PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

ESTUDIOS PREVIOS

“PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN”.

NOVIEMBRE DE 2024

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 80 de 1993[1], artículo 25, numerales 7 y 12, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011[2], así como en la Ley 1150 de 2007[3] y el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.2.1.1., se presentan a continuación los estudios y documentos previos que respaldan la elaboración del proyecto de pliego de condiciones, del pliego de condiciones en sí, y del contrato que se derive del proceso que tiene por objeto la **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN"**. Esto permitirá a los oferentes valorar adecuadamente los requisitos establecidos por la entidad.

2. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en los Estudios y Documentos Previos y en el Pliego de Condiciones. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados.

Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos deben entenderse de acuerdo con su significado contextual y propio.

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

Los siguientes términos son utilizados en el presente documento, teniendo en cuenta el Anexo Glosario de Términos del Manual de Contratación de la Entidad[4]:

DEFINICIONES GENERALES	
Acta de inicio	Es el documento suscrito por el supervisor o interventor y el contratista en la cual se deja constancia de que se han cumplido los requisitos de ejecución del contrato y se estipula la fecha de inicio del plazo pactado. Será obligatoria cuando así se establezca en la minuta correspondiente.
Acta de entrega y recibo a satisfacción	Es el documento en el que se deja constancia de la forma cómo el contratista entrega a la entidad los bienes, las obras o los servicios objeto del contrato y del recibo a satisfacción de estos por parte de la PGN, puede incluir salvedades sobre asuntos de la ejecución del negocio jurídico.
Acta de cierre del expediente	Acto administrativo a través del cual la entidad deja constancia de la finalización de todas actividades conexas al contrato y de la finalización de los términos de las garantías pendientes de calidad estabilidad y mantenimiento. Será responsabilidad de los supervisores o interventores cumplir con las funciones y obligaciones a su cargo relativas a la vigilancia del cumplimiento de todas y cada

[1] Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
[2] Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
[3] Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
[4] Manual de Contratación de la PGN. Adoptado mediante Resolución 0384 del 14 de septiembre de 2020.

	una de las obligaciones pactadas, así se cumplan en la etapa poscontractual, como garantías, servicios conexos, etc. En cumplimiento de esta responsabilidad deberán elaborar y remitir a la Oficina Jurídica el Acta de Cierre correspondiente para su revisión y visto bueno y para la firma del ordenador del gasto. Si a la terminación del contrato, cuando no se requiera su liquidación, o a la liquidación de éste se cumplan todas las obligaciones pactadas, con la suscripción de las actas correspondientes se efectuará el cierre del expediente contractual.
Acto administrativo de adjudicación	Es el documento por el cual la Entidad manifiesta su voluntad inequívoca de adjudicar o declarar desierto un proceso de selección. Para las licitaciones públicas se expedirá una Resolución, para las demás modalidades de selección dicha voluntad se expresará en el acta correspondiente, salvo en la contratación directa, en la que se proferirá el acto administrativo de justificación o el correspondiente documento de estudios previos. Este acto es definitivo y no admite recursos, de manera que solo puede impugnarse ante la jurisdicción contenciosa administrativa. El acto de adjudicación es irrevocable, salvo que, dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y su suscripción, sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad o si se demuestra que el acto se obtuvo por medios ilegales, este podrá ser revocado, caso en el cual, la entidad podrá aplicar lo previsto en el inciso final del numeral 12 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993. Cuando se trate de una licitación pública, la adjudicación se hará en audiencia pública.
Adenda	Documento por medio del cual la Entidad modifica los pliegos de condiciones. Para el caso de la licitación pública en la actualidad la ley establece que no podrán expedirse dentro de los tres (3) días anteriores a la fecha en la que se tiene previsto el cierre del proceso de selección, ni siquiera para extender el término del mismo. La publicación de estas adendas sólo se podrá realizar en días hábiles y horarios laborales. Para las demás modalidades de selección en las que se elabore pliego de condiciones no se podrán expedir adendas en la fecha de cierre de la convocatoria, salvo para modificar el cronograma y ampliar el plazo de recepción de ofertas.
Adición	Modificación del contrato que consiste en la ampliación de su valor.
Audiencia pública	Sesión pública programada para llevar a cabo una diligencia de interés dentro de cualquier proceso de contratación. Su previsión y agenda dependerá de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. En la actualidad se debe llevar a cabo audiencia pública para el análisis, estimación y distribución de riesgos, la aclaración de pliegos de condiciones, la recepción de ofertas, la adjudicación de un proceso licitatorio, la declaración de incumplimiento o la imposición de multa o sanción al contratista, entre otras.
Plan Anual de Adquisiciones:	Documento expedido por la entidad en dónde se efectúa la relación de los bienes, obras y servicios que se proyectan adquirir durante una vigencia fiscal, teniendo en cuenta que su adquisición eventual, se efectuaría como un “medio” para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y funciones a cargo de la entidad.
Adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades	La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades: Dentro de dicha modalidad de selección, según lo señalado en el inciso segundo del literal a) del numeral 2° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 se distinguen tres especies, a saber: Procedimientos de subasta inversa; Procedimientos de adquisición en Bolsa de productos; Adquisición a través de “compra por catálogo” derivados de la celebración de Acuerdos marco de precios.
Certificado de	Documento en el que consta que, dentro de las apropiaciones autorizadas para la

Disponibilidad Presupuestal	entidad estatal, existen recursos libres de afectación que posibilitan que ella se comprometa pecuniariamente.
Análisis del riesgo	Documento en donde se consigna la tipificación, estimación y asignación de los riesgos previsibles durante la ejecución del contrato.
Registro presupuestal	Operación en donde se destina una partida de las apropiaciones asignadas a la entidad para cubrir, única y exclusivamente, las obligaciones pecuniarias a su cargo derivadas del contrato estatal debidamente perfeccionado.
Estudios previos	Son todos los estudios, análisis y trámites, debidamente documentados, que sirven de soporte para la elaboración del proyecto de pliego de condiciones, pliegos definitivos y del contrato, de manera que los proponentes o el eventual contratista respectivamente, puedan valorar adecuadamente el alcance de lo requerido por la Entidad.
Plazo de ejecución	Término en el que se proyecta que el contratista cumpla de manera perfecta con las obligaciones a su cargo.
Cláusula	Estipulación plasmada dentro de una minuta de un contrato que hace referencia a las prestaciones, obligaciones o disposiciones a cargo de las partes para dar cumplimiento al objeto del negocio celebrado.
Contratista	Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, en forma individual o conjunta, que suscribe un contrato estatal.
Contrato	Son contratos estatales todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad.
Informe de evaluación	Documento en el que los miembros del comité o comités designados consignan el resultado de la verificación de la capacidad de los oferentes y de ponderación de las propuestas recibidas en el trámite de los procesos de selección adelantados por la Entidad.
Informes parciales de supervisión	Documento elaborado por el supervisor o interventor del contrato, en donde deja constancia fundamentada alrededor del estado de cumplimiento de un contrato estatal, teniendo en cuenta la periodicidad de las prestaciones conforme al cronograma de ejecución.
Informe final de supervisión:	Documento elaborado por el supervisor o interventor del contrato, en dónde presenta el estado definitivo de ejecución de un contrato estatal.
Informe de posible incumplimiento	Documento elaborado por el supervisor o el interventor del contrato, en dónde se le informa al ordenador del gasto, de manera fundamentada, sobre situaciones presentadas durante la ejecución del contrato que puedan ser constitutivas de incumplimiento, y, en consecuencia, con miras a proteger los derechos de la entidad y velar por la protección del patrimonio público, ameritarían el ejercicio de las sanciones previstas en el contrato mediante el procedimiento legalmente establecido.
Incumplimiento	Situación en la que se encuentra una de las partes del contrato en frente de la otra cuando quiera que la obligación a su cargo: No ha ejecutado la prestación a su cargo; La prestación a su cargo fue ejecutada de manera tardía; la prestación a su cargo fue ejecutada de manera imperfecta.
Procedimiento de declaratoria de incumplimiento contractual	Conjunto de actuaciones que se adelantan con miras a constatar si el contratista se encuentra en una situación de incumplimiento que le resulten imputables, y que, en consecuencia, ameriten la aplicación de las sanciones y medidas previstas en el contrato estatal. Actualmente, este procedimiento se encuentra recogido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.
Modificaciones contractuales	Acuerdos de voluntades celebrados entre las partes que tienen por objeto cambiar las estipulaciones contenidas en un contrato estatal previamente celebrado.
Informe de evaluación	Documento en el que los miembros del comité o comités designados consignan el

	resultado de la verificación de la capacidad de los oferentes y de ponderación de las propuestas recibidas en el trámite de los procesos de selección adelantados por la Entidad.
Cesión del contrato estatal	Acuerdo de voluntades por medio del cual una parte se hace sustituir por otra, quién, en consecuencia, asume su lugar dentro del contrato estatal y será la encargada de continuar con la ejecución de las prestaciones encaminadas a la materialización de su objeto. Tratándose de los contratos estatales, las entidades públicas deben aprobar la cesión que se les proponga, para lo cual habrán de verificar que el cesionario propuesto, cuente con condiciones, a lo menos similares, del eventual cedente.
Cesión unilateral del contrato estatal	Figura prevista en el artículo 6 (parágrafo 1) de la Ley 2014 de 2019, por virtud de la cual, cuando durante la ejecución del contrato estatal, sobrevenga en el contratista la causal de inhabilidad contemplada en el literal j) del numeral 1° del artículo 8° de la Ley 80 de 1993, o cuando administrativamente se le haya sancionado por actos de corrupción, la Procuraduría General de la Nación, mediante acto administrativo motivado, antecedido de un procedimiento previo que garantice el derecho de defensa y contradicción, ordena que el contrato sea cedido en favor de un tercero determinado por ella.
Liquidación	Balance final o corte definitivo de cuentas de la relación contractual, cuyo propósito fundamental es el de determinar quién le debe a quién y cuánto[5], que puede revestir cualquiera de las siguientes clases: **Liquidación bilateral:** Negocio jurídico celebrado entre las partes de un contrato estatal donde se efectúa un balance acerca de la ejecución del contrato, con miras a determinar quién le debe a quién y cuánto, para así poderse declarar a paz y salvo y darle término a la relación contractual. Durante su celebración, las partes pueden dejar plasmadas "salvedades". **Liquidación unilateral:** Corte de cuentas que efectúa la administración, a través de acto administrativo, ante el fracaso o no comparecencia del contratista para suscribir el acta bilateral, o en aquellos aspectos en frente de los que no hubo acuerdo. Esta competencia solo podrá ejercerse durante el término de caducidad del medio de control de controversias contractuales, desde que no haya sido notificado el auto admisorio de la demanda a través de la cual se haya solicitado la liquidación judicial del contrato, evento en el cual la competencia se traslada de la administración a la jurisdicción. **Liquidación judicial:** Corte de cuentas que efectúe el juez del contrato, a través de sentencia judicial, previa solicitud que sobre el particular le sea formulada a través de la demanda por medio de la cual se ejercite el medio de control de controversias contractuales, o la de reconvención.
Garantías	Mecanismos de cobertura del riesgo, expedidas en los términos de la normatividad vigente, otorgada por los oferentes o por el contratista a favor de la entidad contratante.
Obligación de garantía	Obligación temporal a cargo del contratista de responder por el buen estado del bien, obra o servicios, así como la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad contractualmente previstas, o, en su defecto a las legalmente establecidas.
Efectividad de la garantía de las obligaciones pos contractuales	Si el contratista no cumple con sus obligaciones de garantía, habida cuenta que para la liquidación del contrato se requiere de la extensión de la garantía constituida en favor de la entidad estatal (inciso cuarto del artículo 60 de la Ley 80 de 1993), ella podrá exigir la efectividad del amparo respectivo mediante la declaratoria de siniestro a través de acto administrativo, el cual deberá estar antecedido de un

[5] Ver: Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia del 4 de diciembre de 2006, Radicación número 76001-23-31-000-1994-00507-01(15239), C.P. Mauricio Fajardo Gómez.

	procedimiento que garantice el derecho de defensa y contradicción tanto de la garante como del contratista.
Interventoría o supervisión	Figuras jurídicas establecidas para que las entidades públicas cumplan el deber de vigilancia, control y seguimiento de la ejecución de los contratos estatales que propende por la satisfacción del interés general y la salvaguarda de los recursos públicos involucrados.
DEFINICIONES TÉCNICAS	
Acuerdos de nivel de Servicio	Son los acuerdos entre el Proveedor y la Entidad que aseguran la disponibilidad de los Servicios de BPO.
Canales de atención	**PRESENCIAL:** Canal a través del cual los ciudadanos pueden acudir de forma presencial para recibir orientación e interponer PQRSD verbales relacionadas con los tramites y servicios de la Entidad, de no generarse su respuesta de manera inmediata, la solicitud se registra, e inicia su gestión de clasificación, distribución y trámite correspondiente. **TELÉFONICO:** Canal a través del cual se suministra información sobre el curso de los canales institucionales idóneos para la presentación de solicitudes, se brinda información general frente a los tramites y servicios de la entidad y se atienden PQRSD ciudadanas, de no generarse su respuesta de manera inmediata, la solicitud se registra, e inicia su gestión de clasificación, distribución y trámite. **CANAL DE SERVICIO ESCRITO – FÍSICO:** A través del canal escrito físico se reciben todas las solicitudes allegadas a través de operador postal de servicios o personas naturales o jurídicas en los puntos de radicación de la PGN, las cuales se reciben, registran, clasifican, digitalizan, distribuyen y tramitan en el sistema de gestión documental. **SEDE ELECTRÓNICA:** Canal ofertado a través de la web institucional en el Botón "Sede electrónica", en la cual se registran por el usuario sus PQRSD, las cuales se clasifican, distribuyen y tramitan en el sistema de gestión documental.
Estudio de Mercado	Es el Estudio de Mercado del Proceso de Contratación para seleccionar los Proveedores para el suministro de Servicios de BPO, publicado en el SECOP II.
Servicios BPO	BPO o Business Process Outsourcing, hace referencia a un servicio tercerizado que permite disponer de un equipo de recurso humano orientado a recibir y transmitir información utilizando canales como voz, chat, fax, email, Whatsapp, chatbox, página web y redes sociales entre otros y así atender las solicitudes realizadas por los ciudadanos interesados.

3. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA PROCURADURIA PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La Procuraduría General de la Nación (PGN) es un órgano autónomo en la estructura del Estado que integra lo que modernamente se denomina órgano de control (CONPES 3907 de 2017). Su misión es construir convivencia, salvaguardar el ordenamiento jurídico, representar a la sociedad y vigilar la garantía de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el desempeño íntegro de quienes ejercen funciones públicas, preservando el proyecto común de la sociedad colombiana expresado en la Constitución Política.

La PGN cuenta con 3 funciones principales: (i) la preventiva, en la cual la PGN busca anticiparse y evitar la ocurrencia de hechos que afecten los derechos de las personas mediante la detección y advertencia temprana de riesgos en la gestión pública; (ii) la de intervención y de conciliación, que consiste por un lado, en intervenir ante los despachos judiciales en pro del debido proceso y el ordenamiento jurídico (en defensa de los más vulnerables), y por el otro, en promover la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos entre las personas y el Estado en aras de descongestionar los estrados judiciales y reducir

tiempos y recursos para todas las partes; y (iii) la disciplinaria, que consiste en la aplicación del Código Único Disciplinario a los funcionarios públicos y los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado.

La estructura orgánica de la PGN incluye, a nivel central, el Despacho de la Procuradora General, la Vice procuraduría General, Salas Disciplinarias, Procuradurías Delegadas, el Instituto de Estudios del Ministerio Público y la Secretaría General. A nivel territorial, se encuentran las Procuradurías Regionales, Distritales y Provinciales, encargadas de la instrucción y juzgamiento[6].

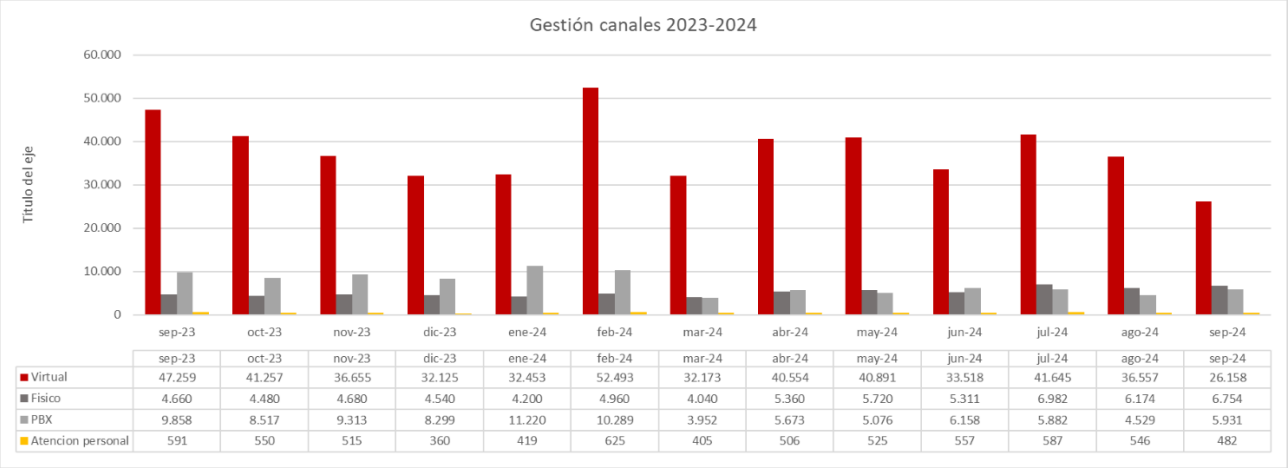
El ámbito de competencia de la PGN abarca todas las entidades oficiales, ya sean del nivel nacional, departamental o municipal, así como las personas de derecho privado que ejercen funciones públicas (CONPES 3907 de 2017).

Dentro de su plan institucional, la PGN ha asumido desafíos para atender las demandas y necesidades de la ciudadanía, fomentando la construcción de la paz, el fortalecimiento de la justicia y una ética colectiva en el respeto a los bienes e intereses públicos. En respuesta a estas necesidades, la entidad ha orientado su modelo de gestión pública hacia el servicio al ciudadano, implementando estrategias que faciliten el acceso a los servicios y el cumplimiento de obligaciones, siguiendo las directrices del gobierno nacional, especialmente las contenidas en el documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013.

Además, con la promulgación del Decreto 1851 de 2021, la PGN ha redirigido su ejercicio misional y administrativo con un enfoque claro en el servicio al ciudadano y la garantía efectiva de sus derechos, mediante la creación de la División de Relacionamiento con el Ciudadano, conforme al Artículo 8 del Decreto 1851, que modificó el artículo 18 del Decreto Ley 262 de 2000. Esta división tiene, entre otras, las siguientes funciones: *"(…) 6. Recibir, analizar, clasificar, registrar, digitalizar y asignar a la dependencia que corresponda las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y toda la demás documentación que, por cualquiera de los canales institucionales habilitados para la recepción de comunicaciones, ingrese al nivel central de la Procuraduría General de la Nación. 7. Orientar e informar a los ciudadanos que soliciten la actuación o la intervención de la Procuraduría. 8. Incorporar en el respectivo sistema de información adoptado por la entidad, los datos básicos del contenido de los documentos recibidos, de manera que sea factible identificar plenamente la naturaleza, los hechos, los sujetos y demás elementos esenciales de cada asunto. 9. Establecer los antecedentes de cada asunto, cuando así fuere procedente, y, conforme a los resultados de búsqueda realizada, determinar la ruta del documento. 10. Recibir, radicar, clasificar, alistar, despachar y ejecutar las operaciones necesarias para el envío por el operador de correo postal- de la correspondencia de salida generada en el nivel central de la Procuraduría General de la Nación. 11. Recibir y disponer el curso de los objetos o demás materiales que, aun cuando no comporten naturaleza documental, dadas sus características y la condición de sus destinatarios, deban ser objeto de recepción, envío o entrega por esta dependencia. 12. Expedir los certificados de antecedentes disciplinarios. (…)".*

Así pues, en cumplimiento de las funciones precitadas y de conformidad con lo establecido en la Resolución Interna No. 330 de 2021, corresponde a la División de Relacionamiento con el Ciudadano, recibir, clasificar, digitalizar, distribuir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD), que ingresan a través de los diferentes canales habilitados por la entidad (virtual, escrito físico, telefónico y presencial). A continuación, se relaciona el comportamiento de los canales de atención durante el último año[7]:

[6] Artículo 1 del decreto 1851 de 2021 que Modifica el Artículo 2 del Decreto Ley 262 de 2000." Estructura Orgánica."
[7] Atención personal se refiere exclusivamente a la cantidad de servicios prestados en ventanilla de atención por agentes del servicio BPO en la



	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24
Virtual	47.259	41.257	36.655	32.125	32.453	52.493	32.173	40.554	40.891	33.518	41.645	36.557	26.158
Fisico	4.660	4.480	4.680	4.540	4.200	4.960	4.040	5.360	5.720	5.311	6.982	6.174	6.754
PBX	9.858	8.517	9.313	8.299	11.220	10.289	3.952	5.673	5.076	6.158	5.882	4.529	5.931
Atencion personal	591	550	515	360	419	625	405	506	525	557	587	546	482

La gestión de este alto número de solicitudes implica la disposición de mecanismos organizativos y procedimentales que garanticen la celeridad, eficacia y eficiencia de la gestión documental, con el fin de velar por los derechos de los usuarios de la PGN y adelantar una adecuada y oportuna gestión institucional orientada a garantizar respuestas de fondo, eficaces, oportunas y congruentes respecto a lo solicitado por los ciudadanos y/o usuarios de la entidad.

Debido a la importancia y al volumen de estas comunicaciones, la entidad ha contratado desde 2018 apoyo para la gestión de las PQRSD a través de servicios BPO. Esta estrategia ha permitido atender las solicitudes vinculadas a todos los trámites y servicios ofrecidos por la entidad de manera tercerizada, garantizando así la calidad del servicio y una atención prioritaria a los ciudadanos, en cumplimiento de los indicadores establecidos que son asegurados por los proveedores de estos servicios.

Este servicio proporciona un mayor nivel de especialización y reduce los costos operativos, lo que facilita una respuesta más ágil a los asuntos que requieren atención por parte de las diferentes dependencias de la entidad.

Esto se traduce en una mayor celeridad en el trámite de las PQRSD, en respuesta a la alta demanda de servicios para gestionar estas solicitudes.

Es de observar que la contratación histórica de este servicio en la Entidad ha contribuido adecuadamente a las exigencias de la gestión de comunicaciones físicas y virtuales al interior de la Entidad, asignadas funcionalmente a la División de Relacionamiento con el Ciudadano, coadyuvando entre otras, a mejorar sustancialmente los tiempos de gestión en cada una de las etapas del procedimiento, permitiendo mayores niveles de eficiencia y eficacia, con lo cual se logra optimizar el nivel de respuesta.

Asimismo, ha contribuido a fortalecer la atención presencial y telefónica al público, teniendo en cuenta la cantidad de ciudadanos que requieren orientación para gestionar sus asuntos en diversas áreas. Esto es especialmente relevante debido a la labor preventiva y de intervención de la entidad, que implica brindar información oportuna y veraz sobre los derechos de los ciudadanos, así como atender las solicitudes de intervención presentadas ante las autoridades judiciales o administrativas.

Sede Central de la PGN, no incluye la atención prestada por funcionarios de la entidad a nivel central ni nacional.

En definitiva, la prestación se este servicio ha coadyuvado a lograr una mayor articulación interna, lo que contribuye a brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de un equipo fortalecido de agentes dedicados a la atención al público.

Aunado a lo anterior, la Entidad ha evidenciado mejora en diversos aspectos, destacando entre ellos: una notable disminución en tiempos de asignación de competencia y procesamiento de solicitudes ciudadanas en beneficio del usuario, en términos de oportunidad, satisfaciendo se esta manera el objetivo mismo de la contratación.

Por otra parte, tal servicio ha permitido consolidar cifras y estadísticas de forma permanente, contando diariamente con resultados de gestión que son medidos según el acuerdo contractual, y controles de la operación, necesarios para la adopción de acciones de mejora en el servicio de nuestros usuarios y para la adecuada toma de decisiones.

Es importante señalar que, en la actualidad, la entidad cuenta con el servicio BPO mediante la orden de compra No. 121345 de 2023, la cual tiene vigencia hasta el 25 de diciembre de 2024. Por lo tanto, el contrato que se derive del presente proceso de selección deberá iniciar el 26 de diciembre de 2024, una vez cumplidos los requisitos necesarios para su ejecución.

Para finalizar, resulta importante mencionar que en el 2022 la PGN adoptó el Plan Estratégico Institucional (PEI) dentro del cual se establece como Objetivo estratégico: *"Acercar a la ciudadanía para el reconocimiento de su propósito misional"*, objetivo a través del cual, se busca el Desarrollo de espacios de dialogo con la población de manera continua para llegar al territorio e incrementar el reconocimiento de la labor misional de la PGN, destacando la importancia de su existencia dentro del Estado.

En este marco para la vigencia 2024, se establece la iniciativa de *"Implementación del Modelo de Atención al ciudadano"*, lo cual consolida un trabajo continuo de la Entidad en pro de los de derechos ciudadanos, toda vez que como se mencionó previamente, el tratamiento de las PQRSD como canal primigenio de comunicación, impacta de manera directa sus derechos constitucionales.

En consonancia y atendiendo la justificación que precede se observa la necesidad de adelantar la contratación de tal servicio, a fin de dar continuidad a la consolidación de las iniciativas de fortalecimiento a la atención ciudadana dentro de las cuales se destaca: Caracterización de usuarios, Encuesta de opinión Nacional, Protocolos de atención presencial y telefónica, Protocolos de atención especializada en familia, Portal web servicio al ciudadano, Manual de competencias, Sede electrónica, Carteleras digitales, Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, entre otras.

4. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, ESPECIFICACIONES E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

4.1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

4.2. ALCANCE DEL OBJETO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El CONTRATISTA, se comprometerá a cumplir con los requerimientos establecidos en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** que forma parte integral del presente estudio, las

cuales serán de obligatorio cumplimiento por parte del contratista seleccionado.

Con la suscripción del **ANEXO A. FORMATO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA** y el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**, el oferente acepta y se compromete a cumplir todas y cada una de las condiciones técnicas mínimas las cuales son de obligatorio cumplimiento durante la ejecución del contrato.

4.3. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

El contrato a suscribir para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN corresponde a un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

4.4. RELACIÓN ESTRATÉGICA DEL OBJETO CONTRACTUAL CON LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

El objeto del proceso de selección se encuentra enmarcado en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, así: **"Objetivo M3. Acercar la PGN a la ciudadanía para el reconocimiento de su propósito misional".**

El Plan Estratégico Institucional se encuentra disponible para la consulta de los funcionarios y la ciudadanía en general en el link:

https://www.procuraduria.gov.co/Documents/PEI.pdf

4.5. CLASIFICACIÓN UNSPSC

Según el clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas (Versión 14 del UNSPSC) contenido en la dirección ***https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-Servicios***[8]***,*** el objeto contractual se enmarca en el siguiente código de Clasificador de Bienes y Servicios:

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center
43211700	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Equipo informático y accesorios	Dispositivos informáticos de entrada de datos	-

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La modalidad de selección y el contrato a suscribir como resultado del mismo estarán sometidos a la legislación y jurisdicción colombiana y se rigen por las normas de la Ley 80 de 1993, el Título I artículo 2 numeral 1 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015, Ley 1882 de 2018, Ley 2069 de 2020, Decreto 1860 de 2021, manuales, guías y circulares emitidas por Colombia Compra Eficiente, las demás normas que la complementen, modifiquen reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto de la presente modalidad de selección.

[8] https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios - consulta del 21 de julio de 2021

El presente proceso de selección se adelantará a través de una selección abreviada, de acuerdo con la normatividad vigente y lo contenido en el estudio previo para el presente proceso. En materia de publicidad del proceso de selección de acuerdo con lo consagrado en la Ley 1150 de 2007, artículo 2, numeral 2, literal a) en concordancia con lo estipulado por el artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015.

La modalidad de selección abreviada que establece el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 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.

Los servicios BPO o Business Process Outsourcing, corresponden a la categoría de servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, considerando que estos implican estandarización de procesos, tecnología integrada, metodologías de trabajo específicas, capacitación y formación, así como lineamientos de medición del desempeño a través de indicadores, entre otros factores.

Es por ello que los servicios de BPO son adquiridos por las entidades Estatales para procesos de recolección y entrega de información, para campañas que pueden ser dirigidas a círculos internos de la Entidad (colaboradores) o a círculos externos (Atención al ciudadano), esto considerando el alcance del objeto de la contratación que comprende el procesamiento uniforme de PQRSD.

Por otra parte, el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021 denominado “Servicios de BPO II”, AMP por medio de cual la entidad realizaba la contratación de estos servicios, tenía como fecha máxima para colocar órdenes de compra el 25 de diciembre de 2023, con lo cual no existe a la fecha un acuerdo marco vigente. Por tal razón, ante la ausencia de un Acuerdo Marco que satisfaga la necesidad integral de la entidad, el proceso de selección debe ser la Selección Abreviada por Subasta Inversa.

En atención a la necesidad existente en entidad y teniendo en cuenta que se trata de productos y servicios de características técnicas uniformes, que son de común utilización, con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes homogéneos para su adquisición, y que no existe un acuerdo marco vigente que permita satisfacer la necesidad, la modalidad de selección será la de **Selección Abreviada con Subasta Inversa**, de acuerdo con lo consagrado por la Ley 1150 de 2007, artículo 2, numeral 2, literal a) y el Decreto 1082 de 2015, artículos 2.2.1.2.1.2.1 y 2.2.1.2.1.2.2 *”Procedimiento para la subasta inversa”*.

En ese sentido, la presente Selección Abreviada por Subasta Inversa y el contrato que resulte de este proceso, se rigen por la Constitución Política, las leyes de la República de Colombia y en especial por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y su Decreto Reglamentario 1082 de 2015, el Decreto 1860 de 2021, la Ley 1882 de 2018, las normas orgánicas del presupuesto, las disposiciones cambiarias, el Estatuto Tributario, la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 816 de 2003, y las demás normas concordantes y complementarias que resulten pertinentes, las cuales se presumen conocidos por todos los proponentes.

De la misma forma, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 80 de 1993, a los contratos celebrados por las Entidades Estatales se les aplican las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas en la normatividad propia de la contratación estatal.

Por último, teniendo en cuenta el presupuesto fijado por la entidad que equivale a **MIL SEISCIENTOS MILLONES CIENTO SESENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS M/CTE ($1.600.165.914)** incluido IVA, impuestos y demás tasas, gastos y deducciones a que haya lugar, y que supera los ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (USD$125.000)[9], liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el presente proceso contractual **NO** será susceptible de ser limitado a MIPYMES, en atención a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015 modificado por el Decreto 1860 de 2021.

6. ANÁLISIS DEL SECTOR, ASPECTOS GENERALES, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN

6.1. ASPECTOS GENERALES

La actividad económica está dividida en sectores económicos. Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo con los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

Según la división de la economía clásica, los sectores de la economía son los siguientes:

- Sector primario o sector agropecuario.
- Sector secundario o sector Industrial.
- Sector terciario o sector de servicios.

Para efectos del presente objeto se tendrá en cuenta la división sectorial según la actividad económica. Teniendo en cuenta que el presente objeto corresponde a actividades relacionadas con servicios BPO, se entiende incluido en el sector terciario.

Por otro lado, conforme clasificación de actividad, este servicio corresponde al código CIIU 8220, denominado ***"Actividades de centros de llamadas (call center)",*** el cual incluye:

- *Las actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores Humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones.*
- *Las actividades de centros que realizan llamadas, utilizando técnicas similares, Para vender bienes o servicios a clientes potenciales, llevar a cabo estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares[10].*

[9] De acuerdo con la información reportada en la página www.colombiacompra.gov.co, el umbral para convocatorias limitadas a MIPYMES es de COP$532.338.092, según datos suministrados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, vigente hasta el 31 de diciembre de 2025.
[10] Abecé Actividad Servicios Empresariales – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales consultado el 5 de octubre de 2024 en: https://www.dian.gov.co/impuestos/Documents/Abece-Servicios-Empresariales.pdf

6.2. ANÁLISIS ECONÓMICO

Los servicios BPO se basan en un conjunto de prácticas de administración de los servicios cuyas características técnicas uniformes, se encuentran contempladas entre otras en estrategias, diseño, transición, operación y mejoramiento continuo del servicio especializado efectuado por un equipo de personas y herramientas.

En este sentido, la decisión de tercerizar procesos relacionados con sistemas de información y las plataformas tecnológicas está basada principalmente en el mejoramiento de la calidad, mediante accesos a conocimientos caracterizados especializados.

Los esquemas de triangulación son una estrategia empresarial mediante la cual se busca lograr el cumplimiento de metas trazadas a largo plazo, las cuales pueden definirse en términos económicos, competitivos o de desarrollo organizacional, que respondan al contexto en el que se desenvuelve la entidad compradora. Para esto, la Entidad transmite al proveedor sus necesidades y expectativas, y los criterios de éxito en la realización de estas actividades[11].

6.2.1. Variables económicas que afectan el sector

6.2.1.1. Índice de precios al consumidor (IPC):

Comportamiento de la variación mensual del IPC según divisiones y subclases[12]:

Índice de Precios al Consumidor (IPC)
Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2023 - 2024 (septiembre)

IPC	Septiembre					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
IPC total	0,54	**0,24**	8,01	**4,58**	10,99	**5,81**

Fuente: DANE, IPC.

Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

Según el DANE, en el mes de septiembre de 2024, el IPC registró una variación de 0,24% en comparación con agosto de 2024, cuatro divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,24%): Educación (1,93%), Restaurantes y hoteles (0,49%), Salud (0,29%) y por último, Transporte (0,24%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,18%), Prendas de vestir y calzado (0,11%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,11%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,07%), Bienes y servicios diversos (0,03%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,02%), Información y comunicación (0,02%) y por último, Recreación y cultura (-0,26%).

[11] Extracto Estudio de Mercado soporte de la Licitación Pública para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II.
[12] Boletín técnico Índice de Precios al Consumidor (IPC) Septiembre 2024, consultado en https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/bol-IPC-sep2024.pdf

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,24%), se ubicaron en las divisiones de: Educación, Restaurantes y hoteles, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Transporte, las cuales aportaron 0,22 puntos porcentuales a la variación total.

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Septiembre 2023 - 2024

		2023		2024	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	1,79	0,07	1,93	0,08
Restaurantes y hoteles	9,43	0,28	0,03	0,49	0,05
Salud	1,71	0,46	0,01	0,29	0,00
Transporte	12,93	0,67	0,09	0,24	0,03
TOTAL	100,00	0,54	0,54	0,24	0,24
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,40	0,12	0,18	0,05
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,20	0,01	0,11	0,00
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,74	0,14	0,11	0,02
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,82	0,01	0,07	0,00
Bienes y servicios diversos	5,36	0,68	0,04	0,03	0,00
Información y comunicación	4,33	0,07	0,00	0,02	0,00
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,32	0,01	0,02	0,00
Recreación y cultura	3,79	0,19	0,01	-0,26	-0,01

Fuente: DANE, IPC
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Este factor debe ser tenido en cuenta para la estructuración de los componentes ajenos al personal, por cuanto que la varianza que se tenga para el año 2025, será un hito de referencia para realizar los respectivos ajustes en valor del contrato, teniendo en cuenta el cambio de vigencia.

6.2.1.2. Producto Interno Bruto (PIB):

PIB desde el enfoque de la producción[13]:

En el segundo trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,1% respecto al mismo periodo de 2023pr (ver tabla 1). Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 10,2% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,8% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 11,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

[13] Boletín técnico Producto Interno Bruto (PIB_T) II trimestre de 2024pr, consultado en : https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2024.pdf

Durante el primer semestre de 2024pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 1,5%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,0% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

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

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 3,5%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 1,7%.
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 1,5%.

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2024pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2024pr-II / 2023pr-II	2024pr / 2023pr	2024pr-II / 2024pr-I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	10,2	8,0	1,5
Explotación de minas y canteras	-3,3	-2,5	-0,9
Industrias manufactureras	-1,6	-3,6	-0,9
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	2,6	3,7	-0,9
Construcción	2,4	1,5	0,9
Comercio al por mayor y al por menor[3]	0,2	-0,3	-0,05
Información y comunicaciones	-1,9	-1,9	0,3
Actividades financieras y de seguros	1,4	-0,8	1,2
Actividades inmobiliarias	1,9	1,9	0,4
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	0,2	0,2	0,4
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	4,8	5,1	1,7
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	11,1	9,5	3,5
Valor agregado bruto	**2,3**	**1,6**	**0,1**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	0,3	0,4	-0,2
Producto Interno Bruto	**2,1**	**1,5**	**0,1**

6.2.1.3. Encuesta Mensual de Servicios (EMS):

- **Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (julio 2024p / julio 2023)[14]**

Con relación exclusiva al sector, en julio de 2024, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con julio de 2023.

Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Total nacional
Julio 2024ᵖ / julio 2023

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	19,9	19,0	0,1	0,7
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	17,8	17,8	0,0	0,0
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	1,6	1,4	0,2	0,0
J	Divsión 58	Actividades de edición	-6,4	-4,3	0,7	-2,8
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	-9,2	-3,7	-3,7	-1,8
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	16,6	15,3	0,0	1,3
J	División 61	Telecomunicaciones	0,9	2,2	-1,4	0,1
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	7,0	7,1	-0,1	0,1
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	8,0	6,8	0,9	0,2
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	2,8	3,1	-0,1	-0,2
M	Clase 7310	Publicidad	-3,1	-3,4	0,1	0,2
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	5,5	5,6	-0,3	0,1
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	1,7	1,7	0,0	0,0
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	-0,6	-0,8	0,0	0,2
P	Grupo 854	Educación superior privada	12,3	10,0	0,2	2,1
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	10,6	10,2	0,2	0,2
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	8,9	7,8	1,0	0,1
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	20,7	15,6	0,8	4,2

Fuente: DANE, EMS

[14] Boletín técnico Encuesta Mensual de Servicios (EMS) Julio de 2024. Consultado en https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-jul2024.pdf

- **Variación anual de los salarios y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (julio 2024p / julio 2023)**

En julio de 2024, todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los salarios, en comparación con julio de 2023.

Tabla 3. Variación anual de los salarios y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Total nacional
Julio 2024P / julio 2023

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado sin agencias*	Permanente	Temporal directo	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	11,0	6,1	4,9	- -
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	2,7	2,6	0,2	- -
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	9,3	3,9	5,4	- -
J	Divsión 58	Actividades de edición	9,1	7,3	1,8	- -
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	13,9	8,8	5,1	- -
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	8,5	5,1	3,5	- -
J	División 61	Telecomunicaciones	5,8	6,0	-0,2	- -
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	8,1	5,4	2,7	- -
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	6,9	3,5	3,4	- -
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	9,0	4,5	4,6	- -
M	Clase 7310	Publicidad	15,8	10,0	5,9	- -
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	12,6	3,5	3,8	5,3
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	6,4	2,7	3,7	- -
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	11,5	7,8	3,7	- -
P	Grupo 854	Educación superior privada	9,0	1,6	1,3	6,1
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	6,1	5,0	1,1	- -
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	9,2	4,7	4,6	- -
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	10,5	4,4	6,1	- -

Fuente: DANE, EMS

Contexto nacional

Actualmente, Colombia tiene una industria de tercerización de servicios (BPO) reconocida a nivel mundial por la calidad de sus servicios y una amplia experiencia en una amplia gama de áreas de negocios, como Contact Centers, Call Centers, Back Office, Cobranza, Mercadeo, Consultoría y Auditoría, entre otras.

Así mismo, la industria BPO en el país, se ha caracterizado por atender los servicios requeridos por empresas de distintos sectores entre los cuales se encuentran: telecomunicaciones, salud, entidades gubernamentales, Seguros, hidrocarburos, banca y servicios financieros, tecnología, automotriz, entre otros.

Colombia también se ha convertido en un actor importante en materia de exportación de servicios BPO a países como Estados Unidos, México. España y Chile. Entre los servicios con mayor demanda en países extranjeros están:

- Servicios de Call center.
- Publicidad, estudios de mercado.
- Consultoría empresarial
- Investigación y desarrollo.
- Servicios técnicos.
- Servicios contables, de auditoría y asesoramiento tributario jurídicos.

En este sentido, las empresas cada día se ven inmersas en un entorno ampliamente competitivo en el cual requieren de profesionales con amplias capacidades técnicas y de lenguaje para atender las distintas necesidades que se requieren en cada uno de los países receptores de estos tipos de servicios[15].

6.2.1.4. Empleo y desempleo

Para el mes de agosto de 2024, la tasa de desocupación del total nacional fue 9,7%, mientras que en agosto de 2023 fue 9,3%. Por su parte, la tasa global de participación se ubicó en 64,5% y la tasa de ocupación en 58,3%, en el mismo mes del año anterior estas tasas fueron 64,4% y 58,5%, respectivamente.

Gráfico 2. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Agosto (2016 - 2024)

Fuente: DANE, GEIH.

[15] Extracto Estudio de mercado Proceso de licitación No. CCENEG-079-01-2024 publicado por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente.

6.2.1.5. Salarios mínimos

El salario mínimo en Colombia es el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), el cual se fija para periodos de un año y su periodicidad de pago es mensual; corresponden a pagos del personal requerido para la ejecución de los trabajos.

En Colombia los salarios de cada sector se determinan mediante la interacción entre oferta y demanda laboral. Sin embargo, existe un salario mínimo que se utiliza como referencia salarial y base para determinar auxilios, pagos mínimos para cotizar a seguridad social y otros. Al final de cada año se instala una Mesa de Concertación Laboral tripartita para acordar el salario mínimo mensual que tendrá vigencia el año inmediatamente siguiente. En esta negociación participa la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, conformada por representantes del Gobierno nacional, las centrales de trabajadores y dirigentes gremiales. Tanto trabajadores como empleadores proponen una cifra de ajuste teniendo en cuenta como parámetros la meta de inflación del siguiente año fijada por la Junta del Banco de la República, la Productividad Total de los Factores, la Contribución de los Salarios al Ingreso Nacional, el incremento del Producto Interno Bruto (PIB) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC). En caso de no lograr un consenso entre las partes, el Gobierno nacional fijará el salario mínimo mediante decreto, teniendo en cuenta los mismos parámetros.

Año (AAAA)	Salario Mínimo Diario (COP)	Salario Mínimo Mensual (COP)	Variación porcentual anual %	Decretos del Gobierno Nacional
2012	18.890,00	566.700,00	5,80	4919 de diciembre 26 de 2011
2013	19.650,00	589.500,00	4,02	2738 de diciembre 28 de 2012
2014	20.533,33	616.000,00	4,50	3068 de diciembre 30 de 2013
2015	21.478,33	644.350,00	4,60	2731 de diciembre 30 de 2014
2016	22.981,83	689.455,00	7,00	2552 de diciembre 30 de 2015
2017	24.590,57	737.717,00	7,00	2209 de diciembre 30 de 2016
2018	26.041,40	781.242,00	5,90	2269 de diciembre 30 de 2017
2019	27.603,87	828.116,00	6,00	2451 de diciembre 27 de 2018
2020	29.260,10	877.803,00	6,00	2360 de diciembre 26 de 2019
2021	30.284,20	908.526,00	3,50	1785 de diciembre 29 de 2020
2022	33.333,33	1.000.000,00	10,07	1724 de diciembre 15 de 2021
2023	38.666,67	1.160.000	16,00	2613 de diciembre 28 de 2022
2024	162.000	1.300.000	12,04	2292 de diciembre 29 de 2022

Fuente: *DANE*

Este factor debe ser tenido en cuenta para la estructuración del componente económico, por cuanto que la varianza que se tenga para el año 2025 en el componente de personal, será un componente de referencia para realizar los respectivos ajustes en valor del contrato, teniendo en cuenta el cambio de vigencia.

6.3. ANÁLISIS TÉCNICO

Desde una perspectiva técnica, los **servicios de BPO** se dividen en **atención por voz** y **atención no voz**.

En la primera categoría, los **contact centers** ofrecen servicios de atención al cliente, asistencia técnica y asesorías, garantizando una atención rápida y personalizada que mejora la satisfacción del usuario; en la segunda categoría, la tercerización de **atención no voz** abarca servicios de contabilidad, backoffice y otras actividades administrativas, lo que permite a las empresas optimizar procesos y reducir costos operativos.

Estos servicios son especialmente relevantes para la entidad, ya que facilitan la gestión y el trámite de las **PQRSDF** recibidas a través de los diversos canales de atención dispuestos para la ciudadanía. Al externalizar estas funciones, se logra una respuesta más ágil y efectiva, mejorando la experiencia del ciudadano y liberando recursos internos para enfocarse en funciones estratégicas.

6.4. ANÁLISIS REGULATORIO

Dado el contexto jurídico de este proceso de contratación, es importante señalar que en Colombia no hay una regulación específica que establezca los parámetros de calidad que deben cumplir los proveedores al ofrecer servicios de BPO.

Las actividades de los centros de contacto se sustentan en un conjunto de prácticas de gestión de servicios, caracterizadas por su uniformidad técnica y que abarcan estrategias, diseño, transición, operación y mejora continua, realizadas por un equipo de personas y herramientas, lideradas y contratadas por los proveedores.

En este sentido, la decisión de tercerizar procesos relacionados con sistemas de información y plataformas tecnológicas se basa principalmente en la mejora de la calidad, facilitando el acceso a conocimientos especializados. Los esquemas de triangulación son una estrategia empresarial que busca cumplir metas a largo plazo, definidas en términos económicos, competitivos o de desarrollo organizacional, adaptadas al contexto de la entidad compradora. Para ello, la entidad transmite al proveedor sus necesidades, expectativas y criterios de éxito en la realización de estas actividades.

Por lo tanto, el contrato de Servicios BPO implica la subcontratación de funciones de procesos de negocio, lo que implica necesariamente una tercerización de actividades. En este marco, se aplicarán todas las disposiciones relacionadas con la normativa laboral y los riesgos profesionales.

Asimismo, se deben considerar aspectos normativos como la flexibilidad laboral, las políticas de primer empleo, la inclusión de personas con condiciones diferenciales, las leyes de propiedad intelectual y la ley de protección de datos, en consonancia con las políticas de transformación digital, entre otras, durante la ejecución del contrato a suscribir.

6.4.1. Normatividad aplicable al proceso de contratación

Al proceso de contratación se serán aplicables las siguientes normas:

Reglamentación	Fecha	Denominación
Ley 80	28 de octubre de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
Ley 590	10 de julio de 2000	Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.
Ley 816	07 de julio de 2003	Por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública
Ley 850	18 de noviembre de 2003	Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
Ley 1150	16 de julio de 2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
Ley 1474	12 de julio de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 4170	03 de noviembre de 2011	Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente, se determinan sus objetivos y su estructura.
CONPES 3714	01 de diciembre de 2011	Del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública.
Decreto 019	10 de enero de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1712	06 de marzo de 2014	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1082	26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de Planeación Nacional.
Decreto 392	25 de febrero de 2018	Por medio del cual se reglamentan los numerales 1, y 8 del artículo 13 de la Ley 1618 de 2013, sobre incentivos en Procesos de Contratación en favor de personas con discapacidad.
Ley 1882	15 de enero de 2018	Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la Ley de Infraestructura y se dictan otras disposiciones
Ley 2069	31 de diciembre de 2020	Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia.
Decreto 1860	24 de diciembre de 2021	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones

Resolución 384	14 de septiembre de 2020	Manual de contratación de la PGN

6.4.2. Normatividad aplicable al objeto contractual

Al proceso de contratación se serán aplicables las siguientes normas:

Reglamentación	Fecha	Denominación
Ley 1221	16 de julio de 2008	Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1266	31 de diciembre de 2008	Por la cual se dictan disposiciones sobre el manejo de la información financiera y crediticia de las personas
Ley 1437	18 de enero de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1341	30 de julio de 2009	Por la cual se establecen disposiciones sobre el acceso y la promoción de la Sociedad de la Información en Colombia
Ley 1581	17 de octubre de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1755	30 de junio de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 2052	25 de agosto de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. En lo relativo a servicios ciudadanos digitales
Ley 2069	31 de diciembre de 2021	Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia
Ley 2101	21 de diciembre de 2021	Por medio del cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores.
Ley 2294	19 de mayo de 2023	Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”
Ley 2300	10 de julio de 2023	Medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados
Decreto 2663	5 de agosto de 1950	Código Sustantivo del Trabajo
Decreto- Ley 4170	3 de noviembre de 2011	Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, objetivos y estructura
Decreto 2609	14 de diciembre de 2012	Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Decreto 1377	27 de junio de 2013	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de

		Gestión Documental para todas las Entidades del Estado
Decreto 1072	26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Decreto 1074	26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
Decreto 1078	26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 1082	26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional.
Decreto 620	2 de mayo de 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Decreto 338	8 de marzo de 2022	Por el cual se adiciona el Titulo 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.
Resolución 0312	13 de febrero de 2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
Resolución 500 de 2021 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	10 de marzo de 2021	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.
Resolución 746 de 2022 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	11 de marzo de 2022	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a la Resolución 500 de 2021.
Resolución 460 de 2022 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	15 de febrero de 2022	Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el Gobierno Digital

6.4.3. Normatividad tributaria:

En materia tributaria, el presente proceso de contratación es objeto de obligaciones, por tanto, se deberá verificar si los partícipes son sujetos pasivos de éstas conforme a lo dispuesto por las normas tributarias vigentes.

Impuesto de Valor Agregado IVA: acorde al artículo 420 del Estatuto Tributario los servicios a contratar se encuentran gravados por el impuesto al valor agregado IVA, a la tarifa general del 19% (Artículo 468 del Estatuto Tributario).

De otra parte, se debe tener en cuenta lo señalado en el artículo 192 de la Ley 1819 de 2016 que señala *"(…) La tarifa del impuesto sobre las ventas aplicable a los contratos celebrados con entidades públicas o estatales, será la vigente en la fecha de la resolución o acto de adjudicación, o suscripción del respectivo contrato. Si tales contratos son adicionados, a dicha adición le son aplicables las disposiciones vigentes al momento de la celebración de dicha adición."*

Retenciones de impuestos nacionales y locales: Por la naturaleza del contrato y según las responsabilidades tributarias del contratista, éste estará sujeto a las siguientes deducciones:

- **Retenciones a título de impuesto de renta:** se aplicarán de acuerdo con el concepto facturado y las responsabilidades establecidas en el RUT de la persona natural y/o jurídica, de conformidad con el régimen que le resulte aplicable y la actividad que realice el contratista. No se aplicará retención en la fuente por renta a las personas que en su RUT registren como Autorretenedores, régimen SIMPLE de tributación o aquellos pertenecientes a Régimen Tributario Especial, como ESAL o Cooperativas. Cuando la factura contenga el detalle de conceptos que tienen diferentes tarifas de retención, se aplicará la tarifa correspondiente sobre la base gravable aplicable a cada concepto.
- **Retención de IVA:** se aplicará retención del 15% del IVA facturado, excepto a las personas que en su RUT se registren como Gran Contribuyente.
- **Retención a título de Impuesto de Industria y Comercio:** se aplicará de acuerdo con el concepto facturado, teniendo en cuenta el concepto de territorialidad. En la actividad de servicios se causa en la ciudad donde se preste el servicio.
- **Estampillas Departamentales:** Para este tributo se deberá verificar en qué departamentos, los contratos suscritos por la Procuraduría General de la Nación o las entidades de Orden Nacional para ser ejecutados en su jurisdicción departamental constituyen hecho generador de estampilla. Para el evento que los servicios sean realizados en Bogotá D.C. **no** se aplicará descuento por estampilla departamental; en caso de desarrollarse los servicios en otra ciudad, se verificará si se configura hecho generador del tributo según la norma tributaria vigente en el respectivo departamento.

En caso de que el proveedor sea una Unión Temporal o Consorcio se hace necesario que el mismo cuente con Registro Único Tributario sin perjuicio del acuerdo pactado entre las partes para la facturación y cobro. En este sentido, se debe adjuntar el documento de conformación de la Unión Temporal o Consorcio y se tendrá en cuenta que las retenciones de impuestos recaerán sobre el emisor de la factura.

6.4.4. Regulación interna

De manera adicional, se consideran relevantes las Resoluciones, Circulares, Manuales, Directivas[16] emitidas o que emita la Procuraduría General de la Nación que tengan impacto en la prestación del servicio BPO, resaltando:

Resolución N° 330 de 2021, Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Resolución N° 293 de 2024, Por medio de la cual se adopta el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo – DOKUS en la Procuraduría General de la Nación y se dictan otras disposiciones

Protocolo de atención al ciudadano

Manual de competencias de la PGN

Manual de Contratación de la Procuraduría General de la Nación.

6.5. ANALISIS PARA DETERMINAR CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

Las capacidades financiera y organizacional son objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección, como lo señala el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

Para aplicación de lo anterior, la Subsección 5 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 señala que las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio en Colombia, interesadas en participar en Procesos de Contratación convocados por las Entidades Estatales, deben estar inscritas en el Registro Único de Proponentes (RUP), el cual contendrá la información a partir del cual las cámaras de comercio deben verificar y certificar, los siguientes requisitos habilitantes:

6.5.1. Capacidad Financiera:

Los siguientes indicadores miden la fortaleza financiera del interesado:

- **Índice de liquidez:** determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto plazo.
- **Índice de Endeudamiento:** determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio) del proponente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del proponente de no poder cumplir con sus pasivos.
- **Razón de cobertura de intereses:** refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras.

Indicador	Formula

[16] O análogos.

Índice de liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Índice de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
Razón de cobertura de intereses	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Gastos Interes}}$

6.5.2. Capacidad Organizacional

Los siguientes indicadores miden el rendimiento de las inversiones y la eficiencia en el uso de activos del interesado:

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

Indicador	Formula
Rentabilidad del Activo (Roa)	$\frac{\text{Unidad Operacional}}{\text{Activo Total}}$
Rentabilidad sobre Patrimonio (Roe)	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$

En consecuencia, y atendiendo lo preceptuado en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, la verificación de la capacidad financiera y organizacional se demostrará exclusivamente con el respectivo certificado del RUP en donde deberán constar dichas condiciones.

De otra parte, mediante Decreto 1860 de 2021 se reglamentó parcialmente la Ley 2069 de 2020 "Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia", introduciendo en el D.U.R. 1082 de 2015 algunas medidas para fomentar la participación de emprendimientos y empresas de mujeres, así como de Mipymes en el sistema de compras públicas.

En lo referente a los criterios diferenciales para MIPYME en el sistema de compras públicas el Artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015 señala:

> *"(…) las Entidades Estatales (…) establecerán condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia. Para el efecto, en función de los criterios de clasificación empresarial, los Documentos del Proceso deberán incorporar requisitos habilitantes diferenciales relacionados con alguno o algunos de los siguientes aspectos:*
>
> *1. Tiempo de experiencia.*

2. Número de contratos para la acreditación de la experiencia.
3. Índices de capacidad financiera.
4. Índices de capacidad organizacional.
5. Valor de la garantía de seriedad de la oferta.

Los requisitos mencionados deberán fijarse respetando las condiciones habilitantes requeridas para el cumplimiento adecuado del contrato, teniendo en cuenta el alcance de las obligaciones. En desarrollo de lo anterior, con la finalidad de beneficiar a las Mipyme, se establecerán condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación antes enunciados frente a los demás proponentes que concurran al procedimiento de selección que no sean Mipyme.

(…)

PARÁGRAFO 2. Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y 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."

En el aspecto relativo a los criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas, de acuerdo con el artículo 2.2.1.2.4.2.15. del D.U.R. 1082 de 2015, estos no son aplicables a la modalidad de Selección Abreviada por Subasta Inversa.

Proponentes plurales

En relación con la capacidad financiera y de organización de los Consorcios y/o Uniones Temporales, pese a que la figura de la Unión Temporal permite que los miembros determinen las *actividades* que desarrollaran en el marco de la ejecución del contrato y fijen su alcance para efectos de las sanciones que puedan ser impuestas por la administración, tanto en la Unión Temporal como en el Consorcio, todas las personas jurídicas o naturales que los conformen **RESPONDEN SOLIDARIAMENTE** por la ejecución de todas y cada una de las obligaciones pactadas, **por ello, de forma individual deben contar con la fortaleza financiera necesaria para asumir dicha responsabilidad.**

Se destaca que estas figuras no se crearon legalmente para que unieran capacidades sino esfuerzos de *gestión* y para que asumieran riesgos en la ejecución de un determinado proyecto. Sobre el particular la Corte Constitucional, en su sentencia C 414 de 1994, Magistrado Ponente **ANTONIO BARRERA CARBONELL**, al revisar la exequibilidad del parágrafo del artículo 7 de la Ley 80 de 1993, precisó:

"El Estatuto de contratación permite que los consorcios y las uniones temporales puedan contratar con el Estado, lo cual significa que la ley le reconoce su capacidad jurídica a pesar de que no les exige como condición de su ejercicio, la de ser personas morales. El consorcio es una figura propia del derecho privado, utilizado ordinariamente como un instrumento de cooperación entre empresas, cuando requieren asumir una tarea económica particularmente importante, que les permita distribuirse de algún modo los riesgos que pueda implicar la actividad que se acomete, aunar recursos financieros y tecnológicos, y mejorar la disponibilidad de equipos, según el caso, pero conservando los consorciados su independencia jurídica.

Se tiene de lo anterior que, según la ley, el consorcio es un convenio de asociación, o mejor, un sistema de mediación que permite a sus miembros organizarse mancomunadamente para la celebración y

ejecución de un contrato con el Estado, sin que por ello pierdan su individualidad jurídica, pero asumiendo un grado de responsabilidad solidaria en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Lo que se ha expresado para el consorcio puede aplicarse del mismo modo para la "unión temporal", si se tiene en cuenta el texto del numeral segundo del mismo artículo 7o. Sin embargo, la norma en cita introdujo a la figura una variante que justifica la diferencia con el consorcio y explica de paso su razón de ser.

La exposición de motivos al proyecto de ley explica dicha diferencia de la siguiente manera:

"En cuanto a la unión temporal, definida igualmente en el artículo 7o., puede decirse que se trata de una figura que reúne todas las características genéricas del consorcio, siendo su diferencia específica la posibilidad de que quienes la integran determinen cuál ha de ser el alcance y contenido de la participación de cada uno en la ejecución del objeto contratado, de tal manera que, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por el cumplimiento de la propuesta y del contrato, los efectos de los actos sancionatorios recaigan exclusivamente sobre la persona que incurrió en la falta o en el incumplimiento de que se trate. De esta forma se busca facilitar la participación conjunta de oferentes nacionales y extranjeros o de personas con capacidades económicas diferentes".

De igual forma el Consejo de Estado en pronunciamiento del veintiséis (26) de abril de dos mil seis (2006), radicación número 73001-23-31-000-1997-04707-02 (15188), en cuanto a los Consorcios o Uniones Temporales señalo lo siguiente*: El decreto 679 de 1994, reglamentario de la ley 80, dispuso, en el artículo 3º, que "de conformidad con el numeral 5°, literal a), del artículo 24 de la ley 80 de 1993, en los pliegos de condiciones o términos de referencia podrán establecerse los requisitos objetivos que deban cumplirse para efectos de la participación de consorcios o de uniones temporales".*

"Esta disposición permite, entonces, que el operador administrativo SEÑALE en los pliegos de condiciones REQUISITOS OBJETIVOS para la participación de los consorcios… La finalidad del ARTÍCULO 7º DE LA LEY 80 DE 1993 al permitir la asociación de personas para la conformación de consorcios o uniones temporales no sólo es la de hacer factible la prestación de un servicio, la ejecución de una obra, etc., brindando cada uno mayor calidad y eficiencia en razón de su especialidad, y evitando así los mayores costos y efectos negativos que puedan derivarse de la realización aislada y particular de actividades respecto de las cuales no se es el más apto, como así se anotó en la Gaceta del Congreso, sino que también la finalidad es la de asegurar a la Administración contratante, mediante la solidaridad creada en su favor entre los CONSORCIADOS o los UNIDOS TEMPORALMENTE respecto al cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado…"

"Es así como cada consorciado y cada uno de los unidos temporalmente tiene una capacidad real individual, que no tiene alcance real de garantía efectiva sobre la solidaridad fijada en la ley a favor del contratante, precisamente porque en esas formas de asociación si bien se ve HACIA FUERA la capacidad del consorcio y de la unión temporal, resulta que HACIA ADENTRO del CONSORCIO y de la UNIÓN TEMPORAL, se aprecia la real capacidad de cada uno de sus miembros, por razones obvias, siempre inferior a la de la asociación, por consorcio o por unión temporal.

La solidaridad fijada en la ley para los consorciados y para los unidos temporalmente, según el caso, puede dar lugar al requerimiento administrativo o a la declaración judicial de exigir el cumplimiento o la indemnización, según el evento, y muy seguramente en la realidad material, la previsión legal de solidaridad no tendrá la eficacia buscada por el legislador, en la medida que acrezca el número de participantes, pues si bien a mayor número de participantes es mayor la capacidad del consorcio o de la

unión temporal, también a mayor el número de participantes es menor la capacidad individual de estos y, por tanto, aunque la ley predica la solidaridad, que es indiscutible, la realidad de eficacia se torna en improbable en la medida en que la capacidad de cada consorciado y de cada una de las personas que integran la unión temporal es menor."

En consideración a lo anterior, cuando se trate de **Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes, sea persona natural o jurídica, deberá cumplir con el mínimo requerido para cada uno de los requisitos indicadores:** Índice de Liquidez, Índice de Endeudamiento, Razón de Cobertura de Intereses, Rentabilidad del Activo y Rentabilidad del Patrimonio.

6.5.3. Análisis del sector

A continuación, se analizan los indicadores de liquidez, endeudamiento, razón de cobertura de intereses y razones de rentabilidad del activo y del patrimonio de una muestra de proveedores nacionales cuyas actividades están estrechamente asociadas al objeto contractual. La información analizada, con corte a diciembre 31 de 2023, fue consultada en la página web del Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio:

- **Datos del estudio:**

NIT	Liquidez	Endeudamiento	Cobertura Costos Financieros	Rentabilidad Patrimonio	Rentabilidad Activo
800219668	1,84	0,44	127,20	0,16	0,09
800211401	1,68	0,52	0,62	0,03	0,01
800220143	1,84	0,59	0,26	0,04	0,01
816001215	2,24	0,65	2,00	0,32	0,11
830050856	1,43	0,72	1,07	0,36	0,09
900008653	2,87	0,58	3,10	0,65	0,27
900097543	0,98	0,91	0,02	0,01	0,00
900326590	1,67	0,55	10,73	0,22	0,09
900387654	2,63	0,33	92,96	0,52	0,34
900490788	1,46	0,68	5,05	1,04	0,33
800161568	0,73	0,86	1,15	0,70	0,09
900292245	2,41	0,79	1,13	0,45	0,09
800237456	1,97	0,47	1,52	0,12	0,06
830047215	1,19	0,79	1,38	0,08	0,01
900106364	1,71	0,58	12,41	0,14	0,06
900011395	1,12	0,69	2,80	0,20	0,62
900749336	1,60	0,60	19,22	0,43	0,17

- **Resumen Estadístico**

Estadística Descriptiva	Liquidez	Endeudamiento	Cobertura Costos Financieros	Rentabilidad Patrimonio	Rentabilidad Activo
Máximo	2,87	0,91	127,20	1,04	0,62
Mínimo	0,73	0,33	0,02	0,01	0,00
Promedio	1,73	0,63	16,62	0,32	0,14
Mediana	1,68	0,60	2,00	0,22	0,09

La liquidez de los proveedores se considera buena, este índice supone, una solución de holgura financiera e indica el grado en el cual los derechos de los acreedores a corto plazo se encuentran cubiertos por activos que se espera se conviertan en efectivo en el corto plazo, en un periodo similar al del vencimiento de las obligaciones. Se aprecia que el activo corriente de las empresas analizadas ha sido mayor al pasivo corriente este periodo en el 88% de los casos.

El nivel de endeudamiento señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de los bienes y derechos de la empresa. Entre más bajo sea el nivel de endeudamiento, mayor espacio tiene la empresa para acudir a apalancamiento financiero por parte de terceros, como proveedores o entidades financieras. El promedio de este indicador es 63%, mientras la mediana es del 60%, con lo cual se observa que la mayoría de las empresas cuentan con un nivel de endeudamiento aceptable.

El análisis de Razón de Cobertura de Intereses es el resultado de la utilidad operacional dividida por los gastos de intereses. Es fundamental para un proveedor estar al día con sus obligaciones financieras, particularmente con la obligación de pagar intereses financieros. Una compañía puede encontrarse en dificultades financieras y operacionales y mantener el giro ordinario de sus negocios por un buen tiempo en la medida en que sea capaz de pagar sus intereses de deuda. La mediana de la razón de cobertura de intereses es de 2,0 en un escenario donde el 82% de las empresas observadas tuvo una razón de cobertura de intereses superior a 1, de lo cual se colige que para ellas, la utilidad operacional fue suficiente para atender el costo financiero del servicio de la deuda.

Referente a los indicadores de capacidad organizacional es pertinente señalar que, en la medida que el índice de rentabilidad sobre el patrimonio sea mayor, mayor es la rentabilidad de los accionistas; a mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio, lo que a su vez refleja una mejor capacidad organizacional del proponente. La mediana de estos indicadores para el 2023 se encuentra en el 22% para rentabilidad del patrimonio y 9% para rentabilidad del activo, en un espectro de mercado donde el 100% de las empresas presentaron rentabilidad positiva.

6.5.4. Indicadores aplicables al proceso

Teniendo en cuenta el análisis del sector y de conformidad con lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, se recomienda para medir la capacidad financiera y de organización para el presente proceso los siguientes indicadores:

6.5.4.1. Capacidad financiera

Indicador	Formula	Indicador mínimo exigido	Indicador diferencial[17]
Índice de liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Mayor o igual a 1,0	N/A
Índice de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	Menor o igual a 0,70	N/A
Razón de cobertura de intereses	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Gastos Interes}}$	Mayor o igual a 1,0	N/A

El proponente cuyos pasivos corrientes sean iguales a cero (0) se considera HABILITADO en el índice de liquidez.

El proponente que teniendo utilidad operacional positiva reporte gasto de intereses igual a cero (0), se considera HABILITADO en el índice de Cobertura de Intereses.

6.5.4.2. Capacidad organizacional

Indicador	Formula	Indicador mínimo exigido	Indicador diferencial[18]
Rentabilidad sobre Activo (Roa)	$\frac{\text{Unidad Operacional}}{\text{Activo Total}}$	Mayor o igual a 0,04	Mayor o igual a 0,02
Rentabilidad sobre Patrimonio (Roe)	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	Mayor o igual a 0,08	Mayor o igual a 0,04

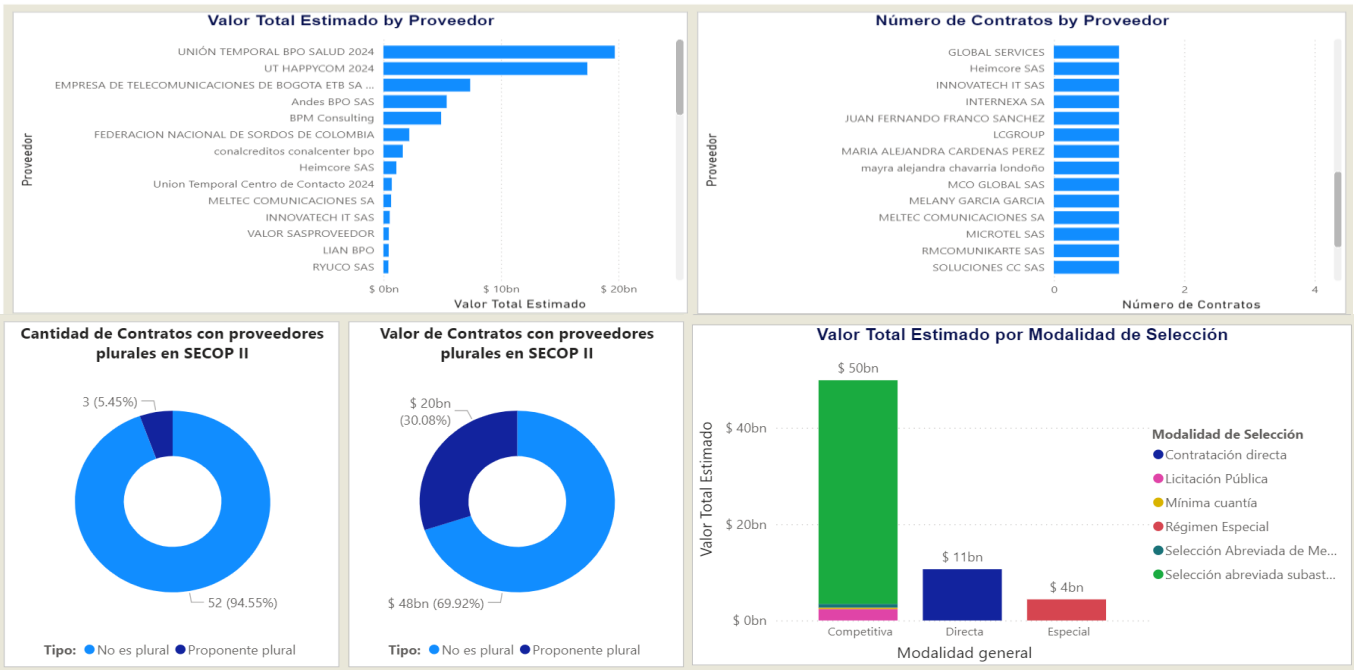
- **Índice de Liquidez:** Es preciso que los Oferentes tengan un índice de liquidez mínimo que les permita cumplir con sus obligaciones financieras, se determina para este proceso una liquidez mayor o igual a 1,0.
- **Índice de Endeudamiento:** Es el resultado de dividir el pasivo total por el activo total. Se tomó como referencia el endeudamiento de la muestra seleccionada, quedando definido para este proceso menor o igual al 70%.
- **Razón de cobertura de intereses:** Este indicador es el resultado de la utilidad operacional dividida por los gastos de intereses. Se determinó que la razón de cobertura de intereses debe ser mayor o igual 1 tomando como referencia la razón mínima de los proveedores identificados en el estudio de mercado.
- **Rentabilidad del Activo:** La utilidad operacional sobre los activos indica qué tan rentable es una empresa respecto de sus activos totales; muestra qué tan eficientemente usa sus activos para generar ganancias. Por lo tanto, el rendimiento de los activos se verificará de acuerdo con el porcentaje que resulte de dividir la utilidad operacional por el activo total. Se determinó que la rentabilidad del activo debe ser mayor o igual a 0,04.
- **Rentabilidad del Patrimonio:** La utilidad operacional sobre el patrimonio indica qué tan rentable es una empresa respecto de su patrimonio, muestra qué tan eficientemente usa su patrimonio para generar ganancias. El rendimiento del patrimonio se verificará de acuerdo con el porcentaje que resulte de dividir la utilidad operacional por el patrimonio total. De ahí, que la rentabilidad del patrimonio debe ser mayor o igual a 0,08.

[17] Aplica para Mipymes de conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021
[18] Aplica para Mipymes de conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021

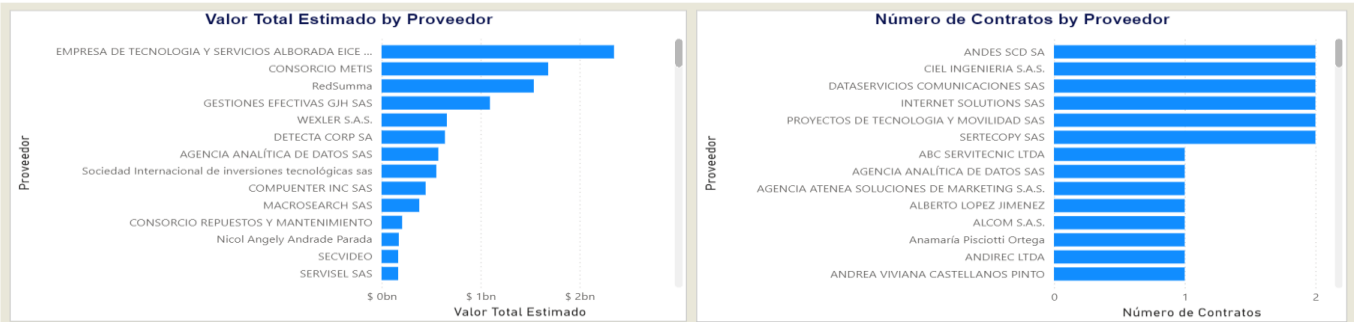
6.6. ESTUDIO DE LA OFERTA

Dando aplicación a la metodología de Abastecimiento Estratégico realizada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, "busca mejorar la buenas prácticas en la planeación y gestión de los procesos contractuales para que los participantes del Sistema de Compra Pública lo adopten y se destaquen por sus niveles de transparencia, eficiencia y generación de mayor valor por dinero."[19] se consultó a través del módulo de "Herramienta de análisis" (filtro "categoría" – Vigencia 2024) la información relacionada con la codificación UNSPSC 831115 y 432117 arrojando los siguientes datos:

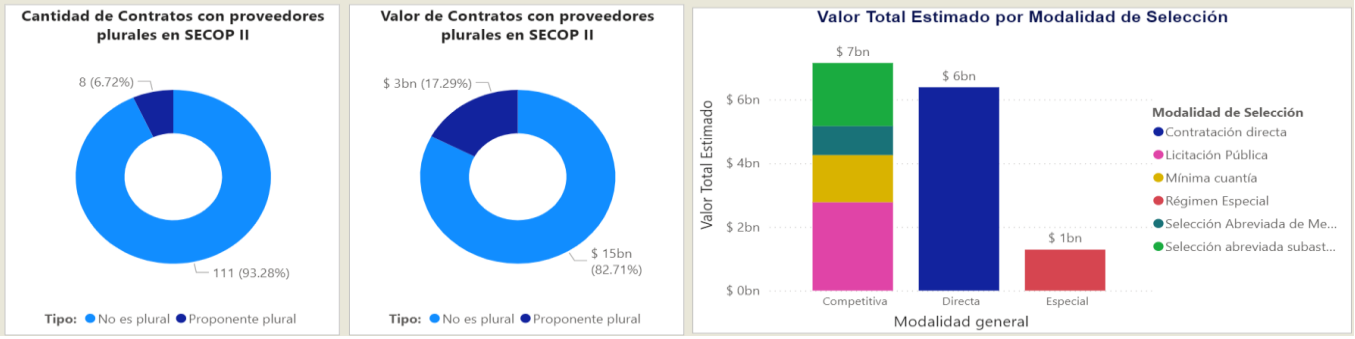
- **83111500**



- **43211700**



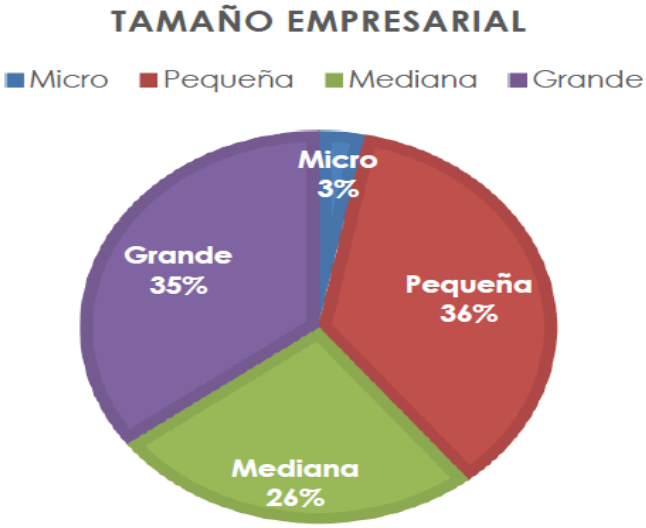
[19] Extracto publicación relacionada con "metodología de Abastecimiento Estratégico" consultada en: https://colombiacompra.gov.co/colombia-compra/modelo-de-abastecimiento-estrategico.



- **Identificación de proveedores**

Según información publicada por Colombia Compra Eficiente para la contratación de la tercera generación del acuerdo marco de precios BPO[20], quien a su vez consultó a EMIS (Emerging Markets Group Company), se identificaron 222 empresas que tienen relacionada como actividad principal en su cámara de comercio el código CIIU 8220.

Respecto al tamaño empresarial, se "evidenció que, del total de la muestra, se obtuvo como resultado que el 65% corresponden a MiPymes y el 35% a grandes empresas."[21]



Fuente: Colombia Compra Eficiente

Por otro lado, conforme a los datos del modelo de abastecimiento estratégico de la Agencia Nacional de Contratación Pública, se identificaron 54 proveedores, destacando las siguientes sociedades respecto a los contratos suscritos durante la vigencia 2024:

[20] Proceso de licitación No. CCENEG-079-01-2024 publicado por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente.
[21] Extracto Ibidem

- **Dinámica de creación de empresa nacional**

Al respeto se consultó el informe sobre la dinámica de creación de empresas en el país para el primer semestre de 2024, publicado por la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras), el cual indica que, "*durante el primer semestre de 2024 se registraron 174.937 empresas, cifra ligeramente menor que representa una reducción de 0,4% con respecto al mismo período de 2023, donde nacieron 175.584 empresas. Del total de empresas registradas en 2024, el 74% corresponden a personas naturales y el 26% a sociedades.*

La creación personas naturales disminuyó para el primer semestre de 2024 con respecto al primer semestre de 2023. Las personas naturales pasaron de 133.206 a 129.549, lo que representa una variación de -2,7%. Las sociedades por su parte aumentaron en 7,1%, al pasar de 42.378 en 2023 a 45.388 en el primer semestre de 2024.

Esto constituye una señal muy positiva para el fortalecimiento del tejido empresarial nacional, puesto que las sociedades tienen una tasa de supervivencia en cinco años del 44% en comparación con la tasa de las personas naturales que es del 30%.

Este dato refleja la mayor capacidad de las empresas para superar los desafíos y mantenerse en el mercado a largo plazo. Adicionalmente, la tasa de movilidad de las sociedades (18%) supera significativamente la de las personas naturales (0,7%), lo que indica que las sociedades tienen una mayor probabilidad de aumentar su tamaño.

Es importante resaltar que la constitución de sociedades suele obedecer a la concreción de emprendimientos por oportunidad, los cuales cuentan con factores diferenciadores, como la visión estratégica con la que se crean o el valor agregado identificado, que benefician su permanencia en el mercado.

***El sector de servicios presentó la mayor contribución en la creación de empresas para el primer semestre de 2024, con un aumento del 2% en el número de empresas**.*

Dentro de este sector, se destacan las actividades económicas de alojamientos y servicios de comida y actividades profesionales, científicas y técnicas con aumentos del 4,7% y 7,9% respectivamente.

Por el contrario, el sector de comercio fue el que más contribuyó en la reducción de la creación de empresas con una disminución del 3,5% en el número de empresas creadas. Durante el primer semestre de 2024, el 45,9% de las empresas nuevas crearon al menos un empleo.

De las nuevas empresas que generaron empleo, el 33,5% de ellas pertenecen al subsector de comercio al por mayor y al por menor, 17,0% a alojamiento y servicios de comida, 11,3% a industrias manufactureras, 6,7% a actividades profesionales, científicas y técnicas y 6,3% a construcción."[22]

Este análisis permite determinar respecto a la Dinámica por tamaño de empresa que "*De acuerdo con el tamaño de la empresa medido por el valor de sus activos, se evidencia que las nuevas unidades productivas están conformadas por microempresas (99,69%), seguido por las pequeñas empresas (0,30%) y el restante se encuentra en las medianas y grandes empresas (0,01%)."*

A pesar de lo anterior, en estudio realizado por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente[23], se demostró, a partir de la revisión de las empresas u organizaciones registradas en la plataforma del SECOP, que el 85% de los proveedores registrados son grandes empresas y un 15% corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas.

"*Según cifras del Registro Único Empresarial y Social (RUES), que consolida información de las 57 Cámaras de Comercio del país, el 62,5% de las empresas de personas naturales creadas durante 2022, que ascienden a 143.466 unidades productivas, son iniciativas lideradas por mujeres.*

Es importante destacar que las empresas creadas por mujeres son empleadoras. Las cifras revelan que durante su primer año de constitución generaron más de 92 mil puestos de trabajo en sectores que son jalonan el desarrollo económico del país y sus regiones.

El mayor número de estas empresas está en los sectores de comercio al por mayor y al por menor (45%), alojamiento y servicios de comida (20,5%) e industrias manufactureras (9,1%).

"Estas cifras son sin lugar a duda una gran noticia para el país. Los esfuerzos que ha hecho Colombia en los últimos años en materia de política pública y en articulación público-privada para apoyar a las mujeres empresarias han dado resultados. Es de destacar los programas de apoyo de las Cámaras de Comercio dirigidos a fortalecer la actividad empresarial de las mujeres, los cuales llegan a todos los rincones del país y han permitido que estas empresas amplíen sus mercados, mejores sus habilidades gerenciales y mueven sus cajas registradoras" asegura Julián Domínguez, presidente de Confecámaras.

Las ciudades con una mayor dinámica en la creación de empresas de mujeres son Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cúcuta, Cartagena, Soacha, Ibagué y Bucaramanga.

Mujeres y su participación en el mercado laboral de las empresas en Colombia

Del total de las 310.731 empresas creadas el 2022, el 20% tienen al menos una mujer dentro de su planta de personal, y 6,3% tiene al menos una mujer en cargos directivos.

---

[22] Dinámica de creación de empresas Confecamaras 2024 publicada en https://confecamaras.org.co/images/2024-1-Dinamica-de-creacion-de-empresas.pdf

[23] Disponible en: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/04._estudio_de_criterios_diferenciales_escogidos_en_favor_de_las_mipyme_y_los_emprendiemientos_apsab.pdf

En la creación de empresas de acuerdo con su tamaño, el 29,6% de empresas grandes emplean al menos una mujer. Para el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas la proporción es del 20%, 19,9% y 18,8% respectivamente."[24]

- **Bienes nacionales relevantes**

Dado que la naturaleza de la contratación obedece a la prestación de servicios tercerizados, la Entidad no evidencia que para la ejecución se requiera del uso de bienes nacionales relevantes.

- **Conclusiones**

Con fundamento en los resultados del análisis del sector y específicamente de la revisión de las especificaciones técnicas exigidas en el presente proceso, de cara a la capacidad técnica y tecnológica que se requiere tanto de forma general por parte del proponente, como de cada uno de los colaboradores del proveedor que resulte adjudicado, se concluye que no resulta procedente aplicar las disposiciones contenidas en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, toda vez que el objeto contractual requiere de condiciones técnicas específicas para que el mismo pueda ser ejecutado con oportunidad y a satisfacción, por lo que no es viable exigir al contratista el cumplimiento del citado artículo.

Por otra parte, de acuerdo con el análisis relativo a la aplicación del artículo 1 del decreto 680 de 2021 que adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.9 del Decreto 1082 de 2015, se considera que, para el factor de desempate de conformidad con el cual se debe preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros, se otorgará dicho factor de desempate al proponente que vincule mínimo al 40% de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.

6.7. ESTUDIO DE LA DEMANDA

La información histórica de la demanda es importante para ampliar el conocimiento sobre la necesidad a contratar, la modalidad de selección del contratista, el objeto y el tipo de contrato, el presupuesto oficial, el valor del contrato, la forma de pago, el plazo, y los proveedores, de los servicios y bienes adquiridos.

Con el fin de obtener la información anterior, se realizó la consulta de procesos de contratación anteriores realizados por la PGN y otras Entidades Estatales en la página web de la entidad y en el SECOP.

6.7.1. Contrataciones de la Entidad

A continuación, se relacionan contrataciones cuyo objeto es similar al del presente proceso de selección.

Orden de compra	Objeto	Valor de la orden de compra	Valor ejecutado	Plazo de ejecución
31400	Prestación de servicio de BPO Centro de Contacto para la Procuraduría General de la Nación, vinculada al Acuerdo Marco de Precios CCE-595-1-	$609.518.084,81	$605.538.438,70	Del 1 de octubre de 2018 al 5 de marzo de 2019

[24] Extracto artículo "Mujeres lideran creación de empresas en Colombia, en 2022 el 62,5% del total de empresas fueron creadas por mujeres", Publicado el 07 Marzo de 2023 por Confecamaras. Consultado en **https://confecamaras.org.co/noticias/872-mujeres-lideran-creacion-de-empresas-en-colombia-en-2022-el-62-5-del-total-de-empresas-fueron-creadas-por-mujeres**

	AMP-2017 de Colombia Compra Eficiente			
36189	Contratar la prestación de servicio BPO (centro de contacto) para la Procuraduría General de la Nación.	$1.936.980.093,02	$1.929.913.032,22	Del 5 de marzo de 2019 al 10 de mayo de 2020
47549	Contratar la prestación de servicio BPO (centro de contacto) para la Procuraduría General de la Nación.	$1.689.824.143,49	$1.641.698.361,83	Del 11 de mayo de 2020 al 21 de abril de 2021
73244	Implementación del modelo de atención ciudadana a través del canal Centro de Contacto - BPO para la Procuraduría General de la Nación.	$1.415.206.919,97	$1.382.066.019,79	Del 3 de agosto de 2021 al 7 de marzo de 2022
86288	Implementación del modelo de atención ciudadana a través del canal centro de contacto - (Business process outsourcing – BPO) para la Procuraduría General de la Nación.	$1.985.207.186,67	$1.983.427.739,99	Del 9 de marzo de 2022 al 06 de diciembre de 2022
101397	Prestación de servicios BPO - (Business process outsourcing) para la Procuraduría General de la Nación.	$3.302.367.471,98	$3.292.248.324,08	Del 9 de diciembre de 2022 al 22 de diciembre de 2023

- **Contratación vigente de la entidad**

Orden de compra	Objeto	Valor de la orden de compra	Plazo de ejecución
121345	Prestación de servicios BPO - (Business process outsourcing) para la Procuraduría General de la Nación.	$4.493.721.588,37	Del 26 de diciembre de 2023 al 25 de diciembre de 2024.

6.7.2. Contrataciones otras entidades

Una vez revisada la información que reposa en la página del SECOP con respecto a contrataciones efectuadas por otras Entidades, se eligieron muestras representativas de procesos de contratación similares al objeto del presente estudio previo, los cuales se relacionan a continuación:

- A través de selección abreviada (Acuerdo marco de precios):

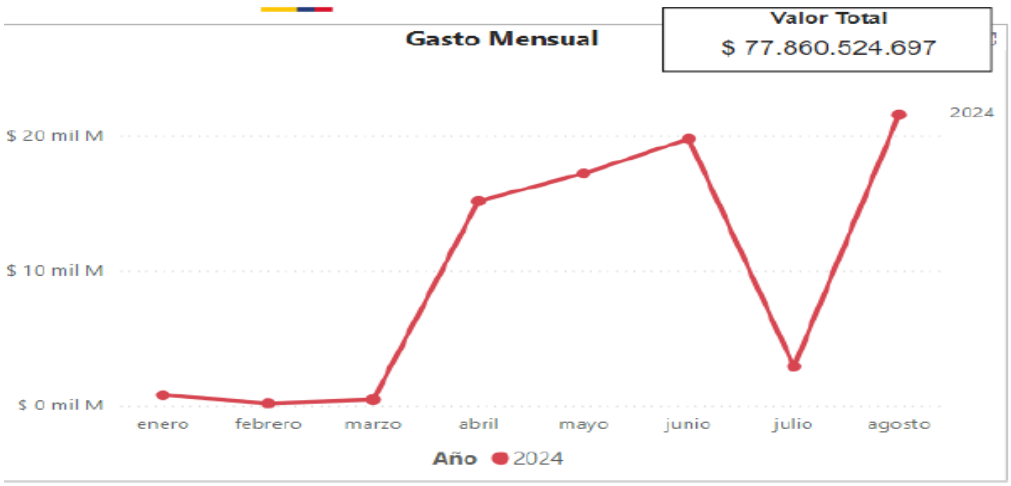
Orden de Compra	Entidad Estatal	Objeto	Fecha de emisión de la orden	Fecha de vencimiento de la orden de compra	Total
105087	FONVIVIENDA	Prestar el servicio de Centro de Contacto (Call Center) al Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA.	21/02/2023	31/12/2023	$ 1.517.050.762,85

113667	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ	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 para la unidad prestadora de salud Bogotá	26/07/2023	30/03/2024	$ 3.882.562.467,08
111787	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	Contratar el outsourcing de Centros de Contacto para el Ministerio de Hacienda y Crédito	22/06/2023	31/07/2024	$ 2.038.741.292,50

- **A través de otras modalidades de selección:**

DETALLE	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES	MINISTERIO DE TRANSPORTE*	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
Precio estimado total:	307,036,414 COP	2,088,367,062 COP	1.287.300.000 COP	6.019.999.995 COP
Número del proceso	SUBASTA INVERSA 89 DE 2024	SASI-007-2024	LP-001-2024	SDM-CD-81-2024
Objeto:	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 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	prestación de servicios BPO para fortalecer la atención y orientación de solicitudes, la participación accesibilidad e interacción de los ciudadanos y el monitoreo de los requerimientos sobre trámites y servicios, que permitan la interoperabilidad de los canales de atención del ministerio de transporte y la implementación de estrategias de lenguaje claro en la atención de los usuarios	Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM.	Contratar un centro de contacto de movilidad - BPO mediante la modalidad de outsourcing, para la gestión de los canales de atención telefónico, virtual y presencial dispuestos por la secretaría distrital de movilidad
Tipo de proceso	Selección abreviada subasta inversa	Selección abreviada subasta inversa	Licitación pública	Contratación directa (con ofertas)
Adjudicado a	BPM CONSULTING	BPM CONSULTING	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP
Valor adjudicado	180.180.000 COP	2.088.367.062,00 COP	1.287.300.000 COP	6.019.999.995 COP

Conforme a los datos del modelo de abastecimiento estratégico de la Agencia Nacional de Contratación Pública, las entidades estatales han llevado a cabo procesos de contratación por un valor de $77.860.524.697 durante el año 2024 a través del portal SECOP II, bajo el código clasificador 831115, siendo el grueso de esta contratación.



Fuente. Análisis de demanda MAE - ANCP

Los contratos se han adjudicado mediante diversas modalidades de selección, siendo la modalidad de selección abreviada – subasta inversa la más frecuente, considerando la naturaleza de los servicios a adquirir.

Fuente. Análisis de demanda MAE - ANCP

- **Conclusiones**

La entidad ha contratado históricamente el servicio a través de acuerdo marco de precios atendiendo la naturaleza del servicio y las disposiciones que al respecto establece Decreto 310 de 2021.

El Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO II, Contrato No. CCE-025-AMP-2021, estuvo vigente hasta el 25 de diciembre de 2023, permitiendo ejecución de las órdenes de compra colocadas hasta el 25 de diciembre de 2024.

Con la finalización del acuerdo marco de precios las entidades estatales han llevado a cabo procesos de contratación por otras modalidades, sobresaliendo la selección abreviada a través de subasta inversa.

Teniendo en cuenta que actualmente no se cuenta con un Acuerdo Marco de precios vigente que permita

a la entidad dar continuidad a esta modalidad de contratación para los servicios BPO y que recientemente se evidencia historial de contratación a través de otras modalidades para proceder a realizar comparativas a nivel de requisitos de experiencia, tiempo de ejecución, entre otros, la División de Relacionamiento con el Ciudadano basada en otras contrataciones con productos y servicios de características técnicas y uniformes ha definido los siguientes aspectos para el presente proceso:

- Modalidad de Contratación: Selección Abreviada por Subasta Inversa.
- Tipo de Contrato resultante: Prestación de servicios.
- Cantidad de certificaciones de Experiencia: Hasta tres
- Cantidad de Pagos: Mensuales de acuerdo con los servicios efectivamente prestados.
- Amparos: Cumplimiento (20%), calidad del servicio (20%), y pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales (5%).

6.7.3. Estudio de Mercado.

Para la realización del estudio de mercado, la entidad envío solicitud de información mediante la plataforma SECOP II a través del proceso de cotización No. COT-035-2024 a los proveedores inscritos en los códigos clasificadores del presente proceso, encontrando un total de 1.387 proveedores inscritos en la totalidad de los códigos como se puede ver en el siguiente enlace:

https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6806144&isFromPublicArea=True&isModal=False

Dado que en el evento de cotización solo se presentaron dos (2) empresas, lo cual no permite atender de manera cierta las condiciones de mercado, y atendiendo la experiencia previa para la contratación del servicio, la entidad tomará como referencia para efectos de establecer su presupuesto el valor histórico mensual contratado a través de los contratos históricos ejecutados para el año 2023 (indexados a 2014) y 2024, como se puede observar en el siguiente detalle:

		HISTORICO 2023 INDEXADO 2024	HISTÓRICOS CONTRATO 2024	BPM CONSULTING	COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS
BIEN O SERVICIO	**CANTIDAD**	**VALOR UNITARIO MES DEL BIEN O SERVICIO INCLUYE IVA**	**VALOR UNITARIO MES DEL BIEN O SERVICIO INCLUYE IVA**	**VALOR UNITARIO MES DEL BIEN O SERVICIO INCLUYE IVA**	**VALOR UNITARIO MES DEL BIEN O SERVICIO INCLUYE IVA**
Agente general	44	$3.666.424,00	$3.667.491,00	$4.730.000,00	$5.050.424,00
Técnico BPO	13	$4.602.367,00	$4.574.361,00	$5.095.000,00	$6.249.018,00
Profesional	10	$6.868.743,00	$6.801.528,00	$7.582.000,00	$8.164.041,00
Profesional especializado	2	$9.204.735,00	$9.135.386,00	$10.097.000,00	$10.491.409,00
Líder de calidad	1	$8.021.269,00	$8.015.134,00	$10.397.000,00	$9.288.723,00
Líder de operación	1	$12.569.491,00	$12.569.490,00	$11.200.000,00	$13.300.981,00
Digiturno	1	$3.408.255,00	$3.330.164,00	$3.500.000,00	$5.734.913,00

Se procede a revisar la muestra obtenida, a efectos de verificar el margen de desviación que tiene la base conforme el siguiente detalle:

BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	PROMEDIO	DESVIACIÓN	% DESVIACIÓN
Agente general	44	$4.278.585,00	$591.053,73	13%
Técnico BPO	13	$5.130.187,00	$699.785,57	13%
Profesional	10	$7.354.078,00	$558.206,45	7%
Profesional especializado	2	$9.732.133,00	$569.508,40	6%
Líder de calidad	1	$8.930.532,00	$973.173,07	11%
Líder de operación	1	$12.409.991,00	$870.804,42	7%
Digiturno	1	$3.993.333,00	$1.095.774,62	26%

Teniendo en cuenta que los porcentajes de variación no son excesivamente altos, se procede a calcular el valor del presupuesto oficial, para lo cual se aplica la medida de tendencia central correspondiente a PROMEDIO, incrementando un valor del 3% para la vigencia 2025.

El procedimiento anterior, se aplicó en concordancia con lo dispuesto en el numeral 4.4 de la GUÍA DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE SECTOR – GEES Versión 2 que establece lo siguiente:

Para entender el comportamiento de un conjunto de datos la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente recomienda utilizar medidas de tendencia central, dispersión y posición que permite describir su comportamiento. En este sentido, i) las medidas de tendencia central proporcionan una idea del comportamiento de los datos, hacia el centro de distribución; ii) las medidas de dispersión indican que tanto se alejan los datos alrededor de la media…

(…)

Promedio o Media Aritmética

Para calcular el promedio o media aritmética de un conjunto de observaciones, deben sumarse todos los valores y dividir el resultado por el número total de observaciones. Es la medida de tendencia central más utilizada.

(…)

Varianza y Desviación Estándar:

La varianza es una medida de dispersión que mide la distancia del promedio de los datos respecto a su media. Esto significa que mientras mayor es la varianza, mayor es la dispersión de los datos respecto de su media o promedio.

Por su parte, se define varianza como la variabilidad de los datos respecto del promedio

$$varianza = \frac{\sum_{i=1}^{N}(X_i - \bar{X})^2}{N} = \frac{(X_1 - \bar{X})^2 + (X_2 - \bar{X})^2 + \cdots + (X_{16} - \bar{X})^2 + (X_{17} - \bar{X})^2}{N}$$

(…)

La desviación estándar se define como la raíz cuadrada de la varianza y se lee en las mismas unidades de los datos utilizados para el cálculo

$$Desviación\ estándar = \sqrt{varianza}$$

El resultado del ejercicio para el cálculo del presupuesto es el siguiente:

Para la vigencia 2024

BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO 2024 INCLUYE IVA	VALOR UNITARIO 2024 INCLUYE IVA	VALOR MENSUAL INCLUYE IVA	PLAZO DE EJECUCIÓN A COTIZAR	VALOR TOTAL AÑO 2024 INCLUYE IVA
Agente general	44	$4.278.585	$4.278.585	$188.257.740	5 días	$31.376.290
Técnico BPO	13	$5.130.187	$5.130.187	$66.692.431	5 días	$11.115.405
Profesional	10	$7.354.078	$7.354.078	$73.540.780	5 días	$12.256.797
Profesional especializado	2	$9.732.133	$9.732.133	$19.464.266	5 días	$3.244.044
Líder de calidad	1	$8.930.532	$8.930.532	$8.930.532	5 días	$1.488.422
Líder de operación	1	$12.409.991	$12.409.991	$12.409.991	5 días	$2.068.332
Digiturno	1	$3.993.333	$3.993.333	$3.993.333	5 días	$665.556
TOTAL						**$62.214.846**

Para la vigencia 2025

BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO INCLUYE IVA	VALOR UNITARIO PROYECTADO 2025 INCLUYE IVA (INCREMENTO 3%) DE REFERENCIA	VALOR MENSUAL INCLUYE IVA	PLAZO DE EJECUCIÓN A COTIZAR	VALOR TOTAL AÑO 2025 INCLUYE IVA
Agente general	44	$4.278.585	$4.406.943	$193.905.492	4 meses	$775.621.968
Técnico BPO	13	$5.130.187	$5.284.093	$68.693.209	4 meses	$274.772.836
Profesional	10	$7.354.078	$7.574.700	$75.747.000	4 meses	$302.988.000
Profesional especializado	2	$9.732.133	$10.024.097	$20.048.194	4 meses	$80.192.776
Líder de calidad	1	$8.930.532	$9.198.448	$9.198.448	4 meses	$36.793.792

Líder de operación	1	$12.409.991	$12.782.291	$12.782.291	4 meses	$51.129.164
Digiturno	1	$3.993.333	$4.113.133	$4.113.133	4 meses	$16.452.532
TOTAL						**$1.537.951.068**

Consideraciones:

1. Establecer el presupuesto de la contratación con base en el consumo histórico más la inflación proyectada para la vigencia 2025, es consistente con la regla fiscal, contenida en el Marco Fiscal de Mediano Plazo aplicando de esta manera el principio de coherencia.

2. Se atiende las disposiciones expuestas en la autorización de vigencias futuras emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público: "*Es así como, con la presente autorización, la Entidad deberá ajustar sus gastos atendiendo la disponibilidad de los recursos aprobados en la Ley Anual de Presupuesto de cada vigencia y la asunción de los compromisos correspondientes."*

3. Tomar como referencia para establecer el presupuesto las cotizaciones allegadas, permite integrar al marco analizado los precios de mercado.

Lo anterior permite adelantar la contratación considerando precios justos y de mercado, evitando con ello sobrecostos en la contratación en el marco de un equilibrio económico de la misma, actuando con responsabilidad en el compromiso del gasto público.

6.7.4. Análisis Estadístico

Para el análisis de las cotizaciones, se tuvo en cuenta el siguiente concepto estadístico:

El **análisis estadístico a partir del histórico de precios** es un proceso que implica examinar y entender la evolución de los precios del servicio a lo largo del tiempo. Este análisis permite identificar patrones, tendencias, y posibles relaciones entre diferentes variables.

Por otro lado, **la proyección de crecimiento** es una herramienta clave para entender el comportamiento pasado del precio y prever su evolución futura.

7. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

El presupuesto oficial para la presente contratación asciende a la suma de **MIL SEISCIENTOS MILLONES CIENTO SESENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS M/CTE ($1.600.165.914)** incluido IVA, impuestos y demás tasas, gastos y deducciones a que haya lugar.

Nota 1: El proponente debe tener en cuenta que el valor total de su oferta económica no supere el valor establecido como presupuesto oficial del presente proceso, ni los valores unitarios de los ítems relacionados en la sección **"9. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE"** de referencia so pena de **RECHAZO.**

Nota 2: Los proponentes deberán tener en cuenta al momento de elaborar su oferta económica que el valor contrato que se suscriba como resultado del presente proceso de selección incluirá los costos directos e indirectos en los que deba incurrir el contratista seleccionado para su correcta ejecución.

8. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL – CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Y PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

La Entidad cuenta con recursos para cubrir el valor del contrato incluido IVA, demás impuestos, deducciones, retenciones, tasas y contribuciones, según la legislación vigente y todos los costos asociados así:

Vigencia 2024: Certificado de Disponibilidad Presupuestal 26024 del 18 de junio de 2024, expedido por la Coordinadora del Grupo de Ejecución Presupuestal de la División Financiera de la Procuraduría General de la Nación.

Vigencia 2025: Autorización de Vigencias Futuras aprobadas a través de Radicado: 2-2024-048295 el 10 de septiembre de 2024 (Autorización asignación SIIF No. 25624 **Fecha Registro:** 2024-09-11).

EJECUCIÓN 2024 CDP 26024	$62.412.800
VIGENCIA FUTURA 2025	$1.542.844.412
TOTAL	**$1.605.257.212**

La necesidad se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la presente vigencia, según certificado No. 2024-156 del 17 de junio de 2024, expedido por el administrador de dicho plan.

9. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

El procedimiento de selección del contratista está sometido a los principios de transparencia, selección objetiva e igualdad de derechos y oportunidades de los que se deriva la obligación de someter a todos los oferentes a las mismas condiciones definidas en la ley y en el pliego de condiciones. El pliego de condiciones forma parte esencial del contrato; es la fuente de derechos y obligaciones de las partes y elemento fundamental para su interpretación e integración, pues contiene la voluntad de la administración a la que se someten los proponentes y el futuro contratista.

La Ley 1474 de 2011, artículo 88, que modifica el numeral 2 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 estipula que: *"La oferta más favorable será aquella que, teniendo en cuenta los factores técnicos y económicos de escogencia y la ponderación precisa y detallada de los mismos, contenida en los pliegos de condiciones o sus equivalentes, resulte ser la más ventajosa para la entidad, sin que la favorabilidad la constituyan factores diferentes a los contenidos en dichos documentos."*

Así mismo el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 establece que *"para las contrataciones cuyo objeto sea la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y común utilización, las entidades estatales incluirán como único factor de evaluación el menor precio ofrecido".*

Adicionalmente el artículo 2.2.1.2.1.2.4. del Decreto 1082 de 2015 establece que en las subastas inversas para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, la entidad Estatal debe adjudicar el contrato al oferente que haya presentado el Lance más bajo.

Teniendo en cuenta que el factor de selección es el precio, es decir, el Lance más bajo, el proponente

deberá presentar su oferta económica a través de la Plataforma SECOP II al momento del cierre, en la sección **PROPUESTA ECONÓMICA INICIAL DE PRECIO DEL PLIEGO ELECTRÓNICO DE LA PLATAFORMA SECOP II**, su diligenciamiento incompleto o incorrecto, o que el valor de la propuesta verificada y corregida sobrepase el presupuesto oficial incluido IVA, o su no presentación con la propuesta al momento del cierre dará lugar a que la propuesta sea declarada como RECHAZADA.

Los precios ofrecidos deben corresponder a la descripción de cada ítem de conformidad con lo establecido en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**.

Los proponentes deben presentar su oferta inicial de precio en forma total, para lo cual deben cotizar el valor propuesto incluido el valor del IVA, diligenciando el cuestionario del SOBRE ECONÓMICO NÚMERO DOS (No. 2) suministrado en la sección propuesta económica inicial de precio del pliego electrónico de la plataforma SECOP II, y diligenciando y aportando debidamente firmado el **ANEXO C. FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA**.

Para el presente proceso de selección, se tendrá en cuenta el Lance más bajo exclusivamente para los **servicios cotizados de manera mensual**, no para el valor total de la contratación, el cual no se encuentra sometido a lances.

El proponente debe presentar la oferta para la prestación de los servicios requeridos de manera mensual incluido IVA y todos los costos y gastos asociados para la ejecución, diligenciando el **SOBRE ECONÓMICO NÚMERO DOS (No. 2)** y el **ANEXO C. FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA**, considerando en todo caso, que el valor a ofertar no podrá superar el valor máximo estimado por ítem para cada servicio, los cuales se relacionan a continuación:

ÍTEM	SERVICIO*	VALOR UNITARIO DE REFERENCIA MENSUAL INCLUYE IVA Y TODOS LOS COSTOS ASOCIADOS
1	Agente general	$4.278.585
2	Técnico BPO	$5.130.187
3	Profesional	$7.354.078
4	Profesional especializado	$9.732.133
5	Líder de calidad	$8.930.532
6	Líder de operación	$12.409.991
7	Digiturno	$3.993.333
TOTAL		**$51.828.839**

***Los costos asociados obedecen a una unidad por mes.**

La oferta de servicios unitarios mensual por ítem será la única sometida a lances durante la subasta inversa, el contrato será adjudicado al oferente que, una vez finalizada la subasta, hubiese cotizado el menor valor para la sumatoria de los 7 ítems previamente relacionados.

Los proponentes deben tener en cuenta para efecto de la presentación de la oferta, desarrollo de la subasta y adjudicación, que: **no pueden sobrepasar los valores unitarios por ítem para cada servicio descritos en el presente numeral, so pena de rechazo de su propuesta.**

Nota: Los valores contratados durante la vigencia 2024 que vinculen recurso humano serán ajustados conforme incremento de SMMLV aprobado por el Gobierno Nacional para la vigencia 2025, a su vez, el valor asociado al servicio “Digiturno” será ajustado conforme incremento del IPC aprobado por el

Gobierno Nacional para la vigencia 2025.

Como la modalidad de selección abreviada se efectuará a través de subasta inversa, la propuesta inicial con el precio total más bajo, incluido IVA, será la base para la puja. Así las cosas, la selección del proponente se hará por el mecanismo de subasta inversa electrónica, para lo cual se establece un margen mínimo de mejora del **TRES POR CIENTO (3%)** sobre el menor precio inicialmente ofertado. Es importante tener en cuenta que el proponente deberá realizar sus lances estimando para ello dicho margen mínimo a su último lance valido. Lo anterior, sin perjuicio que el proponente realice un lance por un margen mayor.

El margen mínimo de mejora de oferta para que sea aceptable deberá reflejar un decremento de la siguiente manera:

		LANCE	
DESCRIPCIÓN	**VALOR TOTAL ($)**	**PORCENTAJE (%)**	**VALOR ($)**
AGENTE GENERAL	$51.828.839	3%	$1.554.865
TÉCNICO BPO			
PROFESIONAL			
PROFESIONAL ESPECIALIZADO			
LÍDER DE CALIDAD			
LÍDER DE OPERACIÓN			
DIGITURNO			

Teniendo en cuenta que el factor de selección es el precio, es decir, el lance más bajo para la oferta de servicios mensual, además de lo señalado en líneas anteriores, el proponente deberá tener en cuenta:

a) Diligenciar el valor total de la propuesta económica que está en el cuestionario del SOBRE ECONÓMICO NUMERO DOS (No. 2) suministrado en la SECCIÓN PROPUESTA ECONÓMICA INICIAL DE PRECIO DEL PLIEGO ELECTRÓNICO DE LA PLATAFORMA SECOP II, deberá indicar en forma clara y precisa la propuesta inicial del precio en pesos colombianos, señalando el valor de su propuesta incluido IVA.
b) El precio ofrecido en la propuesta debe expresarse en pesos colombianos.
c) Deberán diligenciar el ANEXO C. FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA cuyo valor total deberá coincidir con el valor indicado en el literal a), incluido IVA, impuestos, tasas y contribuciones y demás costos asociados. A su vez, concluido la subasta electrónica, el proponente que presente el menor valor total de la propuesta, deberá dentro del día hábil siguiente proceder a remitir formato actualizado y desglosando los valores de cada uno de los ítems, los cuales en su sumatoria deben coincidir con el valor total ofertado ganador (menor valor).
d) Los proponentes deben tener en cuenta para efecto del diligenciamiento del formato de propuesta económica que no pueden sobrepasar el valor del presupuesto asignado para cada ítem del presente proceso teniendo en la cuenta la siguiente discriminación:

ÍTEM	SERVICIO*	VALOR UNITARIO DE REFERENCIA MENSUAL INCLUYE IVA Y TODOS LOS COSTOS ASOCIADOS
1	Agente general	$4.278.585
2	Técnico BPO	$5.130.187
3	Profesional	$7.354.078
4	Profesional especializado	$9.732.133
5	Líder de calidad	$8.930.532
6	Líder de operación	$12.409.991
7	Digiturno	$3.993.333
TOTAL		**$51.828.839**

e) En caso de discrepancia entre los valores indicados en el SOBRE ECONÓMICO NUMERO DOS (No. 2) y el ANEXO C. FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA prevalecerá el valor indicado en el SOBRE ECONÓMICO NUMERO DOS (No. 2) suministrado en la SECCIÓN PROPUESTA ECONÓMICA INICIAL DE PRECIO DEL PLIEGO ELECTRÓNICO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

f) Como la modalidad de selección abreviada se efectuará a través de subasta inversa, la propuesta inicial con el precio total más bajo para los ítems por mes, incluido IVA, será la base para la puja.

g) Es responsabilidad exclusiva del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los valores de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones, sin que por esta razón haya lugar a alegar ruptura del equilibrio contractual.

h) Las cifras contenidas en la propuesta económica deberán redondearse al entero más próximo. 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). Es decir que las cifras de valor unitario, IVA, valor total y cualquier otro valor que se presente en la oferta, no deben presentar números decimales.

i) Para el efecto del señalamiento del precio ofrecido, el proponente debe tener en cuenta todos los costos, gastos, impuestos, seguros, pago de salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos que considere necesarios para la fijación de la propuesta económica.

j) El proponente deberá, en el momento de elaborar su propuesta, evitar formular condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas, con el propósito de obtener la adjudicación del contrato. Esto de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 26 de la ley 80 de 1993, para lo cual el proponente, debe tener en cuenta todos los costos, gastos, impuestos, seguros, pago de salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos que considere necesarios para la fijación de la propuesta económica.

k) Dentro de la evaluación de la oferta económica la entidad verificará que los proponentes no ofrezcan precios artificialmente bajos, dentro de los parámetros establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015, según el cual, si de acuerdo con la información obtenida por la Entidad Estatal, el valor del precio obtenido al final de la subasta inversa parece artificialmente bajo, la Entidad debe requerir al oferente para que explique las razones que sustenten el valor ofrecido. Analizadas las explicaciones, el comité evaluador o quien haga la evaluación de las propuestas, debe recomendar rechazar la oferta o continuar con el análisis de esta en la evaluación de las ofertas.

l) En todo caso, los oferentes deberán verificar las obligaciones tributarias de las que son sujetos, derivadas de las disposiciones normativas que integran el Estatuto Tributario y acatar las que les sean aplicables.

10. REQUISITOS HABILITANTES

Los requisitos habilitantes que deberán acreditar los proponentes son: requisitos de carácter jurídico, requisitos de carácter financiero y organizacional, requisitos de experiencia y requisitos de carácter técnico. Estos requisitos serán verificados por los integrantes del comité verificador, revisando si los proponentes se encuentran **HABILITADOS o NO HABILITADOS.**

En virtud de lo establecido por la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, el cumplimiento de los requisitos habilitantes se demostrará con el respectivo certificado del RUP en donde deberán constar dichas condiciones. No obstante, lo anterior, en caso de requerirse la verificación de requisitos del proponente, adicionales a los contenidos en el Registro, la Entidad podrá hacer tal verificación en forma directa, en la forma y términos indicados en el pliego de condiciones.

En el proceso de selección podrán participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, en consorcio, unión temporal, cuyo objeto social o actividad comercial les permita cumplir con el objeto del contrato. La figura jurídica a través de la cual se presente el oferente debe tener una duración igual al plazo del contrato y un (1) año más.

Si solo se presenta un único oferente cuyos servicios cumplan con la ficha técnica y está habilitado, la entidad puede adjudicarle el contrato si el valor de la oferta es igual o inferior a la disponibilidad presupuestal para cada uno de los rubros, caso en el cual no hay lugar a la subasta inversa.

Los proponentes interesados en participar en el proceso deberán acreditar los requisitos habilitantes que a continuación se describen, para lo cual deben aportar los documentos correspondientes en el SOBRE 1 – HABILITANTE Y TÉCNICO.

Los proponentes interesados en la presente convocatoria deberán acreditar los requisitos habilitantes que a continuación se describen.

10.1. CAPACIDAD JURÍDICA

De conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, artículo 6, pueden celebrar contratos con las entidades estatales las personas consideradas legalmente capaces en las disposiciones vigentes.

La capacidad jurídica es la facultad de una persona para celebrar contratos con una Entidad Estatal, es decir (i) obligarse a cumplir el objeto del contrato; y (ii) no estar incursa en inhabilidades o incompatibilidades que impidan la celebración del contrato[25].

La capacidad jurídica de las personas jurídicas está relacionada con: (i) la posibilidad de adelantar actividades en el marco de su objeto social; (ii) las facultades de su representante legal y la autorización del órgano social competente cuando esto es necesario de acuerdo con sus estatutos sociales; y (iii) la ausencia de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar derivadas de la ley[26].

El objeto social de las personas jurídicas integrantes de un proponente plural debe permitir adelantar las actividades del Proceso de Contratación, bien por ser parte de su objeto social principal o ser una actividad conexa a este. Los representantes legales de las personas jurídicas integrantes del proponente

[25] Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación – M-DVRHPC-05- Colombia Compra Eficiente.
[26] Ibidem.

plural deben estar plenamente facultados para comprometer a la persona jurídica en el cumplimiento de la totalidad del objeto del contrato puesto que la responsabilidad es solidaria frente a la Procuraduría General de la Nación[27].

Si la propuesta la presenta una persona jurídica, su objeto social será verificado con la información que conste en el RUP y en el Certificado de Existencia y Representación o el que haga sus veces, donde se verificará quién ejerce la representación legal, las facultades del mismo, el objeto social, dentro del cual se debe hallar el objeto del presente proceso y la duración de la sociedad.

En el caso de uniones temporales o consorcios, sus miembros deberán acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendida la actividad que se comprometen a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente.

En todo caso el consorcio, la unión temporal, deberá en conjunto, acreditar que sus objetos sociales comprenden el objeto del proceso.

La sociedad debe tener una duración no inferior al plazo del contrato y un año más (artículo 6, Ley 80 de 1993).

En el evento que del contenido del RUP, del certificado de existencia y representación o el que haga sus veces se haga la remisión a los estatutos de la Sociedad para establecer las facultades del Representante Legal, el oferente anexará copia de la parte pertinente de dichos estatutos, y si de éstos se desprende que hay limitación para presentar la propuesta en cuanto a su monto, se deberá igualmente allegar la correspondiente autorización la cual debe ser impartida por la Junta de Socios o el estamento de la sociedad que tenga esa función.

Respecto de la capacidad jurídica, se verificarán adicionalmente los siguientes aspectos:

10.1.1 OFERTA DEBIDAMENTE FIRMADA

Requisito que se cumple con la firma del **ANEXO A. FORMATO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA** por parte de la persona legalmente facultada.

Debe ser firmada por el proponente, representante legal para personas jurídicas, persona designada para representarlo en caso de consorcio o unión temporal o apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el poder autenticado donde se especifique si se otorga poder (i) para presentar la oferta para el proceso de contratación; (ii) Presentar aclaraciones y observaciones a los informes de verificación y evaluación. (iii) Dar respuesta a los requerimientos y aclaraciones que solicite la Entidad en el curso del presente Proceso; (iv) recibir las notificaciones a que haya lugar dentro del Proceso (v) suscribir el contrato en nombre y representación del adjudicatario (vi) Suscribir los documentos que en desarrollo y terminación del contrato haya lugar.

En ese evento el poder deberá ser anexado con esas formalidades junto con la carta de presentación de la oferta.

Junto con la firma, se debe indicar en forma clara el nombre e identificación de la persona que presenta la oferta.

[27] Ibidem.

Junto con la Carta de presentación de la oferta el proponente **debe aportar fotocopia de la cédula de ciudadanía de quien suscribe la oferta.**

La carta de presentación se deberá diligenciar de conformidad con el **ANEXO A. FORMATO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA** del pliego de condiciones.

10.1.2 DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DEL CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL

Si la oferta es presentada por un Consorcio o Unión Temporal, en la carta de presentación se debe indicar el nombre del consorcio o unión temporal, además del nombre de los integrantes del mismo y de la persona que los representa. De acuerdo con lo establecido en la Ley 80 de 1993, artículo 7, en el documento de conformación del Consorcio, Unión Temporal se debe:

a. Indicar en forma expresa si su participación es a título de CONSORCIO o UNIÓN TEMPORAL.

b. Designar la persona, que para todos los efectos representará el consorcio o la unión temporal.

c. Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del consorcio o la unión temporal y sus respectivas responsabilidades.

d. En el caso de la UNIÓN TEMPORAL **señalar en forma clara y precisa**, los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución y las obligaciones y responsabilidades de cada uno en la ejecución del contrato **(ACTIVIDADES)**, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la Entidad contratante.

e. Señalar la duración de este ,que no deberá ser inferior a la del contrato y un año más.

f. En atención a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, compilado en el artículo 1.6.1.4.8 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria.”, los integrantes del Consorcio o Unión Temporal en el documento de constitución deben manifestar para efectos del pago en relación con la facturación:

    i. Si la va a efectuar en representación del consorcio o la unión temporal uno de sus integrantes, caso en el cual se debe informar el número del NIT de quien factura.

    ii. Si la va a realizar el consorcio o unión temporal con su propio NIT, hecho que se debe indicar en el documento de conformación. Además, se debe señalar el porcentaje o valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. En este caso, para efectos de la inscripción y actualización en el Registro Único Tributario deberán tener en cuenta lo dispuesto en las normas aplicables a la materia.

    iii. El impuesto sobre las ventas discriminado en la factura que expida el Consorcio o Unión Temporal deberá ser distribuido a cada uno de sus miembros de acuerdo con su participación en las actividades gravadas que dieron lugar al impuesto, para efectos de ser declarado.

iv. En cualquiera de las alternativas anteriores, las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en las disposiciones legales.

g. Suscribir por todos sus integrantes y el representante de este.

10.1.3 CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL Y/O DOCUMENTO LEGAL IDÓNEO

El proponente, persona jurídica, debe allegar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, dentro de los quince (15) días hábiles anteriores a la fecha de presentación de la oferta, donde conste quién ejerce la representación legal, las facultades de este, la duración de la sociedad y el objeto social dentro del cual se debe hallar comprendido el objeto del proceso de selección.

Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica, con fecha de expedición dentro de los quince (15) días hábiles anteriores al cierre del proceso contractual.

En ofertas conjuntas, cuando los integrantes del consorcio o unión temporal, o uno de ellos, sea persona jurídica, cada uno de ellos o el integrante respectivo, debe aportar el citado certificado, cumpliendo además con todos los requisitos señalados con antelación. De igual forma, cada uno de los miembros deberá acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendido el objeto de proceso de selección o la actividad que se compromete a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente. En todo caso el consorcio o la unión temporal deberá en conjunto, acreditar que sus objetos sociales comprenden la totalidad del objeto del presente proceso de selección.

La sociedad debe tener una duración no inferior al plazo de ejecución del contrato y un año más (artículo 6, Ley 80 de 1993).

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

En el evento que del contenido del Certificado expedido por la Cámara de Comercio o la entidad competente se haga la remisión a los estatutos de la Sociedad para establecer las facultades del Representante Legal, el oferente deberá anexar copia de la parte pertinente de dichos estatutos.

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

10.1.4 CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP)

El proponente debe aportar el certificado de inscripción en el Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio del domicilio del oferente, expedido dentro de los quince (15) días hábiles anteriores al cierre de la presente selección.

Se tendrá en cuenta la información que se encuentre registrada en el RUP y **que esté en firme para la fecha del cierre del proceso,** relacionada con la inscripción, actualización o renovación hecha bajo el

régimen del Decreto 1082 de 2015 y acorde con lo establecido por Decreto 019 de 2012. El proponente puede acreditar la firmeza del RUP dentro del término de traslado del informe de evaluación.

Tanto en el evento de presentación de la oferta en forma individual como conjunta (consorcios o uniones temporales), el oferente y cada uno de los integrantes de dicha persona, debe estar inscrito en el RUP.

En caso de prórroga del plazo del proceso, el certificado RUP tendrá validez con la primera fecha prevista para la entrega de la propuesta.

Para la verificación de este requisito, la Entidad podrá proceder de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto 019 de 2012.

10.1.5 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

De conformidad con lo señalado en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.3.1.2., los proponentes podrán otorgar para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una de las siguientes garantías:

- Contrato de seguro contenido en una póliza
- Patrimonio autónomo
- Garantía bancaria

Para evaluar la suficiencia de la garantía se aplicarán las reglas establecidas en el artículo 2.2.1.2.3.1.9 del referido Decreto.

Cuando la oferta es presentada por un proponente plural, como Unión Temporal o Consorcio, la garantía debe ser otorgada por todos sus integrantes.

La garantía de seriedad de la oferta debe cubrir la sanción derivada del incumplimiento de la oferta, en los siguientes eventos:

i. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre que tal prórroga sea inferior a tres (3) meses.
ii. El retiro de la oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas.
iii. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
iv. La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del plazo señalado en el mismo.

El oferente debe presentar garantía de seriedad de la oferta, vigente desde la presentación de la oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del contrato (3 meses) y su valor debe ser equivalente al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial. Las cifras del valor de la garantía deben expresarse en pesos colombianos.

Dicha garantía debe estar constituida a favor de la Procuraduría General de la Nación y en caso de que la fecha de cierre de la selección se amplíe, debe tenerse en cuenta la nueva fecha para efecto de la vigencia de la garantía.

La no entrega de la garantía de seriedad de la oferta junto con la propuesta no será subsanable y

será causal de rechazo de esta.[28] Cuando en la garantía de seriedad que se presente con la oferta obren datos incorrectos en el nombre del beneficiario, tomador, vigencia, monto asegurado, no estar referida al presente proceso de selección, la Entidad solicitará al oferente el documento o la modificación del caso.

10.1.6 CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

El proponente deberá cumplir con las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, conforme a lo previsto en las normas aplicables sobre la materia. El cumplimiento de esta obligación se acredita, cuando es persona jurídica, mediante documento donde se certifique el pago de aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a caja de compensación familiar, dicho documento debe certificar que a la fecha de presentación de su propuesta ha realizado el pago de aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses anteriores al mes en que se efectué el cierre del presente proceso de selección y que legalmente sean exigibles en la citada fecha, adicional la misma debe estar suscrita por el representante legal o revisor fiscal de la empresa, según el caso. Si la certificación es expedida por el Revisor Fiscal este deberá aportar copia del documento de identidad, tarjeta profesional y certificado de vigencia de la misma.

En el caso de que el proponente sea persona natural allegando copia de la planilla PILA debidamente pagada. En el evento que el oferente se encuentre incurso en alguna de las causales de exoneración previstas en las Leyes citadas, deberá hacer esta manifestación en la respectiva certificación.

En el caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de los integrantes debe cumplir con este requisito.

Cuando el proponente no allegue con su oferta la certificación de que trata este numeral o la misma requiere aclaraciones, la Procuraduría las solicitará dentro de los términos previstos para solicitar aclaraciones.

10.1.7 VERIFICACIÓN RESPONSABLES FISCALES, ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS Y MEDIDAS CORRECTIVAS DE LA POLICÍA NACIONAL

La Procuraduría General de la Nación se reserva el derecho de verificar si el proponente o cualquiera de los integrantes del consorcio o unión temporal, se encuentra(n) reportado(s) como responsable(s) fiscal(es) de la Contraloría General de la República, si aparece inhabilitado para contratar en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad "*SIRI*" de la Entidad y en el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC de la Policía Nacional de Colombia como infractor de la Ley 1801 de 2016.

En caso de que el proponente o alguno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal, se encuentre relacionado en el boletín, se encuentre inhabilitado o aparezca inscrito en el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC de la Policía Nacional de Colombia, no podrá contratar con la Procuraduría General de la Nación.

[28] Ley 1882 de 2018, Artículo 5, parágrafo 3

10.1.8 DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL OFERENTE O DEL REPRESENTANTE LEGAL

Copia del documento de identidad del proponente para el caso de personas naturales, copia del documento de identidad del representante legal, para el caso de personas jurídicas, sea en forma individual o conjunta (Consorcio o Unión Temporal), y para persona extranjera fotocopia de la cedula de extranjería o pasaporte, según sea el caso de tener apoderado la fotocopia de este.

10.1.9 REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 2097 de 2021, el comerciante persona natural o el representante legal de la sociedad que presente oferta, deberá aportar certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos – REDAM, en el que se haga constar que no se encuentra reportado.

10.1.10 ACREDITACIÓN DE LA CONDICIÓN DE MIPYME PARA APLICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES DIFERENCIALES

La MiPymes 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.

En todo caso, las MiPymes 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.

De conformidad con lo establecido en el parágrafo 1, artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y 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.

10.2 CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

El Registro Único de Proponentes – RUP es el instrumento a través del cual los proponentes acreditan su capacidad financiera y organizacional; entre tanto, el certificado del RUP es el documento que de acuerdo con la normatividad vigente obra como prueba de tales condiciones.

En consecuencia, la verificación de la capacidad financiera se efectuará con la información registrada en el RUP que se encuentre vigente y en firme al cierre del proceso de contratación, conforme lo previsto en el Artículo 6 de la ley 1150 de 2007. Esta información se constatará en el respectivo certificado del RUP aportado por el proponente en las condiciones establecidas dentro de los aspectos a verificar en la capacidad jurídica del presente pliego.

Se advierte, que el RUP debe renovarse a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año,

de lo contrario cesan sus efectos. Artículo 2.2.1.1.1.5.1 del decreto 1082 de 2015.

Al cierre del Proceso de Contratación, es decir, hasta el plazo para presentar ofertas, el RUP debe encontrarse vigente, esto es, que el proponente haya presentado la información para renovar el registro en el término anteriormente establecido. Para verificar que los efectos del RUP no han cesado, es necesario que el certificado presentado acredite que el interesado realizó los trámites necesarios para renovar su registro dentro del término.

En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, el RUP será presentado por cada uno de los integrantes; la PGN verificará para cada uno de ellos el cumplimiento de los requisitos exigidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo certificado por la Cámara de Comercio.

Para considerar que un proponente se encuentre habilitado desde la perspectiva de la capacidad financiera y organizacional, deberá demostrar a través de la información que reporta en el RUP vigente que los indicadores financieros del año 2023 reportados en dicho registro cumplen con los valores requeridos que se señalan a continuación:

10.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA

La Procuraduría General de la Nación efectuó el análisis para establecer los indicadores para verificar la capacidad financiera, de acuerdo con la obligación prevista en el Decreto 1082 de 2015.

Se verificará como CUMPLE para cada uno de los siguientes indicadores financieros con corte a 31 de diciembre de 2023 que reporte en el RUP vigente, que cumpla con la condición de “valor requerido” que se establece a continuación:

10.2.1.1 Capacidad financiera

Indicador	Formula	Indicador mínimo exigido	Indicador diferencial[29]
Índice de liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Mayor o igual a 1,0	N/A
Índice de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	Menor o igual a 0,70	N/A
Razón de cobertura de intereses	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Gastos Interes}}$	Mayor o igual a 1,0	N/A

El proponente cuyos pasivos corrientes sean iguales a cero (0) se considera HABILITADO en el índice de liquidez.

El proponente que teniendo utilidad operacional positiva reporte gasto de intereses igual a cero (0), se considera HABILITADO en el índice de Cobertura de Intereses.

[29] Aplica para Mipymes de conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021

10.2.1.2 Capacidad organizacional

Indicador	Formula	Indicador mínimo exigido	Indicador diferencial[30]
Rentabilidad sobre Activo (Roa)	$\frac{\text{Unidad Operacional}}{\text{Activo Total}}$	Mayor o igual a 0,04	Mayor o igual a 0,02
Rentabilidad sobre Patrimonio (Roe)	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	Mayor o igual a 0,08	Mayor o igual a 0,04

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales, para los Indicadores de Rentabilidad del Activo y Rentabilidad del Patrimonio, cada uno de los integrantes deberá cumplir con el valor requerido para cada uno de los indicadores.

En cumplimiento del parágrafo 2 del artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015, tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que pertenece a la categoría de Mipyme y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

10.3 CONDICIONES DE EXPERIENCIA

La acreditación de la experiencia se verificará sobre la información que obra en el Registro Único de Proponentes – RUP, en el cual se deben evidenciar mínimo uno (1) y máximo tres (3) contratos finalizados y/o liquidados por el proponente.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021, como factor diferencial aplicable al presente proceso de selección, las Mipyme que participen en el mismo, podrán acreditar su experiencia aportando hasta cinco (5) contratos.

La sumatoria de los contratos acreditados por los proponentes debe ser igual o superior al valor del presupuesto oficial, que **MIL SEISCIENTOS MILLONES CIENTO SESENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS M/CTE ($1.600.165.914)** incluido IVA, impuestos y demás tasas, gastos y deducciones a que haya lugar o su equivalente en SMMLV que asciende a **1.230,89 SMMLV.**

Los contratos deben estar registrados con el siguiente código de clasificación de bienes y servicios (se verificará hasta el tercer nivel, es decir hasta el código clase):

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia

Lo anterior como consecuencia del producto a contratar “Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center”, código 83111507.

Nota 1: En cumplimiento del parágrafo 2 del artículo 2.2.1.2.4.2.18. del D.U.R. 1082 de 2015, tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes

[30] Aplica para Mipymes de conformidad con lo establecido en el Decreto 1860 de 2021

acredita que pertenece a la categoría de Mipyme y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Teniendo en cuenta que en el RUP se registra solamente información del contratista, contratante, valor del contrato ejecutado, porcentaje de participación en el valor ejecutado en caso de consorcios o uniones temporales y el contrato identificado con el clasificador de bienes y servicios en el tercer nivel, y que la Entidad requiere verificar otros aspectos relacionados con cada uno de los contratos que el oferente registra en el RUP con los cuales acreditará el cumplimiento de la experiencia, el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO E. FORMATO DE EXPERIENCIA** y adjuntar los soportes correspondientes, con la siguiente información:

- **Número consecutivo** que obra en el RUP del reporte del contrato relacionado para acreditar experiencia.
- **Nombre de la entidad o empresa contratante**, dirección, teléfono, ciudad y contacto por correo electrónico.
- **Número de contrato y fecha de suscripción.**
- **Objeto del contrato:** Relacionados con: Prestación de servicios BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, operación de centro de contacto, u operación de centro de atención al cliente.
- **Fecha de inicio del contrato**.
- **Fecha de terminación (100% ejecutado):** Todos los contratos relacionados deben encontrarse terminados a la fecha de cierre de la Selección Abreviada con Subasta Inversa electrónica.
- **Valor de los contratos:** La sumatoria de los contratos deberá ser igual o superior al valor del presupuesto oficial del presente proceso expresado en SMMLV que asciende a **1.230,89 SMMLV** para el año 2024.
- **Porcentaje de participación:** Si el contrato fue ejecutado en consorcio o unión temporal deberá incluir los porcentajes.
- **Número de contratos:** Hasta tres (3) contratos. Hasta cinco (5) contratos para Mipyme.

Con el fin de corroborar el cumplimiento del requisito de experiencia, respecto de la información que se solicita y que no está relacionada en el RUP, el oferente deberá suministrar certificaciones expedidas, de los contratos ejecutados, por las entidades beneficiarias, en la que conste el cumplimiento de los requisitos aquí solicitados.

Si el contrato se refiere a la ejecución de diversos componentes, solo se tomarán en cuenta aquellos que tengan relación con el objeto del contrato, siendo estos valores los que se tomen para la verificación del criterio de experiencia del proponente. En caso de que la certificación o los documentos que soportan la misma, no contengan la discriminación y su valor, ésta no será tenida en cuenta para efectos de verificar este criterio.

En caso de que los documentos que soportan la información solicitada no contengan el valor del componente expresado en SMMLV, la Entidad lo calculará teniendo en cuenta el valor del salario para el año de terminación del contrato, en razón a lo dispuesto en el numeral “1.2.2.1.1.” de la Circular Externa No. 2 del 31 de enero de 2014, emanada de la Superintendencia de Industria y Comercio, por medio de la cual se imparten instrucciones a las Cámaras de Comercio “(...) sobre la función de llevar el Registro Único de Proponentes, su inscripción, renovación, actualización, cancelación o la revocación de alguno de los actos inscritos y definir el formato y mecanismo a través del cual las entidades estatales deben reportar la información a las Cámaras de Comercio sobre contratos adjudicados, en ejecución, ejecutados, multas, sanciones e inhabilidades en firme”, para adelantar la función de verificación de los

requisitos habilitantes del proponente y su clasificación, para efecto de la experiencia, las Cámaras de Comercio deben tener en cuenta entre otras, la fecha de terminación de los contratos.

En los contratos que fueron ejecutados en consorcio o unión temporal, se tendrá en cuenta el porcentaje de participación de cada uno de ellos en dicho contrato, conforme a lo certificado en el RUP. Así mismo, en caso de personas jurídicas cuando no tengan más de tres (3) años de constituidas, se les podrá acumular la experiencia de los accionistas, socios constituyentes, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 1082 de 2015 artículo 2.2.1.1.1.5.2, numeral 2.5.

En el caso que el proponente haya participado en procesos de fusión o escisión empresarial, debe tomar para estos efectos, exclusivamente los contratos o el porcentaje de estos, que le hayan asignado en el respectivo proceso de fusión o escisión, para ello debe aportar el certificado del contador público o del revisor fiscal (si la persona jurídica tiene revisor fiscal) que así lo acredite.

En aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera verificar información adicional a la contenida en el RUP, el Proponente deberá aportar uno o algunos de los documentos que se establecen a continuación, para que la Entidad realice la verificación en forma directa: **Copias de los contratos junto con su correspondiente acta de liquidación y/o terminación y/o certificación de experiencia expedida con posterioridad a la fecha de terminación del contrato en la que conste el recibo a satisfacción del bien, obra o servicio contratado** debidamente suscrita por quien esté en capacidad u obligación de hacerlo, siempre y cuando en tales documentos se encuentre registrada la información que requiere verificar la Entidad

La Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes. En caso de requerirse aclaraciones sobre datos contenidos en el **ANEXO E. FORMATO DE EXPERIENCIA** del proponente la Procuraduría podrá solicitarlas al proponente a través del SECOP II, quien contará con el término establecido en el cronograma del proceso para suministrarlas.

En el periodo de verificación de las propuestas y hasta el momento previo de la realización de la subasta, los oferentes podrán allegar el formato, incluir nuevos contratos para acreditar este requisito, siempre y cuando cumplan con los requerimientos exigidos por la Entidad en este numeral y los contratos se encuentren incluidos en el RUP antes de la fecha del cierre del proceso. **Serán rechazadas las ofertas de aquellos proponentes que no suministren la información y/o la documentación solicitada por la Entidad hasta el plazo anteriormente señalado[31].**

Para los contratos que hayan sido objeto de cesión, el contrato deberá encontrarse debidamente inscrito y clasificado en el RUP como válido para la acreditación de experiencia de la empresa cesionaria, según aplique. La experiencia se admitirá para el cesionario y no se reconocerá experiencia alguna al cedente.

10.3.1 Justificación del requerimiento de experiencia

Para asegurar la idoneidad y capacidad del oferente en relación con el objeto del contrato, se considera que las condiciones establecidas respecto al número de contratos son adecuadas y proporcionales al contrato que se desea firmar.

Estas condiciones son razonables y suficientes para demostrar que el futuro contratista posee la experiencia necesaria para llevar a cabo el objeto y el alcance del contrato.

[31] Ley 1882 de 2018, Artículo 5, Parágrafo 4.

Se requerirá la acreditación de la experiencia a través de un máximo de tres (3) contratos cuya suma total sea igual o superior al presupuesto oficial, y un máximo de cinco (5) contratos para Mipymes.

Como resultado del análisis realizado, se concluye que estas condiciones no restringen la libre concurrencia y garantizan la idoneidad requerida por la Entidad.

Además, de la verificación realizada en el estudio del sector y en procesos de contratación similares en otras entidades públicas y en la PGN, se observa que se exige la presentación de certificaciones de experiencia de contratos celebrados, ejecutados y finalizados en un 100%.

10.4 CAPACIDAD Y CONDICIONES TÉCNICAS

Respecto de la capacidad y condiciones técnicas, se verificarán adicionalmente los siguientes aspectos:

El oferente deberá remitir suscrita la **"DECLARACIÓN"** incorporada en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, cuyo contenido no puede ser modificado.**

10.5 REQUISITOS HABILITANTES DE PERSONAS EXTRANJERAS NO INSCRITAS EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES POR NO TENER DOMICILIO O SUCURSAL EN EL PAÍS

Cuando se trate de proponentes extranjeros, la Procuraduría General de la Nación, verificará directa y únicamente la información sobre la capacidad jurídica, y las condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización de los proponentes bien sea individuales o integrantes de una unión temporal o consorcio.

De acuerdo con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación, la capacidad jurídica de las personas jurídicas extranjeras sin sucursal en Colombia se acredita mediante los documentos previstos por la legislación del país de origen, los cuales deben aportarse al Proceso de Contratación.

De conformidad con lo establecido en el inciso del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, las sucursales de sociedad extranjera sin domicilio o sucursal en el país deben presentar para registro la información contable o financiera de su casa matriz.

En la participación de proponentes extranjeros en el presente proceso se tendrá en cuenta lo establecido en la guía para la participación de proveedores extranjeros de Colombia Compra Eficiente que podrá consultarse en:

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_proveedores_extranjeros.pdf

10.5.1 Capacidad jurídica

Los siguientes son los requisitos que deben acreditar los proponentes extranjeros:

(a) Personas naturales

Las personas naturales extranjeras acreditan su capacidad legal con la presentación de la copia de su documento de identificación, bien sea la cédula de extranjería o el pasaporte. Si el proveedor resulta adjudicatario del Proceso de Contratación, para la celebración del contrato, debe presentar copia simple de la respectiva visa[32]; y en caso de contar con una visa que les otorgue un tiempo de permanencia igual o mayor a 3 meses, debe presentar la respectiva cédula de extranjería[33].

(b) Personas jurídicas

Las personas jurídicas extranjeras deben presentar los documentos que acrediten su existencia y conformación de acuerdo con la normativa de su país de origen, bien sea un certificado general de la autoridad competente para demostrar su existencia, una copia del contrato societario, una copia de los estatutos, o cualquier otro documento que pruebe (i) la capacidad legal, (ii) el objeto o propósito de la persona jurídica, y (iii) la información de su representante legal[34].

En ocasiones es necesario presentar más de un documento para acreditar la capacidad legal.

Las personas jurídicas extranjeras no están obligadas a constituir una sucursal en Colombia para presentar ofertas. Solamente están obligadas a hacerlo cuando son adjudicatarias de contratos de obra, prestación de servicios, concesión[35] o cualquier otro contrato que para su ejecución requiera presencia constante en Colombia.

(c) Apoderados y representantes legales

Los proveedores extranjeros pueden estar representados por apoderados o representantes legales, caso en el cual el interesado debe acreditar que quien presenta la oferta está legalmente facultado para comprometer al interesado, presentar el documento correspondiente bien sea un poder o un nombramiento en el cual consten las facultades otorgadas y acreditar la identidad del apoderado o representante legal con su documento de identificación.

NOTA: Conforme con lo establecido en la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente y la Circular Externa No. 17 de 11 de febrero de 2015 expedida también por Colombia compra Eficiente, 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 legales en Colombia.

Para efectos del trámite de apostilla y/o legalización de documentos otorgados en el exterior se debe tener en cuenta lo establecido en la Resolución No. 10547 del 14 de diciembre de 2018*, "Por la cual se adopta el procedimiento para apostillar y/o legalizar documentos", expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia",* **esta exigencia aplica únicamente para documentos públicos,** en el caso de los documentos privados, **no se requiere la realización del trámite de legalización o apostille,** por lo que serán tenidos en cuenta bajo la presunción de autenticidad salvo que ésta se desvirtúe en el trámite del proceso de selección.

Los poderes especiales para actuar en el presente proceso requieren nota de presentación

[32] Artículos 2.2.1.11.5.1 y 2.2.1.11.6 del Decreto 1067 de 2015
[33] Colombia Compra Eficiente. Guía de Asuntos Corporativos en los Procesos de Contratación
[34] Colombia Compra Eficiente. Guía de Asuntos Corporativos en los Procesos de Contratación
[35] Artículos 472 y 474 del Código de Comercio

personal.

Los documentos en un idioma distinto al castellano deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción al castellano. El proponente puede presentar con la oferta una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta adjudicatario, debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado (Circular Externa No. 17 CCE).

10.5.2 Experiencia

Se verificará con certificaciones de contratos allegados por los proponentes, las cuales deben cumplir los requisitos establecidos en el presente documento.

10.5.3 Capacidad financiera y organizacional

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, los estados financieros de las sociedades extranjeras deben ser presentados de conformidad con las normas aplicables en el país donde son emitidos.

Para efectos de la verificación de los indicadores de capacidad financiera y de organización, deberá incluir el **ANEXO F. CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD ORGANIZACIONAL** para personas extranjeras no inscritas en el registro único de proponentes por no tener domicilio o sucursal en el país.

Atendiendo a lo señalado Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente[36] expedida el 16 de abril de 2019 y las recomendaciones dadas por Colombia Compra Eficiente en el Manual para Determinar y Verificar los Requisitos Habilitantes en los Procesos de Contratación[37] la siguiente información es relevante para la presentación de ofertas por parte de proponentes extranjeros:

Idioma: Los documentos en un idioma distinto 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 al castellano y debe entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo previsto para la subsanación. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado.

Apostilla y legalización de documentos públicos: 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 legales en Colombia. Para efectos del trámite de apostilla y/o legalización de documentos otorgados en el exterior se debe tener en cuenta lo establecido en Resolución No.10547 del 14 de diciembre de 2018, “Por la cual se adopta el procedimiento para apostillar y/o legalizar documentos y se deroga la Resolución 3269 del 14 de junio de 2016”, expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia.

Las Entidades Estatales solamente pueden exigir la legalización de acuerdo con la Convención de la Apostilla, la legalización de documentos públicos otorgados en el extranjero. Este tipo de legalización no es procedente para los documentos privados, por lo que serán tenidos en cuenta bajo la presunción de autenticidad salvo que ésta se desvirtúe en el trámite del proceso de selección.

[36] https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/cce_circular_unica.pdf
[37] https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_Manual_Requisitos_Habilitantes.pdf

Cuando en un Proceso de Contratación un proponente presenta un documento público legalizado de acuerdo con la Convención de la Apostilla, la Entidad Estatal no debe solicitar legalizaciones, autenticaciones o ratificaciones adicionales de ninguna autoridad nacional o extranjera, puesto que el trámite de la Apostilla es suficiente para certificar por sí mismo la autenticidad.

De acuerdo con el Manual para el Funcionamiento Práctico de la Convención de la Apostilla[38], el país de origen del documento puede tener una autoridad que verifica y certifica ciertos documentos públicos (autoridad intermedia) y otra autoridad centralizadora que es quien emite la Apostilla. En consecuencia, las Entidades Estatales deben aceptar la Apostilla expedida por la autoridad centralizadora correspondiente.

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

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

11 FORMA DE ADJUDICACIÓN

La Procuraduría General de la Nación adjudicará el contrato por el monto total del presupuesto oficial establecido. Esta decisión se basa en que el tipo de servicio a adquirir se ejecuta como una bolsa de recursos, la cual se va consumiendo conforme a las necesidades de la Entidad. Para el cálculo de los valores individuales, se tomará el valor de cada ítem descrito en el ANEXO C. FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA. El oferente que resulte adjudicatario del proceso de selección deberá presentar el ANEXO C. FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA con la discriminación de los precios unitarios de cada servicio contratado cuya sumatoria deberá corresponder integralmente con el valor del último lance realizado por el proponente.

Los proponentes deben tener en cuenta para efecto de la presentación de la oferta, desarrollo de la subasta y adjudicación, que: no pueden sobrepasar los valores unitarios por ítem para cada servicio descritos en el numeral 9. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE, so PENA DE RECHAZO DE SU PROPUESTA.

Los proponentes deben presentar su oferta en forma total, indicando el valor de los ítems que la conforman incluido IVA, impuestos, tasas y contribuciones y demás costos asociados, diligenciando el cuestionario del sobre económico numero dos (No. 2) suministrado en la SECCIÓN PROPUESTA ECONÓMICA INICIAL DE PRECIO DEL PLIEGO ELECTRÓNICO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

[38] Despacho permanente de la Conferencia de La Haya en Derecho Internacional Privado. Apostille handbook. A handbook on the practical operation of the Apostille Convention. Sección 217, Pg.50. Documento disponible en http://www.hcch.net/upload/apostille_hbe.pdf

12 RIESGOS ASOCIADOS AL CONTRATO, LA FORMA DE MITIGARLOS Y LA ASIGNACIÓN DEL RIESGO ENTRE LAS PARTES

Teniendo en cuenta la matriz de riesgo de Colombia Compra Eficiente para ser aplicada en los procesos de contratación, la Procuraduría General de la Nación ha realizado la identificación de los posibles riesgos asociados al proceso contractual, a continuación, se presenta la matriz de riesgo asociadas al objeto contractual y sus actividades. Para conocer la matriz de riesgos, remitirse al **ANEXO D. MATRIZ DE RIESGOS.**

La valoración del riesgo se obtuvo de sumar las estimaciones de probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo según los parámetros establecidos en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación (Versión M-ICR-01- Circular No.8), implementada por Colombia Compra Eficiente.

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionados en el presente numeral y como principio general, EL CONTRATISTA como experto de negocio y como especialista, asumirá los efectos económicos de todos aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad. En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignadas al contratista en la presente distribución de riesgos de la contratación, LA PROCURADURÍA no estará obligada a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos asumidos por el contratista.

No obstante lo anterior, hasta la fecha límite prevista en el cronograma del proceso para la solicitud de aclaraciones, los posibles oferentes o interesados en participar en el proceso deberán manifestar a la entidad, teniendo en cuenta el conocimiento que tienen como expertos en su actividad ordinaria, la existencia de posibles riesgos asociados a la ejecución del contrato que puedan afectar el equilibrio económico del mismo, de conformidad con lo expresado por el artículo 863 del Código de Comercio, según el cual, las partes deberán proceder de buena fe exenta de culpa en el período precontractual, so pena de indemnizar los perjuicios que se causen.

En consecuencia, la Procuraduría no aceptará reclamaciones relacionadas con circunstancias previsibles por el contratista que afecten dicho equilibrio económico y que no hayan sido manifestadas por el mismo en tal plazo.

NOTA: La estructuración del presente proceso permiten mantener las condiciones económicas y financieras existentes al momento de la presentación de la propuesta por parte del contratista y consecuentemente, están diseñados para restablecer y mantener la ecuación del equilibrio contractual, en los términos señalados en la Ley 80 de 1993, en concordancia con el Decreto 1082 de 2015.

13 GARANTIAS QUE LA ENTIDAD CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

13.1 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El oferente debe presentar garantía de seriedad de la oferta, vigente desde la presentación de la oferta y hasta la aprobación de la garantía de cumplimiento del contrato (3 meses) y su valor debe ser equivalente al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial.

13.2 GARANTIAS EXIGIDAS EN EL CONTRATO Y SUS CONDICIONES

Con el fin de amparar los perjuicios de naturaleza contractual y extracontractual derivados del incumplimiento del contrato y de su liquidación que pueda surgir para la administración por las actuaciones, hechos u omisiones del contratista, éste debe presentar a través de la plataforma SECOP II, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de la aprobación del contrato, una garantía de cumplimiento a favor de la Procuraduría General de la Nación, en cualquiera de las opciones que de conformidad con el artículo 2.2.1.2.3.1.2, del Decreto 1082 de 2015 sean aplicables, con la siguiente cobertura:

AMPARO	PORCENTAJE (%) SOBRE EL VALOR DEL CONTRATO	VIGENCIA
Cumplimiento del contrato	20%	Tiempo de ejecución del contrato, y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de aprobación del contrato en la plataforma SECOP II.
Calidad del servicio	20%	Tiempo de ejecución del contrato, y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de aprobación del contrato en la plataforma SECOP II.
Pago de salarios y prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5%	Tiempo de ejecución del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de aprobación del contrato en la plataforma SECOP II.

En todo caso, el contratista se compromete a ajustar la vigencia de los amparos de la garantía, así como a ampliar el valor de esta o su vigencia, en el evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, en virtud de lo consagrado en el artículo 2.2.1.2.3.1.18. del Decreto 1082 de 2015.

Se estima la inclusión de estos amparos, en los porcentajes y vigencias antes señalados, ya que teniendo en cuenta la naturaleza del contrato a celebrar y las obligaciones a cargo del contratista, la Entidad debe estar cubierta de los perjuicios derivados por el incumplimiento total o parcial a cargo del contratista; el cumplimiento tardío o defectuoso del mismo; el pago del valor de las multas y de la cláusula pecuniaria; y los perjuicios por la deficiente calidad de los bienes suministrados.

14 INDICACIÓN SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL

De acuerdo con el Manual para el manejo de los acuerdos Comerciales en proceso de contratación, versión CCE-EICP-MA-03 - V1. 24/11/2021[39], el presente proceso de selección se encuentra cobijado por los siguientes acuerdos comerciales:

39 https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/manual_manejo_de_acuerdos_comerciales_24nov2021_1.pdf

ACUERDO COMERCIAL		ENTIDAD ESTATAL INCLUIDA SI/NO	PRESUPUESTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL VALOR DEL ACUERDO COMERCIAL SI/NO	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN SI/NO	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL SI/NO
ALIANZA PACÍFICO	CHILE	SI	SI	NO	SI
	MÉXICO		SI		SI
	PERÚ		SI		SI
CANADÁ		SI	SI	NO	SI
CHILE		SI	SI	NO	SI
COREA		SI	SI	NO	SI
COSTA RICA		SI	SI	NO	SI
ESTADOS ALEC[40]		SI	SI	NO	SI
ESTADOS UNIDOS		SI	SI	NO	SI
MÉXICO		NO	SI	NO	NO
TRIÁNGULO DEL NORTE	EL SALVADOR	SI	SI	NO	SI
	GUATEMALA	SI	SI	NO	SI
	HONDURAS	NO	SI	NO	NO
UNIÓN EUROPEA		SI	SI	NO	SI
ISRAEL		NO	SI	NO	NO
REINO UNIDO E IRLANDA DEL NORTE		SI	SI	NO	SI
COMUNIDAD ANDINA		SI	SI	NO	SI

Teniendo en cuenta que al presente proceso le aplican los acuerdos comerciales relacionados anteriormente, y que la Decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la CAN es aplicable a todos los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales de nivel nacional, independientemente del valor del Proceso de Contratación[41], la Procuraduría General de la Nación dará a los servicios prestados, el mismo trato que da a los servicios colombianos y establecerá los plazos mínimos en ellos requeridos, teniendo en cuenta en todo caso, que el presente proceso fue publicado en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad.

15 OTROS ASPECTOS

15.1 PLAZO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 30 de abril de 2025, una vez se hayan efectuado los trámites de perfeccionamiento y ejecución del contrato, así como la suscripción del acta de inicio, firmada por el contratista o su representante y la supervisión del contrato y de la suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.

Nota: El acta de inicio del contrato será suscrita por el adjudicatario del proceso de selección y el supervisor designado por la entidad el día 26 de diciembre de 2024, fecha en la cual se le dará inicio a la ejecución del contrato.

[40] Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza
[41] Manual el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación https://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce_manual_acuerdos_comerciales_web.pdf

15.2 LUGAR DE EJECUCION

El lugar de ejecución del contrato será en la Sede Central de la Procuraduría General de la Nación, ubicada en la Carrera 5 #15-80 en la ciudad de Bogotá.

Se tendrá como domicilio contractual la Sede Central de la Procuraduría General de la Nación, ubicada en la Carrera 5 # 15-80.

15.3 FORMA DE PAGO

La PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, pagará el valor del contrato de la siguiente forma, de acuerdo con los servicios prestados:

El pago será por mensualidades vencidas, o proporcional a la finalización del corte del mes en aquellos casos en que se ejecute una fracción del mes de acuerdo con el plazo a contratar, equivalente al servicio efectivamente prestado conforme a las tarifas que resulten establecidas para cada servicio, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación en el Grupo de Cuentas de la División Financiera de la factura comercial, acompañada de la certificación de cumplimiento que expida el servidor designado por la Entidad para ejercer la supervisión del contrato en donde se certifique el recibo a satisfacción de los servicios prestados La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN, pagará el valor del contrato en moneda legal colombiana, los pagos se harán dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en la que la supervisión del contrato radique definitivamente la factura en la División Financiera - Grupo de Cuentas de la Procuraduría General de la Nación, con los respectivos soportes, previa revisión y aprobación de los documentos entregados por el contratista.

El contratista debe allegar fotocopia del Registro Único Tributario RUT actualizado, en el que indique a qué régimen pertenece, documento indispensable para la realización de cada uno de los pagos del contrato. En caso de consorcios y/o uniones temporales, cada uno de sus integrantes debe presentar este documento

Para los proveedores obligados a facturar electrónicamente (responsabilidad 52 en el R.U.T.), la factura deberá ser enviada al correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co como receptor único de las facturas electrónicas (inclusive notas débito y notas crédito electrónicas) emitidas a la Procuraduría General de la Nación, esto con el propósito de que dichas facturas sean enviadas por su sistema de facturación electrónica, junto con el contenedor electrónico -Documento zip (PDF, XML), para efectuar la correspondiente validación ante la DIAN. Para que la factura, nota débito o nota crédito electrónicos sean radicados correctamente a la Procuraduría General de la Nación, EL CONTRATISTA deberá coordinar con el supervisor del contrato las instrucciones específicas de registro en los campos “Notas” u Observaciones” del documento electrónico y en el “asunto” del correo electrónico mediante el cual se remite la factura electrónica al buzón señalado.

La factura o documento equivalente deberá ir acompañada del formato de acta de entrega y recibo a satisfacción, formato Certificación para interventoría y Supervisión de Contratos expedido por la supervisión del contrato e informe de ejecución de acuerdo al formato establecido por la Entidad y de la certificación de cumplimiento con las cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social Integral y Parafiscales, conforme lo previsto en las normas aplicables a la materia. El cumplimiento de esta obligación, por parte del contratista, se acredita, cuando es persona jurídica, mediante certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal de la empresa, según el caso, y cuando es persona natural allegando copia de la planilla PILA debidamente pagada.

En caso de consorcios o uniones temporales cada uno de sus integrantes debe allegar estos documentos.

Cuando la Entidad no cancele al contratista la suma pactada, dentro de los términos estipulados en el presente contrato y teniendo en cuenta la fecha en que la Entidad cuente con la disponibilidad del PAC, ésta reconocerá al contratista como intereses de mora el incremento mensual promedio del índice de precios al consumidor certificado por el DANE entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año anterior.

15.4 APROBACION Y REQUISITOS DE LEGALIZACION Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El proponente a quien se le haya adjudicado el presente proceso de selección deberá aprobar el contrato a través de la plataforma SECOP II dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de realización de la adjudicación*,* previa aprobación del mismo por parte del Jefe de la entidad o su delegado.

Con la aprobación del contrato, el contratista deberá enviar a la Entidad:

- Formulario Beneficiario - Cuenta en el cual indicará el número de la cuenta corriente o de ahorros y la entidad bancaria en donde pueda consignarse el valor del contrato, cuenta que debe figurar a nombre y con el NIT del contratista y en caso de consorcios o uniones temporales a nombre y con el NIT de quien (es) va(n) a facturar.

- Certificación de la entidad bancaria en la que conste el nombre del cuentahabiente, su número de identificación, número de la cuenta, tipo de la cuenta y si a la fecha está activa. Esta documentación hará parte integral del contrato. El nombre del beneficiario y número de identificación debe ser el mismo en el contrato, en el formulario Beneficiario Cuenta, en la certificación del banco y en las facturas que posteriormente se presenten.

- Registro Único Tributario RUT actualizado conforme a lo previsto en la Ley 2010 de 2019, en concordancia con el Decreto 1415 de agosto 3 de 2018, en el que indique a qué régimen pertenece, documento indispensable para la realización de cada uno de los pagos del contrato.

En caso de consorcio o uniones temporales, cada uno de los integrantes debe presentar este documento.

El contrato se entiende legalizado con la aprobación de este por las Partes en la plataforma SECOP II y expedición del registro presupuestal correspondiente.

Para iniciar la ejecución, el Contratista debe subir en la plataforma SECOP II, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de la aprobación del contrato LA GARANTÍA UNICA DE CUMPLIMIENTO, junto con el recibo de pago de la prima presentada por el contratista, de acuerdo con los parámetros exigidos por la Entidad.

Una vez aprobadas las garantías por parte de la Entidad, se puede proceder a la firma del acta de inicio de la ejecución del contrato.

Durante la ejecución del contrato, el contratista debe cumplir con las cotizaciones al Sistema General de Seguridad Social Integral, y Parafiscales, conforme a lo previsto en las normas aplicables a la materia. El cumplimiento de esta obligación, por parte del Contratista, se acredita, cuando es persona jurídica, mediante certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal de la empresa, según el caso, y

cuando es persona natural allegando copia de la planilla PILA debidamente pagada.

15.5 OBLIGACIONES DEL CONTRATO

15.5.1 Obligaciones generales del contratista

1. Cumplir con el objeto del contrato en los términos y condiciones establecidos en los estudios previos, en el pliego de condiciones y su complemento, sus anexos, en la oferta, especificaciones técnicas, la subasta y los términos de la adjudicación.

2. Adelantar todas las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por **LA PROCURADURÍA** en el Pliego de Condiciones y su complemento y anexos, aceptadas por **EL CONTRATISTA** con la suscripción de la carta de presentación de la oferta.

3. Presentar informes sobre el cumplimiento de las obligaciones del contrato y el estado de ejecución.

4. Obrar con lealtad y buena fe en la ejecución del contrato evitando dilaciones y entrabamientos innecesarios.

5. Mantener durante la ejecución del contrato, las condiciones presentadas en la propuesta, en forma permanente y con altos niveles de eficiencia, para atender sus obligaciones, respetando y cumpliendo con las condiciones establecidas por la Entidad.

6. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes, actuando por fuera de la Ley, pretendan obligarlo a hacer u omitir un hecho o acto propio de sus obligaciones contractuales.

7. Abstenerse de cobrar dinero a los usuarios de la Entidad por la prestación de Servicios BPO.

8. Avisar oportunamente a la PGN de las situaciones previsibles que puedan afectar el equilibrio financiero del contrato o su normal ejecución.

9. Atender las observaciones de quien ejerce control y vigilancia del contrato.

10. Garantizar la confidencialidad e integridad de la información a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, suscribirá con la Entidad junto con el acta de inicio, el documento “ACUERDO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN”.

11. Sufragar los gastos que legalmente haya lugar para la legalización y ejecución del contrato.

12. Responder por el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales a que haya lugar del personal que emplee en la ejecución del contrato.

13. Cumplir con sus obligaciones frente al pago de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales. Para el efecto, **EL CONTRATISTA** debe presentarle a la supervisión del contrato para el pago de este, la certificación que acredite el cumplimiento de estas obligaciones.

14. Pagar todos los impuestos, tasas y similares que estén a su cargo y se deriven de la ejecución del presente contrato, de conformidad con la Ley que le sean imputables, por lo tanto, la PGN, no aceptará reclamación alguna por estos conceptos.

15. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.

16. Diligenciar al momento de la aprobación del contrato el formato beneficiario/cuenta, en el cual indicará el número de cuenta corriente o de ahorros y la entidad bancaria en donde pueda consignarse el valor del contrato, cuenta que debe figurar a nombre y con el NIT de **El CONTRATISTA**. El número de identificación debe ser el mismo en el contrato, en el formulario beneficiario cuenta, en la certificación del banco y en la factura que posteriormente se presente.

17. Anexar una certificación de la entidad bancaria en la que conste el nombre del cuentahabiente, su número de identificación, número de la cuenta, tipo de la cuenta y constar que se encuentra activa.

18. Aceptar los procedimientos administrativos que determine la Procuraduría General de la Nación – División de Relacionamiento con el Ciudadano para la ejecución del contrato.

19. Constituir las garantías solicitadas en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles siguientes a la fecha del perfeccionamiento del presente contrato, asimismo restablecer el valor de la garantía cuando éste se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por la Entidad, o cuando se realicen modificaciones, adiciones o prórrogas, y actualizar el amparo de calidad y correcto funcionamiento de los bienes una vez se entregue la totalidad de los bienes, y cargar este documento en SECOP II, para la aprobación correspondiente.

20. Realizar todos los procesos y procedimientos necesarios en la plataforma SECOP II (la aprobación del contrato cargue de pólizas, facturas y demás).

21. Las demás que se encuentren contempladas en los estudios previos, en el pliego de condiciones y su complemento, sus anexos, en la oferta, especificaciones técnicas, la subasta y los términos de la adjudicación, así como las que se deriven de la suscripción del negocio jurídico.

15.5.2 Obligaciones específicas del contratista

1. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

2. Prestar los Servicios BPO de acuerdo con las condiciones establecidas en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**.

3. El recurso humano asignado para la prestación del servicio por parte del contratista debe asistir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad que se encuentren relacionadas con el objeto contractual.

4. El contratista debe estar en capacidad de apoyar la elaboración de procedimientos de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables según requiera la entidad y que se encuentren asociadas al objeto contractual.

5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

6. Realizar y entregar los reportes de ANS establecidos en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** y cualquier otro solicitado por la entidad.

7. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del Digiturno, de acuerdo con las condiciones establecidas en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

8. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre en relación con el Digiturno. El contratista debe presentar un informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico que opere el Digiturno.

9. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o usuarios del servicio, sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

10. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

11. Mantener la confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato.

12. El contratista debe Informar a la Entidad durante la operación, si considera que se requieren variaciones en la cantidad de recurso humano (Agente general, Técnico BPO, Profesional, Profesional especializado) para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.

13. Proponer a la Entidad e implementar según requerimiento de esta, estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

14. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad.

15. Generar los reportes del Digiturno conforme la parametrización requerida por la Entidad de manera mensual o cuando esta requiera, la entrega de la información no podrá superar en todo caso de 1 día hábil.

16. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario, con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad.

17. Buscar la causa raíz que pudiese afectar el funcionamiento del Digiturno, como los reportes que de este se desprenden. En todo caso, el contratista debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

18. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Entidad en un término no superior a 3 días hábiles.

19. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

20. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

21. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en aquellos casos en que por la necesidad del servicio o por razones de seguridad o salubridad se deba asignar recurso humano en teletrabajo, lo cual será convenido entre la supervisión del contrato y el líder de operación (Autorizado por el contratista), lo anterior sin que genere ningún sobrecargo económico a la entidad.

22. Garantizar que el recurso humano necesario para la operación estará vinculado al contratista en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

23. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el contratista al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad.

24. El contratista deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el contratista deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

15.5.3 Obligaciones de La Procuraduría

1. Expedir el certificado del Registro Presupuestal del contrato.
2. Mantener una comunicación permanente con el **CONTRATISTA** para el adecuado cumplimiento del objeto contractual.
3. Efectuar los pagos estipulados en el contrato, en la forma y oportunidad previstas en el mismo.
4. Ajustar las tarifas contratadas para el recurso humano durante la vigencia 2024 en función del incremento del SMMLV aprobado por el gobierno nacional para la vigencia 2025. Este ajuste será aplicable a las tarifas correspondientes a dicho período.
5. Ajustar las tarifas contratadas para el servicio “Digiturno” durante la vigencia 2024 en función del incremento del IPC aprobado por el gobierno nacional para la vigencia 2025. Este ajuste será aplicable a las tarifas correspondientes a dicho período.
6. Prestarle toda la colaboración al **CONTRATISTA** para que el objeto del contrato se desarrolle de conformidad con los términos del presente documento.
7. Tener en cuentas las observaciones y recomendaciones pertinentes que **EL CONTRATISTA** le formule en relación con el objeto del contrato.
8. Designar un supervisor para vigilar el cumplimiento del objeto contractual dentro del término de ejecución y demás condiciones establecidas.
9. Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución de este.

10. Tener a disposición los funcionarios de las áreas que estén involucrados en el proceso a desarrollar.
11. Ejercer los controles necesarios para la cabal ejecución del contrato.
12. Informar oportunamente al **CONTRATISTA** sobre las dificultades que se presenten en la ejecución del contrato para que el **CONTRATISTA** pueda solucionarlos en forma oportuna.
13. Solicitar los informes acordados sobre el desarrollo del contrato.
14. Atender oportunamente las solicitudes o recomendaciones del **CONTRATISTA** a través del supervisor.
15. Suministrar al contratista la información requerida para el desarrollo del objeto contractual.
16. Las demás que se encuentren contempladas en el pliego de condiciones y su complemento, así como las que por la naturaleza del contrato deban cumplirse en atención a las normas que rigen la materia y además las que se deriven de la suscripción del presente contrato.

17. Resolver las peticiones presentadas por el contratista en los términos contemplados por la Ley.

15.6 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD

Si el adjudicatario no suscribe el contrato correspondiente dentro de los términos señalados en el pliego de condiciones o no otorga, dentro del plazo señalado en el contrato, la garantía de cumplimiento exigida por la entidad para amparar el incumplimiento de las obligaciones del mismo, quedara a favor de la Procuraduría General de la Nación, en calidad de sanción, el valor de la garantía constituida para responder por la seriedad de la propuesta, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos con el valor de la citada garantía (Ley 80 de 1993, artículo 30, numeral 12, inciso 1).

15.7 ADJUDICACIÓN AL PROPONENTE UBICADO EN SEGUNDO LUGAR

Atendiendo los parámetros indicados en la Ley 80 de 1993, artículo 30, numeral 12, inciso 2, si dentro del término que se ha señalado, la persona seleccionada en primer lugar no suscribe el respectivo contrato, la Procuraduría General de la Nación, mediante acto administrativo motivado, podrá adjudicar el contrato al proponente calificado en segundo lugar dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de dicho término. De igual forma se procederá en el caso señalado en la Ley 1150 de 2007, artículo 9, inciso 3.

15.8 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

La liquidación del contrato que resulte del proceso de contratación se llevará a cabo bajo los parámetros establecidos en la Ley 80 de 1993, artículo 60 y Ley 1150 de 2007, artículo 11, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 19 de 2012. La liquidación por mutuo acuerdo podrá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato.

En aquellos casos en que el Contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que haga la Entidad, o las partes no lleguen a un acuerdo sobre su contenido, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los amparos de la garantía única que se constituyan, relacionados con las obligaciones a cargo del contratista, que queden pendientes a la fecha de la suscripción del acta de liquidación, deberán permanecer vigentes hasta la satisfacción total de las mismas.

15.9 CLÁUSULA DE INDEMNIDAD

El contratista se obliga a mantener a **LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** libre de toda reclamación que tenga origen en las actuaciones del contratista o de sus colaboradores a través de las cuales se causen daños a terceros o erogaciones por concepto de pagos de salarios, indemnizaciones, derechos laborales o cualquier otro que vincule el código sustantivo de trabajo y relacionados.

15.10 CLÁSULA DE SUBCONTRATACIÓN

El contratista no podrá subcontratar la ejecución de las actividades relacionadas con el objeto del contrato a suscribir sin contar con la autorización previa y por escrito de **LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, lo anterior sin perjuicio a la contratación del recurso humano y tecnológico que el proveedor debe contratar para la prestación del servicio y que resulta propia del tipo de contrato a suscribir en el contexto de los servicios BPO (Business Process Outsourcing).

En caso de que EL CONTRATISTA subcontrate con terceros la ejecución de algunas actividades relacionadas con el objeto del presente contrato, no exonerará a éste de la responsabilidad de ejecución del contrato ni del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones derivadas de este. **LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** no tendrá ninguna vinculación con el subcontratista.

15.11 CIERRE DEL EXPEDIENTE

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015 y los lineamientos impartidos por la Agencia Nacional de Contratación, *"vencidos los términos de las garantías de calidad (…)"*, se procederá a suscribir el acta de cierre del expediente del proceso contractual.

15.12 SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La supervisión estará a cargo del(os) funcionario(s) designado(s) por el Ordenador del Gasto. La supervisión llevará a cabo el seguimiento y control del contrato de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 y el Manual de Contratación de la Entidad, sin perjuicio de la responsabilidad que le asiste al Jefe del área en relación con la supervisión de la contratación solicitada.

15.13 RESPONSABILIDAD DEL PROPONENTE

El proponente y posterior contratista responderá por haber ocultado inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones, o por haber suministrado información falsa (numeral 7 artículo 26 de la Ley 80 de 1993).

15.14 PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO

El proponente y futuro contratista manifestará bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con suscripción de la carta de presentación y la aprobación del contrato en SECOP II, que los recursos que componen su patrimonio y el de sus socios no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita y que los dineros recibidos como pago de este contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.

15.15 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS, INFORMES Y DOCUMENTOS

Todos los informes, datos e información relevantes, tales como mapas, diagramas, planos, bases de datos y demás documentos y software, archivos de soporte o material que el contratista haya compilado o elaborado para la PGN en desarrollo del contrato serán confidenciales y serán de propiedad absoluta de la PGN salvo que éste acuerda otra cosa por escrito. A más tardar a la terminación de este Contrato, el Proveedor entregará dichos documentos a la entidad. El proveedor podrá conservar una copia de dichos documentos, datos y/o software, pero no podrá utilizar los mismos para propósitos que no tengan relación con este contrato sin autorización previa.

15.16 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El Proveedor actuará con la debida diligencia, eficiencia y economía, de acuerdo con normas y prácticas profesionales generalmente aceptadas; asimismo, observará prácticas de administración prudentes y empleará tecnología apropiada y equipos, maquinaria, materiales y métodos eficaces y seguros**.**

15.17 CONFIDENCIALIDAD

El Proveedor se compromete a:

1. Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del cumplimiento del contrato.
2. Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial.

Dado en Bogotá D.C, noviembre de 2024

Cordialmente,

CARLOS ARTURO ARBOLEDA MONTOYA
Jefe División Relacionamiento con el Ciudadano.

Elaborado por: Luisa Fernanda Fernández Castellanos – Contratista.
Indicadores suministrados por: Diego Enrique Jiménez Becerra – Profesional Universitario Gr17.
Proyección de presupuesto: Andrés Jamaica Molano – Contratista.

Anexos.
ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
ANEXO B1. DIMENSIONAMIENTO Y TMO SERVICIOS BPO
ANEXO D. MATRIZ DE RIESGOS
ANEXO L. INFORMACIÓN FINANCIERA