas primará lo sustancial sobre lo formal. En consecuencia, no podrá rechazarse una propuesta por la ausencia de requisitos o la falta de documentos que verifiquen las condiciones del proponente o soporten el contenido de la oferta, y que no constituyan los factores de escogencia establecidos por la entidad en el pliego de condiciones, de conformidad con lo previsto en el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, núm. 4.

17. ANÁLISIS, TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

Este punto se encuentra en la **MATRIZ ANEXA**. (Anexo_TSI_Matriz_de_Riesgo_Contact_Center_2026)

18. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

Los estudios de riesgos en la presente contratación se encuentran identificados dentro del presente proceso de selección, para lo cual la entidad solicitará la constitución de las pólizas que los amparen en los siguientes términos:

En la etapa precontractual el oferente deberá acompañar la propuesta de una garantía bancaria o de una póliza otorgada por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, con el fin de asegurar la firma y perfeccionamiento del contrato por parte del proponente favorecido con la adjudicación, de conformidad con los requerimientos que establezca LA COMISIÓN en el pliego de condiciones.

Para que proceda la ejecución del contrato, el contratista deberá constituir, a favor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones una garantía única, la cual podrá consistir en una garantía bancaria o en una póliza de seguro que ampare:

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

- **El cumplimiento general del contrato:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y doce (12) meses más.
- **La calidad del servicio prestado:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato con una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la finalización del contrato.
- **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más.

NOTA: El contratista debe mantener, durante la vigencia del contrato, la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que el plazo de ejecución del contrato y/o su valor se amplíe o aumente, respectivamente, el contratista deberá ampliar la vigencia de las garantías y/o el valor amparado de las mismas, según sea el caso, como condición previa y necesaria para el pago de las facturas pendientes de pago.

19. ACUERDOS INTERNACIONALES O TRATADOS DE LIBRE COMERCIO

Los acuerdos internacionales y tratados de libre comercio vigentes para el Estado Colombiano cobijan este tipo de contratación y para que una determinada contratación pública esté cubierta bajo las obligaciones internacionales es necesario que (i) la entidad pública que realice la contratación se encuentre en los listados de entidades cubiertas, (ii) que se superen los montos mínimos para que las normas de contratación pública del capítulo sean aplicables los "Umbrales", y (iii) que la contratación no se encuentre cubierta bajo alguna exclusión de aplicabilidad o excepción.

Así, conforme al Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, versión M – MACPC – 13 publicado por Colombia Compra Eficiente, se establece que la presente contratación esta cobijada por los siguientes acuerdos comerciales:

<https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/manual/manual-para-el-manejo-de-los-acuerdos-comerciales-en-procesos-de-contratacion>

Acuerdo Comercial Vigente	Entidad Estatal Incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
	CHILE	NO	NO	NO

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

Acuerdo Comercial Vigente	Entidad Estatal Incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
ALIANZA PACÍFICO	MÉXICO	NO	NO	NO
	PERÚ	NO	NO	NO
CANADA		NO	NO	NO
CHILE		NO	NO	NO
COREA		NO	NO	NO
COSTA RICA		NO	NO	NO
ESTADOS UNIDOS		NO	NO	NO
ESTADOS AELC		NO	NO	NO
MÉXICO		NO	NO ¹²	NO
TRIANGULO DEL NORTE	EL SALVADOR	SI	NO	SI
	GUATEMALA	SI	NO	SI
	HONDURAS	N/A	N/A	NO
UNIÓN EUROPEA		NO	NO	NO
ISRAEL		NO	NO	NO
REINO UNIDO E IRLANDA DEL NORTE		NO	NO	NO
COMUNIDAD ANDINA		N/A	NO	SI

La presente contratación está contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, razón por la cual el plazo entre la fecha de publicación del aviso de convocatoria y la fecha de presentación de ofertas deberá ser mayor o igual al establecido en el Acuerdo Comercial respectivo, es decir, diez (10) días.

20. PRESENTACION DE LA OFERTA EN LA PLATAFORMA ELECTRONICA SECOP II:

Se recuerda a todos los proponentes que, cada una de las actuaciones y comunicaciones que se surtan en desarrollo del presente proceso, se llevarán a cabo **UNICA Y EXCLUSIVAMENTE MEDIANTE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA SECOP II**; toda vez que, la CRC solicita tener en cuenta al momento de enviar la oferta lo siguiente:

- A. Todos los archivos deben venir en formato **PDF**.
- B. La oferta deberá ser cargada en orden y debidamente foliada, esto es 1) Requisitos Jurídicos, 2) Requisitos financieros, 3) Requisitos técnicos Habilitantes con las

¹² TRM del día miércoles 22 de agosto de 2018: \$ 2.990.78 pesos colombianos por dólar estadounidense, para un total de \$236.032.358. Visto en: <http://www.banrep.gov.co/es/trm>

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

certificaciones en completo orden, y por último 4) Los ofrecimientos adicionales que son calificables.

- C. En caso de que la Entidad no le sea posible encontrar los archivos que corroboran cada uno de los criterios del proceso de selección la oferta será calificada como **NO HABILITADA**.
- D. Cualquier comunicación enviada por un proveedor utilizando un procedimiento distinto al de presentación de ofertas no constituye una oferta y en consecuencia no debería ser tenida en cuenta como tal.
- E. Los documentos adjuntos a la oferta de forma distinta a lo previsto en los Documentos del Proceso y la Guía para presentar Ofertas en el SECOP II <https://www.colombiacompra.gov.co/content/guia-para-presentar-ofertas-en-el-secop-ii>; no será tenida en cuenta por la Entidad Estatal pues, en desarrollo de la Ley 527 de 1999, no hay una oferta y en consecuencia no podría ser evaluada. Tampoco será tenida en cuenta la oferta de un proponente plural presentado desde la cuenta de uno de los integrantes de dicho proponente plural.
- F. En el evento de indisponibilidad de la plataforma tecnológica se deberá seguir el procedimiento establecido por Colombia Compra. La Entidad en estos casos podrá prorrogar los plazos definidos en el pliego electrónico, de no poder realizar dicha modificación por la misma indisponibilidad, recibirá los documentos de la oferta si se cumplieron los requisitos de indisponibilidad en el siguiente correo electrónico: contratación@crcom.gov.co.
- G. En caso de que la CRC formule una Adenda con anterioridad a la presentación del cierre de las ofertas, y el o los posibles oferentes hayan presentado y/o publicado su oferta con anterioridad a la fecha y hora de la publicación de la Adenda; la o las ofertas presentadas en ese lapso, deberán volver a publicarlas después de publicada la Adenda a que haya lugar.

Lo anterior obedece a que, si bien la plataforma electrónica y transaccional del Secop II, permite la descarga y posterior evaluación de los documentos presentados en la oferta; inhabilita automáticamente la(s) oferta(s), presentadas en tal sentido para la adjudicación del contrato, tal como lo estipula la guía de CCE para presentación de ofertas de los proveedores y de la cual se deja evidenciado el enlace para la consulta a que haya lugar. <https://www.colombiacompra.gov.co/content/guia-para-presentar-ofertas-en-el-secop-ii>

21. RESERVA DE LA INFORMACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El artículo 74 de la Constitución Política dispone que *"toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establece la ley"*. De conformidad con la preceptiva constitucional, los numerales 2º y 3º del artículo 24 de la Ley 80 de 1993, disponen que todas las personas interesadas en los procesos contractuales pueden conocer y controvertir los conceptos y las decisiones que tomen las Entidades Públicas, y para ello pueden examinar los expedientes.

Por lo tanto, en caso de que el proponente considere que algún documento de su propuesta goza de reserva legal, deberá manifestarlo por escrito y soportarlo conforme a las normas que le brindan tal carácter. En el evento que no se señale la norma específica que le otorgue ese carácter, se tendrá por no escrito el anuncio de la reserva. Esta situación será manifestada en la Carta de Presentación de la propuesta.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

22. DEBER DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE

Los proponentes, en atención a su capacidad técnica, experiencia y conocimiento especializado en las actividades objeto del proceso, deberán revisar de manera diligente la información general contenida en los documentos publicados por la Entidad.

En desarrollo del principio de buena fe calificada (art 863 C. Cio) y atendiendo a la naturaleza brifronte del principio de planeación, que rige la etapa precontractual, deberán informar oportunamente a la Entidad cualquier omisión, error manifiesto, inconsistencia o contradicción que, de acuerdo con su experticia razonable, pueda advertirse en la documentación del proceso y que resulte relevante para la adecuada estructuración de la oferta o la correcta ejecución del eventual contrato.

Este deber no implica la obligación de realizar estudios técnicos exhaustivos, rediseños, verificaciones estructurales detalladas ni auditorías especializadas sobre los insumos suministrados por la Entidad, ni traslada al proponente la carga de corregir integralmente la estructuración técnica del proceso. Se circunscribe a advertir inconsistencias evidentes o detectables mediante una revisión profesional ordinaria acorde con su experiencia en el sector.

El incumplimiento del deber de advertencia frente a situaciones manifiestas que pudieron ser identificadas con diligencia razonable no podrá posteriormente invocarse como fundamento para reclamaciones derivadas de dichas circunstancias

23. PROPUESTAS PARCIALES Y ALTERNATIVAS

No se admitirá la presentación de propuestas parciales, esto es, las presentadas para una parte del objeto o del alcance del contrato, a menos que se establezca esta posibilidad en el pliego de condiciones.

Tampoco se admitirá la presentación de ofertas alternativas, salvo que esté autorizado expresamente por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en los términos del numeral 6 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, dentro del pliego de condiciones o el documento que haga sus veces.

24. LIQUIDACIÓN

La liquidación del contrato objeto del presente proceso de selección se realizará según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 dentro de los doce (12) meses siguientes a su terminación y deberá ser suscrita de manera conjunta con el supervisor del contrato.

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	ESTUDIOS PREVIOS – SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	Código: GCO-F-06
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

El presente análisis fue realizado por quienes suscriben el documento con cuyo contenido se comprometen dentro del ámbito de sus respectivas competencias funcionales.



INGRÍD PICÓN CARRASCAL

Coordinadora

Tecnologías y Sistemas de Información – TSI



JOSÉ DUGLAS LIZCANO MORENO

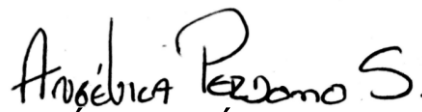
Profesional Especializado

Tecnologías y Sistemas de Información – TSI



JENNY ROJAS GRANADOS

Abogado de contratación



ANGÉLICA MARÍA PERDOMO

Profesional Gestión Financiera