



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

ESTUDIOS PREVIOS

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CANAL CENTRO DE CONTACTO - (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING – BPO) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

FEBRERO DE 2022



1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo de lo señalado en la Ley 80 de 1993, artículo 25 numerales 7 y 12, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.2.1.1, los siguientes son los estudios previos que sirven de soporte para la **IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CANAL CENTRO DE CONTACTO - (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING – BPO) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

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.

Términos utilizados teniendo en cuenta las definiciones contenidas en la Cláusula Primera. Términos Generales del Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO II, Contrato No. CCE-025-AMP-2021.

Definiciones	
Acuerdos de nivel de Servicio	Son los acuerdos entre el Proveedor y la Entidad Estatal que aseguran la disponibilidad de los Servicios de BPO.
Acuerdo Marco	Es el acuerdo de voluntades suscrito entre Colombia Compra Eficiente y los Oferentes adjudicatarios.
Agente	Es la persona que ejerce funciones operativas en un Call Center.
Call Center	Son las instalaciones donde están ubicados los puestos de trabajo y la infraestructura de los Servicios de BPO.
Catálogo	Es la ficha que contiene: (a) la lista de los bienes y/o servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por el Acuerdo Marco, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los Proveedores que hacen parte del Acuerdo Marco.
Centro de Contacto	Es la locación física mediante la cual un proveedor presta los Servicios de BPO relacionadas con la atención al cliente interno y externo de la Entidad Compradora.
Cotización	Es la Oferta presentada por el Proveedor en la Operación Secundaria como respuesta a una Solicitud de Cotización generada por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
EMIS	Es el sistema de análisis de mercados emergentes usado para calcular los indicadores financieros de las Empresas del Sector objeto del proceso de selección que dio origen al acuerdo marco.



Entidades Compradoras	Son las entidades: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) que por disposición de la Ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 o cualquier otra Entidad Estatal, que de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco.
Estudio de Mercado	Es el Estudio de Mercado del Proceso de Contratación para seleccionar los Proveedores de un Acuerdo Marco para el suministro de Servicios de BPO, publicado en el SECOP II.
Lote	Es la forma en la cual Colombia Compra Eficiente dividió el Acuerdo Marco de Precios con base en el acceso a las plataformas y los Acuerdos de Niveles de Servicio.
MinTIC	Es la sigla utilizada para abreviar el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Oferta	En la Operación Principal es la propuesta presentada por los interesados en ser Proveedores del suministro de Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco en los términos del presente documento. En la Operación Secundaria es la respuesta que presenta a una Solicitud de Cotización generada por una Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
Operación Principal	Es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración del Acuerdo Marco y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores para la adquisición del suministro de Servicios de BPO.
Operación Secundaria	Son las actividades que deben adelantar en la ejecución del Acuerdo Marco: (i) la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar el suministro de Servicios de BPO; y (ii) el Proveedor para cotizar, prestar y facturar el suministro de Servicios de BPO. Esta Operación inicia con la Solicitud de Cotización elevada por la Entidad Compradora y finaliza con la colocación y aceptación de la Cotización más económica.
Orden de Compra	Es un contrato bilateral celebrado mediante la transacción de bienes y/o servicios negociados a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano celebrada entre el Proveedor y la Entidad Compradora.
Plan de Continuidad de Negocio	Es el conjunto de procedimientos documentados que guían a las organizaciones para responder, recuperar, reanudar y restaurar a un nivel predefinido su operación cuando se presenta una interrupción. También se conoce como BCP y se encuentra especificado en la norma ISO 22301.
Proponente	Es quien presenta una Oferta a Colombia Compra Eficiente en desarrollo del proceso de licitación pública para seleccionar los Proveedores del Acuerdo Marco.
Proveedor	Es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública CCENEG-033-1-2020 y que suscribe el Acuerdo Marco con Colombia Compra Eficiente.
Puesto de Trabajo	Es el conjunto de implementos, mobiliario y espacio físico que permiten que el Agente desempeñe las funciones requeridas por las Entidades Compradoras. Las especificaciones técnicas se encuentran en el Anexo 1.
Servicios BPO	En inglés es <i>Business Process Outsourcing</i> Es el servicio tercerizado que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada para recibir y transmitir información utilizando canales como voz,



	chat, fax, email, Whatsapp, chatbox, página web y redes sociales entre otros y así atender las solicitudes realizadas por los ciudadanos interesados.
Solicitud de Cotización	Es el evento creado por la Entidad Compradora en la Tienda Virtual del Estado Colombiano que inicia el proceso de selección abreviada por compra de Catálogo derivada del Acuerdo Marco, solicitando a los Proveedores la presentación de su Cotización para la adquisición de los servicios de BPO que requiera la Entidad Compradora.
Tienda Virtual del Estado Colombiano –TVEC–	Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco regulada por la Ley 527 de 1999,
Zona	Es la distribución geográfica definida por Colombia Compra Eficiente para la prestación de los servicios BPO.

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 Procuraduría General de la Nación se encuentra en cabeza la Procuradora General de la Nación y de su despacho dependen la Viceprocuraduría, las Procuradurías Delegadas y Auxiliares y la Dirección Nacional de Investigaciones Especiales. En el nivel territorial, la PGN se encuentra descentralizada en treinta y dos (32) Procuradurías Regionales, cincuenta (50) Procuradurías Provinciales y dos (2) Procuradurías Distritales.



El ámbito de competencia de este órgano de control se extiende a todas las entidades oficiales, sean del nivel nacional, departamental o municipal, así como a las personas de derecho privado que ejercen funciones públicas. (CONPES 3907 de 2017).

La Procuraduría General de la Nación, en el marco institucional con relación a su modelo de Gestión Pública, ha asumido retos para hacer frente a las demandas y necesidades ciudadanas, a la construcción de la paz, al fortalecimiento de la justicia, a la búsqueda de una gestión pública moderna y eficiente, y a la construcción de una ética colectiva y de respeto al bien público, dado que alcanzarlos implica enfrentar una serie de condiciones entre las que se destacan el nivel de confianza de los ciudadanos frente a la labor de la entidad y en las instituciones en general, la insuficiente capacidad institucional para erradicar la corrupción y las deficiencias en la administración pública, la debilidad de la corresponsabilidad y la participación ciudadana, la necesidad de construir una visión y una planeación estratégicas, las debilidades de coordinación institucional, la limitada capacidad de gestión a nivel territorial, la necesidad de fortalecer la integración y la cobertura de los sistemas de información y la capacidad para asegurar el cumplimiento de la ley de transparencia y derecho de acceso a la información, entre otros.

En esa medida, se resalta que la Entidad busca entre otras, orientar su modelo de Gestión Pública al “Servicio ciudadano”, que puede relacionarse como el conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones, por lo cual, ha acogido las directrices que al respecto el Gobierno Nacional ha determinado, resaltando entre ellas el documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013, que describe el modelo de gestión pública eficiente al servicio al ciudadano como un modelo que fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetos misionales y proceso de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos de una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia y calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras, en el cual se identifican áreas de trabajo dentro de las cuales se encuentran la mejora en los arreglos institucionales para que las entidades ejecuten su rol y logren el cumplimiento efectivo de sus resultados, y el desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir con las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.



Dadas sus funciones, la mayoría de dependencias de la Entidad prestan “Servicio al ciudadano”, sin embargo, aquellas que tienen el primer contacto con el mismo atendiendo sus funciones, son la División de Registro y Control y Correspondencia y la División Centro de Atención al Público, de conformidad con lo establecido en los artículos 18 y 66 del Decreto Ley 262 de 2000, respectivamente, de las que se destacan:

Decreto Ley 262 de 2000, artículo 18:

“1. Recibir, clasificar, registrar, asignar el número único de radicación, repartir y enviar a la dependencia que corresponda las quejas, reclamos, peticiones y comunicaciones relacionados con actuaciones disciplinarias que se presenten ante la entidad.”.

Decreto Ley 262 de 2000, artículo 66:

“1. Orientar e informar a los ciudadanos que soliciten la actuación o la intervención de la Procuraduría.
2. Recibir las quejas, reclamos y peticiones verbales, relacionados con actuaciones disciplinarias que se presenten ante la entidad y enviarlas a la División de Registro y Control y Correspondencia.”.

En este punto, es preciso resaltar que en atención al Decreto 1851 de 2021 del 24 de diciembre, por medio del cual el presidente de la República en uso de facultades extraordinarias decretó en el artículo primero modificar el artículo segundo del decreto ley 262 de 2000 el cual quedara así:

“Estructura Orgánica. Para el cumplimiento de las funciones constitucionales y legales, la Procuraduría General de la Nación tiene la siguiente estructura orgánica:”

(...)

“1.2.2. División de Relacionamento con el Ciudadano (...)”

Estableciéndose sus funciones en el Artículo 18B del citado Decreto, con lo cual, partir del 29 de marzo de 2022, fecha de entrada en vigencia del Decreto mencionado, la División de Registro y Control y Correspondencia, así como la División Centro de Atención al Público, se identificaran División de Relacionamento con el Ciudadano, acogiendo las funciones aplicables normativamente, dentro de las cuales se resalta el trámite de comunicaciones PQRSD atendiendo las necesidades e intereses de la ciudadanía .



Es de observar que el debido ejercicio de acciones orientadas al servicio ciudadano, implica para su materialización, entre otras del trámite de comunicaciones como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – “PQRSD” recibidas por la Entidad y que de conformidad con lo establecido en la Resolución interna No. 9 de 2017, los ciudadanos pueden presentar a través de los diferentes canales de atención que dispone la Procuraduría General de la Nación; por tanto, el tratamiento que las “PQRSD” reciben, impacta de manera directa los derechos fundamentales de los ciudadanos y/o usuarios de la Procuraduría, incluyendo entre ellos el derecho fundamental a la información, que como garantía constitucional busca obtener respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente respecto a lo solicitado.

A su vez, de conformidad con lo establecido en la Resolución Interna No. 330 de 2021, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, a través de los diferentes canales de atención que dispone la Procuraduría General de la Nación, a saber: presencial, telefónico, escrito y virtual.

En consonancia, la Procuraduría General de la Nación en desarrollo de sus funciones recibe comunicaciones tales como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – “PQRSD”, a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad, para lo cual requiere accionar a nivel interno operacional los tramites respectivos con la mayor celeridad, lo que hace necesario remitir a las dependencias encargadas de su atención el reparto respectivo en el menor tiempo posible, previo el cumplimiento del procedimiento de recepción, clasificación, digitalización y distribución de las comunicaciones oficiales de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para tal fin.

Dada la importancia del tratamiento aplicado a estas comunicaciones y observando el incremento en el volumen de las mismas a través de los diferentes canales como se evidencia en las imágenes subsiguientes, la Procuraduría ha requerido contar con apoyo para el centro de contacto, a través de la utilización de servicios BPO, dadas las características propias de este servicio resaltando especialización y menor costo operacional e inmediatez en los asuntos que deben conocer por su competencia las diferentes dependencias de la Entidad.

A continuación, se relaciona el comportamiento del año 2021 Centro Contacto – BPO, respecto a los diferentes canales de atención.



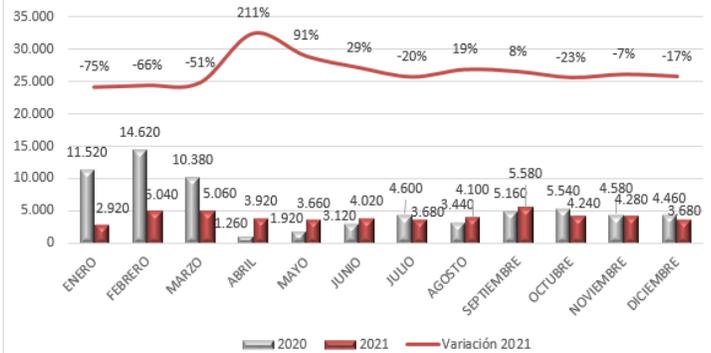
CANAL DE ATENCIÓN	VARIABLE																																																				
<p style="text-align: center;">ATENCIÓN PRESENCIAL CAP</p> <p>Canal a través del cual los ciudadanos pueden acudir de forma presencial al Centro de Atención al público CAP para recibir orientación, informar quejas, reclamos y peticiones verbales relacionados con actuaciones disciplinarias que se presenten ante la Entidad.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #003366; color: white;">CANAL CAP 2021</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white;">Mes</th> <th style="background-color: #003366; color: white;">2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>210</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>431</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>387</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>190</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>207</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>242</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>270</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>356</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>518</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>451</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>469</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>299</td></tr> <tr> <td style="background-color: #003366; color: white;">TOTAL</td> <td style="background-color: #003366; color: white;">4.030</td> </tr> </tbody> </table>	CANAL CAP 2021		Mes	2021	Enero	210	Febrero	431	Marzo	387	Abril	190	Mayo	207	Junio	242	Julio	270	Agosto	356	Septiembre	518	Octubre	451	Noviembre	469	Diciembre	299	TOTAL	4.030																						
CANAL CAP 2021																																																					
Mes	2021																																																				
Enero	210																																																				
Febrero	431																																																				
Marzo	387																																																				
Abril	190																																																				
Mayo	207																																																				
Junio	242																																																				
Julio	270																																																				
Agosto	356																																																				
Septiembre	518																																																				
Octubre	451																																																				
Noviembre	469																																																				
Diciembre	299																																																				
TOTAL	4.030																																																				
<p>ATENCIÓN TELÉFONICA CAP</p> <p>Por vía telefónica con el centro de atención al público CAP se suministra información sobre el curso de los canales institucionales idóneos para la presentación de solicitudes y en caso de que solicite la formalización de su requerimiento se realiza el registro de la petición en el formato dispuesto para ello a fin de dar inicio al trámite de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p>	<div style="text-align: center;"> <p>COMPORTAMIENTO PBX 2021</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Ofrecidas</th> <th>Respondidas</th> <th>% Respondidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ene</td><td>11397</td><td>7889</td><td>69%</td></tr> <tr><td>feb</td><td>10227</td><td>7383</td><td>72%</td></tr> <tr><td>mar</td><td>11246</td><td>8272</td><td>74%</td></tr> <tr><td>abr</td><td>8096</td><td>5052</td><td>62%</td></tr> <tr><td>may</td><td>10338</td><td>5813</td><td>57%</td></tr> <tr><td>jun</td><td>10445</td><td>5525</td><td>55%</td></tr> <tr><td>jul</td><td>11059</td><td>8922</td><td>63%</td></tr> <tr><td>ago</td><td>11656</td><td>10097</td><td>73%</td></tr> <tr><td>sep</td><td>10746</td><td>10436</td><td>94%</td></tr> <tr><td>oct</td><td>10142</td><td>9777</td><td>93%</td></tr> <tr><td>nov</td><td>10265</td><td>9908</td><td>93%</td></tr> <tr><td>dic</td><td>7591</td><td>7591</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table> <p>Grafica. 12</p> </div>	Mes	Ofrecidas	Respondidas	% Respondidas	ene	11397	7889	69%	feb	10227	7383	72%	mar	11246	8272	74%	abr	8096	5052	62%	may	10338	5813	57%	jun	10445	5525	55%	jul	11059	8922	63%	ago	11656	10097	73%	sep	10746	10436	94%	oct	10142	9777	93%	nov	10265	9908	93%	dic	7591	7591	97%
Mes	Ofrecidas	Respondidas	% Respondidas																																																		
ene	11397	7889	69%																																																		
feb	10227	7383	72%																																																		
mar	11246	8272	74%																																																		
abr	8096	5052	62%																																																		
may	10338	5813	57%																																																		
jun	10445	5525	55%																																																		
jul	11059	8922	63%																																																		
ago	11656	10097	73%																																																		
sep	10746	10436	94%																																																		
oct	10142	9777	93%																																																		
nov	10265	9908	93%																																																		
dic	7591	7591	97%																																																		



ESCRITO – DIVISIÒN DE REGISTRO Y CONTROL YCORRESPONDENCIA.

Este canal recibe todas las solicitudes escritas de la PGN; La División de Registro y Control Correspondencia las registra en el sistema de gestión documental SIGDEA para luego direccionar al competente.

HISTORICO DE DOCUMENTACION 2021



VIRTUAL Y CORREOELECTRÓNICO.

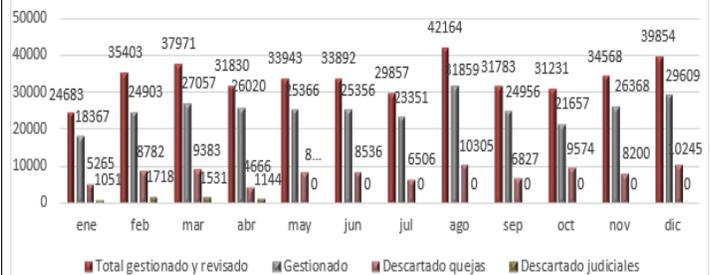
MAIL PROCESSOR.

Recibe solicitudes a través del correo quejas@procuraduria.gov.co las mismas se registran en el sistema y se envía al competente.

SEDE ELECTRÓNICA.

A través de este canal se reciben todas las PQRSD ciudadanas de forma anónima o como usuario registrado en la web institucional en el Botón "Sede electrónica".

GESTION VIRTUAL MENSUAL 2021



Aunado a lo mencionado previamente resulta importante indicar que, la contratación de este servicio se encuentra justificada como se observa en la alta demanda de servicios para atender las acciones requeridas para la gestión de las PQRSD de los canales como se detalla a continuación:

CANAL ESCRITO

Ingreso mensual aproximado de 6.554 solicitudes – lo que implica tener suficiente talento humano para digitalizar en su totalidad todos los documentos que se reciben en físico, que en algunos casos corresponden a expedientes voluminosos y con adjuntos (CD, USB, etc) que impactan los tiempos de gestión.



CANAL VIRTUAL

Ingreso mensual aproximado de 25.406 solicitudes – que en la operación diaria requiere un trámite de gestión prioritaria en atención al volumen y al tipo de PQRSD que ingresan por este medio

CANAL PRESENCIAL

Atenciones mensuales aproximadamente de 336 – interacciones con usuarios que requieren atención preferente y en punto.

CANAL TELEFÓNICO

Ingreso mensual aproximado de 9.633 llamadas.

Es de observar que la contratación de este servicio ha contribuido adecuadamente a las exigencias de la gestión de correspondencia al interior de la Entidad, asignadas funcionalmente hoy a la División de Registro y Control y Correspondencia, 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; así mismo ha permitido fortalecer el Centro de Atención al Público, considerando el número de ciudadanos que requieren una orientación profesional para trámite de sus asuntos en distintos temas, dada la labor preventiva y de intervención de la Procuraduría General de la Nación, y que implica orientar oportuna y veraz a los ciudadanos en relación con sus derechos, así como atender las solicitudes de intervención que se realizan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Lo anterior, ha permitido consolidar el proceso de unificación de servicios de orientación y asesoría en el Centro de Atención al Público – CAP el cual se ha venido adelantando durante las dos últimas vigencias, y que ha permitido que en distintos despachos de la Entidad donde se presta asesoría en trámites, se cuente con información unificada frente a la demanda de los usuarios atendiendo temas inherentes a las diferentes dependencias que velan por la garantía de los derechos fundamentales de la ciudadanía logrando una mayor cobertura en los tiempos de atención y gestión.

Se resalta que este servicio ha coadyuvado a prestar apoyo a otras dependencias en la gestión y trámite de solicitudes específicas, como es el caso de la Oficina Jurídica, dependencia a la cual, dando cumplimiento al Artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, se acompaña en la gestión de solicitudes que se reciben en la cuenta institucional de procesosjudiciales@procuraduria.gov.co “Dirección electrónica para efectos de notificaciones”.



Así mismo se ha adelantado la creación de rutas para tramites especiales de asuntos de varias dependencias de la Alta Dirección que demandan atención prioritaria dando como resultado una atención eficaz de los mismos.

A su vez se ha logrado una mayor articulación interna, lo que contribuye a brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de un equipo más fortalecido de profesionales dedicados a la atención al público tanto presencial como telefónica y escrita, es de resaltar frente al canal telefónico que durante la vigencia anterior se logró la reestructuración de su equipo de trabajo, con lo cual, se fortaleció en gran medida el soporte funcional de nuestro deber legal de garantizar una atención ciudadana de calidad, eficiente y oportuna, e igualmente se continúa trabajando por estimular a la ciudadanía en el uso de este canal y en general de los canales no presenciales dispuestos, a fin de evitar desplazamientos innecesarios a las sedes de la entidad.

Esto último ha coadyuvado en gran medida al desempeño que la Entidad ha presentado durante la declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, donde atendiendo disposiciones de salud pública los usuarios se han visto obligados a acceder a través de estos servicios, lo que se evidencia en el aumento de solicitudes recibidas a través de estos medios desde tal declaratoria y hasta la fecha, como se refleja en el comparativo previamente relacionado.

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; es de observar que con la contratación de agentes dedicados a este fin, se generaron cambios dentro de los procedimientos internos, para el ejemplo, previo a esta contratación se digitalizaba sólo la primera página de cada comunicación, frente a lo cual se dio instrucción de digitalización del 100% de los documentos de cada radicado, lo que aporta a la integridad y transparencia de la gestión de solicitudes garantizando la disponibilidad inmediata de la información a través de la plataforma del SIGDEA; se apoyó la gestión de atención a la ciudadanía que venía siendo dada en su interacción a través del PBX, mediante la asignación de agentes capacitados en el uso de herramientas tecnológicas, lo que generó una organización del servicio logrando como resultado un atención más especializada; con el digiturno se logró cuantificar el número de ciudadanos que asisten a nuestras instalaciones diariamente, realizar su identificación y priorizar el servicio para el cual acuden, dentro de otros factores:

- (I) TIPO DE USUARIO (persona natural, Jurídica, courier, personas en condición de discapacidad, entre otros),



- (II) TIPO DE GESTIÓN (PQR, correspondencia, actualización SIRI), (III) CALIDAD DE ATENCIÓN (embarazada, discapacitado, tercera edad, etc.) lo cual permite generar acciones de priorización y accesibilidad a los ciudadanos.

Por otra parte, la operación a través de un centro de contacto 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.

Para finalizar, resulta importante mencionar que en el 2022 la PGN adoptó un nuevo 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 2022, 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 es claro observar que con la contratación requerida, la Entidad podrá 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, Aplicación centro de contacto, Manual de competencias, Sede electrónica, Carteleras digitales, Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación (Resolución No. 015 de fecha 12 de enero de 2021). Es de observar que este servicio, además de mejorar la cobertura, calidad y tiempos de atención a ciudadanos, aplicará en desarrollo de su actividad los diferentes protocolos y herramientas desarrollados durante las vigencias 2018 a 2021.

Así las cosas, se requiere adelantar un proceso de selección con el fin de satisfacer la necesidad anteriormente planteada, y teniendo en cuenta que se encuentra vigente el Acuerdo



Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO II, Contrato No. CCE-025-AMP-2021, suscrito por Colombia Compra Eficiente, se considera conveniente suscribir una orden de compra con el fin de Implementar el Modelo de Atención Ciudadana a través del Canal Centro de Contacto - (Business Process Outsourcing – BPO) para la Procuraduría General de la Nación.

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

4.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CANAL CENTRO DE CONTACTO - (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING – BPO) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

4.2 CLASIFICACION UNSPSC

El servicio BPO requeridos por la Entidad están codificados en el siguiente clasificador de bienes y servicios UNSPSC

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

4.3 ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

Revisados los anexos técnicos del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 efectuado por la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente el cual fue producto del proceso licitatorio CCENEG-033-01-2020, así como el documento de “Estudios y Documentos Previos de dicha Licitación Pública se observa que las especificaciones técnicas y condiciones del servicio BPO, se ajustan a las especificaciones técnicas requeridas por la Entidad, razón por la cual la Procuraduría General de la Nación, para efecto de la orden de compra se sujetará a las mismas.

4.3.1 ESPECIFICACIONES (CONDICIONES MÍNIMAS)

De conformidad con las condiciones del Acuerdo Marco de Precios referido, las necesidades de la Entidad se encuentran encuadradas en las concebidas para el Lote 2 (*Infraestructura en el centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal*)



Los servicios requeridos por la entidad se concretan en el siguiente esquema de servicio:



Revisado el catálogo que brinda la Agencia Nacional de Contratación en virtud del Acuerdo Marco de Precios referido anteriormente, los siguientes son los servicios requeridos por la con el fin de apoyar a las dependencias que se encargan de manera directa de la atención al público de la Entidad.

TOTAL: 66 ítems comprendidos en: 65 agentes y 1 servicio de digiturno.

4.3.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS CONTRATAR

a. Agentes Front Office sin herramienta “Agentes generales”

Se requiere contar con apoyo de cuarenta y un (41) agentes generales quienes se encargarán de realizar las siguientes actividades:

- Radicar, organizar, clasificar digitalizar y registrar en el respectivo sistema de información los datos básicos del contenido de los documentos, realizando el proceso completo en el sistema mínimo de 60 asuntos diarios por agente.
- Atender el canal telefónico a través del conmutador medio por el cual los usuarios o quejosos se comunican solicitando orientación o información lo que permitirá atender, en



los niveles de cumplimiento que establece la orden, el 99% de las llamadas, contando con un servicio novedoso respecto de los trámites y requerimientos de que es responsable esta entidad.

- Pre clasificar, radicar, sustanciar solicitudes recibidas a través del canal virtual, correo y Sede electrónica.

Teniendo en cuenta que el comportamiento diario de ingreso de documentación puede variar, los citados agentes podrán apoyar indistintamente cada una de las actividades descritas y otras como preclasificación en mesa, radicación de documentos de entrada por ventanilla, radicación de documentos de salida.

b. Agentes Front Office sin herramienta “Agentes técnicos”.

Se requiere contar con apoyo de trece (13) agentes técnicos quienes brindarán apoyo transversal en todos los canales escrito y virtual con miras a satisfacer requerimientos especiales de la operación.

c. Agentes Front Office sin herramienta “Agentes Profesionales”.

Se requiere contar con el apoyo de cinco (05) profesionales en derecho para la atención, orientación y recepción de solicitudes, quejas del público, quienes prestarán sus servicios en jornada ordinaria, que coincide con el horario de atención al público definido por la Entidad, lo cual permite prestar un mejor servicio a la ciudadanía, con calidad en términos de eficiencia y eficacia.

d. Agentes Front Office sin herramienta “Agentes especializados”.

Se requiere contar con el apoyo de tres (03) profesionales en derecho especializados en áreas relacionadas con el derecho público quienes acompañen el proceso de apoyo a la atención de PQRSD relacionado con malla validadora y asignación de competencia, estos profesionales prestarán sus servicios en jornada ordinaria, el cual, coincide con el horario de atención al público definido por la Entidad, lo cual permite prestar un mejor servicio a la ciudadanía, con calidad en términos de eficiencia y eficacia.

e. Líderes de Calidad

Se requiere contar con el apoyo de dos (02) líderes de calidad que realicen seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio y cumplimiento de los ANS.



f. Profesional de operación zonal en campo.

Se requiere un (01) profesional de operación zonal o campo quien liderará la operación del centro de contacto

g. Digiturno avanzado

Se requiere contar con un (01) Digiturno avanzado, el cual optimizará el tiempo de atención al ciudadano, clasificándolo según su requerimiento y estableciendo un nivel de prioridad conforme a su solicitud. Este tipo de Digiturno permite el intercambio de información, automatizando los datos para su incorporación a nuestra base de datos; este se requiere para ser ubicado en el Centro de Atención al Público - CAP de la Torre B

NOTA A LA DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS CONTRATAR. Las especificaciones previas se enuncian sin perjuicio a la descripción de los servicios conforme características definidas en la ficha técnica del acuerdo marco.

RESUMEN DE SERVICIOS:

Servicio	Característica 1	Capacidad
Agente Front Office sin herramienta	Agente general	41
Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	13
Agente Front Office sin herramienta	Agente profesional	5
Agente Front Office sin herramienta	Agente especializado	3
Líder de calidad	Jornada Ordinaria	2
Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	1
Digiturno Avanzado	Bajo volumen	1

NIVEL DE SERVICIO

Respecto al nivel de servicio, se considera que debe ser categoría plata, considerando que con la misma se garantizara a la entidad que el servicio se preste en términos de puntualidad, generando consecuencias para el proveedor en caso tal que los acuerdos de niveles de servicio no se cumplan en los términos estipulados.



PRODUCTOS

- Informe con el cumplimiento de las obligaciones contractuales y Acuerdos de Nivel de servicio, definidos en el acuerdo marco de precios para servicios BPO categoría plata.

4.4 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

Acorde con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.2.9, el contrato a celebrar corresponderá a una **ORDEN DE COMPRA** para la **IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CANAL CENTRO DE CONTACTO - (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING – BPO) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** derivada del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

4.5 RELACIÓN ESTRATÉGICA DEL OBJETO DE LAS ORDENES DE COMPRA CON LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Este proceso se encuentra enmarcado en el Plan Estratégico Institucional 2022 dentro del eje estratégico, objetivos y metas:

Objetivo estratégico: “Acercar a la ciudadanía para el reconocimiento de su propósito misional”, 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 2022, 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.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVA
<i>Acercar a la ciudadanía para el reconocimiento de su propósito misional”,</i>	<i>“Implementación del Modelo de Atención al ciudadano”</i>

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/portal/media/file/info_gel_archivos/3//37_PEI-PGN-v1.pdf, de la página web de la entidad.



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

La Ley 1150 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*”, consagra en el artículo segundo, las siguientes modalidades de selección para la escogencia de los contratistas: Licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa.

Dentro de la modalidad de selección abreviada, incluye como causal la siguiente: “*a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.*”

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos.” (Subrayado fuera de texto).

En virtud de lo consagrado por la Ley 1150 de 2007, artículo 2, parágrafo 5 modificado por el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019. “*Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2 del literal a) del numeral 2 del presente artículo, permitirán fijar las condiciones de oferta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a las entidades estatales durante un período de tiempo determinado, en la forma, plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas en el acuerdo.*”

La selección de proveedores como consecuencia de la realización de un acuerdo marco de precios, le dará a las entidades estatales que suscriban el acuerdo, la posibilidad que mediante órdenes de compra directa, adquieran los bienes y servicios ofrecidos.

En consecuencia, entre cada una de las entidades que formulen órdenes directas de compra y el respectivo proveedor, se constituirá un contrato en los términos y condiciones previstos en el respectivo acuerdo.

El Gobierno nacional señalará la entidad o entidades que tendrán a su cargo el diseño, organización y celebración de los acuerdos marco de precios. El reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales el uso de acuerdos marco de precios, se hará obligatorio para todas las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.



Los Organismos Autónomos, las Ramas Legislativa y Judicial y las entidades territoriales en ausencia de un acuerdo marco de precios diseñado por la entidad que señale el Gobierno nacional, podrán diseñar, organizar y celebrar acuerdos marco de precios propios”.

El Decreto 4170 de 2011 “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura”, señala en su artículo segundo que como ente rector, tiene como objetivo “desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado”, y como una de sus funciones, a la luz de lo preceptuado en el artículo 3 numeral 7, la de “Diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto”.

Como consecuencia, las entidades públicas deben de adquirir bienes o servicios en las Grandes Superficies, para lo cual debe seguir el procedimiento establecido en los Términos y Condiciones de uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para las Entidades Compradoras. Para adelantar esta contratación la PGN ha verificado el contenido de dicho acuerdo marco de precios con la información que registra la Agencia en su página web, considerando que los servicios o bienes requeridos por la Procuraduría General de la Nación se encuentran contenidos en el catálogo, razón por la cual se acude a su adquisición.

Que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en sus investigaciones en materia contractual identificó que una de las contrataciones de servicios de características técnicas uniformes y de común utilización que requiere frecuentemente las Entidades Compradoras, es el servicio BPO, por tanto, determinó que:

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

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

Por lo tanto, la importancia que representa para el Estado Colombiano este tipo de servicios, y los efectos generadores en eficiencia y eficacia que trae el Acuerdo Marco en la adquisición



*de estos servicios, hacen que Colombia Compra Eficiente considere pertinente adelantar el Proceso de Contratación objeto del presente documento. (...)*¹

Es así como Colombia Compra Eficiente, adelantó la Licitación Pública CCENEG-033- 01-2020 con el propósito de seleccionar a los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de BPO II. Como consecuencia del proceso en mención, Colombia Compra Eficiente celebró el “Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de BPO II” No. CCE-025-AMP-2021 vigente desde el 26 de enero de 2021 hasta el 25 de Julio de 2023. con los siguientes proveedores: (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda - Business Process Management Consulting Ltda (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ.

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

Atendiendo los postulados actuales de los artículos 41 párrafo 5 y 333 de la Ley 1955 de 2019 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” sobre la modernización y eficiencia de la administración pública, así como las políticas anti trámites y el principio de economía que rige la contratación estatal, en cuanto a que los procesos de selección de contratistas deben realizarse con los procedimientos necesarios, con austeridad de tiempo y agilidad en las gestiones administrativas, y teniendo en cuenta que las órdenes de compra derivada del Acuerdo vigente es la opción más favorable a la Entidad, pues los Acuerdos Marco de Precios son mecanismos que permiten acceder a bienes y servicios aprovechando economías de escala mediante los cuales se logran mejores precios y resultados, en términos de valor por dinero, así como, reducir los costos administrativos del proceso de compra, tanto para las entidades como para los proveedores y garantizar así los mejores precios al consumidor final, generando la selección objetiva del proveedor respectivo, según las condiciones del referido acuerdo; la contratación para la adquisición del servicio BPO centro de contacto se realizará mediante la adhesión al Acuerdo Marco de Precios.

Es de observar que la Procuraduría General de la Nación a través de la suscripción de la orden de compra de servicio BPO ha logrado mejorar los tiempos de tramitación y asignación de los requerimientos de la ciudadanía a través de los distintos canales de atención, al igual que una mayor eficiencia y mejor atención en el CAP gracias al fortalecimiento de los profesionales que

¹ Estudio previo de Licitación Pública CCENEG-033-01-2020 para seleccionar los proveedores de un Acuerdo Marco de Precios; Página 5.



atienden a la ciudadanía y a la organización y estandarización de los servicios que se prestan a través del Digiturno, tal como se puede observar en los reportes de solicitudes atendidas durante el año 2021, donde se evidencia que hemos ido creciendo en la capacidad de recepción de PQRSD por todos los canales de atención dispuestos por la Entidad.

6. VALOR ESTIMADO DE LA(S) ORDEN(ES) DE COMPRA Y JUSTIFICACIÓN

Con el fin de estimar el valor de la presente contratación la entidad tomo como valor estimado el resultado de los precios obtenidos a través del “*Simulador para Estructurar la Compra*”, teniendo como referente el catálogo incluido en el acuerdo marco para la adquisición de Servicios de BPO II y publicados en la página de la TVEC realizados a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente para la vigencia 2022 para este tipo de servicios.

La selección de la oferta más favorable se realizará al proveedor del Acuerdo Marco que cumpla con las características solicitadas, y que haya cotizado el menor precio, de acuerdo a la cláusula 6, del Acuerdo Marco de Precios CCE025- AMP-2021; si la entidad compradora considera que la cotización con el menor precio contiene un precio que parece artificialmente bajo, deberá aplicar el procedimiento previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 de Decreto 1082 de 2015.

A continuación, se presentan los valores arrojados por el simulador para los servicios que se requiere adquirir por la Entidad.

Valor Simulador

Servicio	Característica 1	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Precio Total
Agente Front Office sin herramienta	Agente general	41	6	\$ 724.370.547,12
Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	13	6	\$ 295.690.419,18
Agente Front Office sin herramienta	Agente profesional	5	6	\$ 164.800.660,50
Agente Front Office sin herramienta	Agente especializado	3	6	\$ 129.803.567,58
Líder de calidad	Jornada Ordinaria	2	6	\$ 81.950.041,44
Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	1	6	\$ 65.037.246,72
Digiturno Avanzado	Bajo volumen	1	6	\$ 42.053.830,32
Sub Total				\$ 1.503.706.312,86
IVA				\$ 285.704.199,44
Valor Total				\$ 1.789.410.512,30



Por lo anterior el presupuesto oficial estimado para la presente contratación es de **MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL QUINIENTOS DOCE PESOS CON TREINTA CENTAVOS M/CTE (\$1.789.410.512,30)**.

Para establecer los gravámenes e impuestos aplicables a los que está sometido el proceso de contratación, se generó la consulta respectiva a la División Financiera, frente a lo cual, tal División informó a través de correo electrónico remitido por Diego Enrique Jiménez Becerra, el día 1 de febrero de 2022, que los servicios de BPO se encuentran gravados de la siguiente manera:

Impuestos aplicables:

El servicio de BPO se encuentra gravado con el Impuesto a las Ventas IVA a la tarifa general del 19%.

Retenciones de Impuestos territoriales:

En materia de retención de Industria y Comercio se aplicará el concepto de territorialidad, bajo el cual, para el caso se encuentra gravada la actividad en la ciudad en la cual se desarrolla, luego si la actividad de BPO es realizada desde la ciudad de Bogotá, se aplicará el régimen de retención en la fuente de industria y comercio de esta ciudad. Para el efecto es necesario que el contratista señale en su factura la ciudad donde presta el servicio.

En materia de estampillas, los contratos suscritos por la Procuraduría General de la Nación y ejecutados en la ciudad de Bogotá no están gravados con estampillas. En caso que el contratista ejecute el servicio en otra ciudad, deberá señalarlo en la factura, para poder determinar si la factura, contrato u orden de compra son hecho generador de alguna(s) estampilla(s) departamental(es) en la jurisdicción correspondiente.

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, las contribuciones o gravámenes de carácter local tales como, Impuesto de Industria y Comercio, Estampillas, sobretasas y acatar las que les sean aplicables.”



7. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE Y PROCEDIMIENTO DE LA SELECCIÓN.

De conformidad con lo establecido en la cláusula 6 Actividades de la Entidad Compradora, se seleccionará al oferente que cotice el menor precio de los consumibles requeridos, teniendo en cuenta las siguientes actividades:

“(...) 6.8 Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la “Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación” expedida por Colombia Compra Eficiente.

6.9. En caso de empate, la Entidad Compradora agotará los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015.

6.10. Cargar los estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar una solicitud de Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio.

*6.11. Colocar la Orden de Compra incluyendo todos los servicios BPO de la Solicitud de Cotización **dentro de los cinco (5) días calendario**, siguientes a la fecha de vencimiento del Evento de cotización. La Entidad Compradora debe seleccionar la respuesta de la Cotización del Proveedor con el menor precio total para la contratación de los servicios BPO. La Orden de Compra debe indicar su vigencia. (...)*

6.12. La Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES (...).

De acuerdo con la Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Acuerdo Marco para la prestación de Servicios BPO, literales G y H,

“G. Análisis de las cotizaciones recibidas.

Una vez recibidas las cotizaciones, la Entidad Compradora debe analizarlas y compararlas. La Entidad Compradora puede consultar las cotizaciones en su correo electrónico o a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en el menú superior en la pestaña de “Cotización”.



Paso 1: La Entidad Compradora debe hacer clic en la Solicitud de Cotización correspondiente, luego en la pestaña “Respuestas” y finalmente, en el “Nombre de la respuesta” de cada Proveedor. (...)

Paso 2: En la respuesta de cada Proveedor, la Entidad Compradora debe:

a. Verificar el valor total de la Cotización. (...)

b. Descargar el archivo adjunto en Excel que corresponde al formato de Solicitud de Cotización, en el cual el Proveedor diligenció la hoja “Cotización”. (...)

Paso 3: Adicionalmente, la Entidad Compradora puede “Exportar todas las respuestas” para generar un archivo en Excel con las mismas. (...)

La Entidad Compradora debe verificar que el Proveedor no cotizó por encima de sus precios techo. Para ello, la Entidad debe revisar en el formato de Solicitud de Cotización adjuntado por el Proveedor. La Entidad Compradora también puede consultar los precios del catálogo de Servicios BPO.

H. Aclaraciones durante el proceso de Cotización

(...) Después de revisadas las cotizaciones, la Entidad Compradora establece cuál es la de menor precio. En caso de tener dudas sobre su contenido, tiene la posibilidad de solicitar aclaración por medio del correo electrónico al Proveedor o Proveedores, como cuando la cotización no abarque todos los ítems o abarque ítems adicionales a los que la Entidad Compradora solicitó cotizar.

En caso de presentarse inconsistencias de la cotización entre los valores del Excel y los de la Tienda Virtual del Estado Colombiano prevalece la Cotización presentada en esta última, en ese sentido la Entidad Compradora debe solicitar al Proveedor ajustar los valores del Excel de acuerdo a los valores de la Cotización presentados en la plataforma.

El Proveedor en la aclaración debe referirse exclusivamente a los ítems sobre los cuales la Entidad Compradora haya manifestado la duda y ser consiente que en ningún caso su aclaración puede representar mejora de los precios cotizados.

Cuando el Proveedor no responde la aclaración en el tiempo que establece la Entidad Compradora en el correo electrónico o mejora la Cotización, la Entidad Compradora debe notificar a Colombia Compra Eficiente para definir el procedimiento que deben adelantar.

La Entidad Comprador puede consultar el correo de los Proveedores en el Evento de Cotización: (...)



8. ANÁLISIS DE RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

Colombia Compra Eficiente en el marco del proceso para seleccionar los proveedores del Acuerdo Marco de Precios, identifico los riesgos previsibles que pueden afectar la ejecución del contrato, de los cuales se destacan los siguientes, cuya asignación y/o responsable de implementar el tratamiento corresponde a la Entidad Compradora y/o a los proveedores de la orden de compra.

Se identifican los riesgos previsibles del Proceso de Contratación del Acuerdo Marco de Precios que afectan la ejecución del contrato:

N°	Clase	Fuente	Ejemplo	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?	
5	General	Externo	Ejecución	Económico	Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	1	3	4	Bajo	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	1	1	2	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Órdenes de Compra	Revisando las comunicaciones de los Proveedores	Permanente
6	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios de BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que reitere el incumplimiento de los ANS	2	2	4	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Órdenes de Compra	Mediante la supervisión de la Orden de Compra	Permanente
7	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Indisponibilidad de los Servicios BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros mínimos que permitan al Proveedor prestar los Servicios de BPO, en caso de no cumplir el proveedor quedaría exonerado por la interrupción	2	2	4	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia de las Órdenes de Compra	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra	Permanente



N°	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?	
10	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológicos	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por parte del Proveedor.	Uso diferente, pérdida o destrucción de la información.	3	4	7	Alto	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura sobre la que presta servicios el Proveedor.	2	2	4	Bajo	Si	Proveedor y Entidad Compradora	Inicio de la ejecución del Acuerdo Marco	Finalización de la Orden de Compra	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidad es sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la adquisición de servicios de seguridad contemplados en el Acuerdo Marco de Precios	Permanente
11	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Crecimiento atípico de los Servicios BPO requeridos por una Entidad Compradora	La demanda de Servicios BPO por parte de la Entidad Compradora sobrepasa la capacidad disponible mediante los servicios que proporciona el Proveedor.	2	4	6	Alto	Entidad Compradora	Característica técnica de los servicios que permite el crecimiento de la operación en términos de tiempo cortos. Obligación de la Entidad Compradora de pedir los Servicios BPO requeridos.	2	2	4	Bajo	Si	Entidad Compradora	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de las Órdenes de Compra	Mediante las herramientas que permiten medir la ocupación de los Agentes, el consumo de servicios y otros indicadores.	Permanente
12	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO por demoras en el alistamiento de los equipos y servicios ocasionadas por la situación de emergencia como por ejemplo las ocasionadas por le COVID 19	Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO	3	5	8	Alto	Proveedor y Entidad Compradora	Permitir en los documentos del proceso que los tiempos de instalación puedan ser acordados entre la Entidad Compradora y el Proveedor superiores a los mínimos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios.	2	2	4	Bajo	Si	Colombia Compra Eficiente	Inicio del Acuerdo Marco de Precios	Una Vez sean entregados los Servicios BPO Solicitados en la Orden de Compra	Mediante el acta de inicio de la Orden de Compra el Proveedor y la Entidad Compradora podrán definir el cronograma de instalación de los Servicios de BPO.	Permanente
13	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Huelga o Paro por parte de los agentes proveedor	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	2	3	5	Medio	Proveedor	Obligación de los Proveedores de tener planes de contingencia para estos eventos. Estipulación contractual de descuentos, compensaciones, multas y sanciones al Proveedor	1	2	3	Bajo	Si	Proveedor	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de las Órdenes de Compra	La Entidad Compradora en la supervisión de la Orden de Compra, Colombia Compra Eficiente revisando las comunicaciones de las Entidades Estatales.	Permanente



N°	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?	
14	Específico	Externo	Ejecución	Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por errores imputables a este en la radicación	El proveedor omitió documentación o requisitos exigidos por la Entidad Compradora para la aceptación de la factura	4	3	7	Alto	Proveedor	Estipulación contractual que permita que el proveedor solicite a la Entidad Compradora los documentos y formatos en los cuales debe radicar su facturación	3	2	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Revisar que las entidades compradoras son claras en los procesos de radicación de facturación	Permanente
15	Específico	Externo	Ejecución	Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por la no solicitud de PAC por la Entidad Compradora	La Entidad Compradora no solicitó el PAC para planear sus adquisiciones y Pagos, lo que imposibilita cumplir con los términos de pago previstos en el instrumento	3	3	6	Alto	Entidad Compradora	Estipulación contractual que inste a la Entidad Compradora a Programar sus pagos en tiempo	3	2	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	A través del Supervisor designado para la ejecución de la orden de compra que tiene a cargo solicitar la asignación de PAC	Permanente
16	General	Externo	Ejecución	Financiero	Declaración de insolvencia económica por el proveedor adjudicado debido a las consecuencias económicas de la pandemia (Covid 19)	Disminución de la oferta y la competencia en la Operación Secundaria. Incumplimiento de las obligaciones del contrato.	3	4	7	Alto	Colombia Compra Eficiente	Redacción de los Documentos del Proceso, establecimiento de cláusula de cesión. Cláusula de manifestación de los proveedores de declaración de insolvencia o alertas tempranas de situación financiera. Cláusula de Cesión Suspensión del proveedor de la TVEC por solicitud del proveedor. Aplicación de garantía de cumplimiento	3	2	5	Medio	Si	Colombia Compra Eficiente y Proveedores	En la planeación del Proceso de Contratación	En la ejecución del Acuerdo Marco	Realizando seguimiento en la manifestación de los proveedores	Permanente

9. GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD CONTEMPLA EXIGIR EN LAS ORDENES DE COMPRA

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015 “Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la sección 3 del capítulo II de las Disposiciones Especiales en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario”



Dentro de la cláusula 18.2 del acuerdo marco para la prestación de Servicios de BPO se establece que los proveedores deberán presentar garantías de cumplimiento de la siguiente manera:

“18.2 Garantía de Cumplimiento a Favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 2.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

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

Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

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

La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

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



En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento o alguno de sus amparos, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada”.

De conformidad con lo establecidos en la cláusula 6, numeral 6.17, “La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe (ii) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 18; (iii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento. (...)”

10. INDICACIÓN SI LA ORDEN ESTA COBIJADA POR UN ACUERDO COMERCIAL

El análisis de aplicación de Acuerdos Comerciales se realizó por parte de Colombia Compra Eficiente previo al proceso de suscripción del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de BPO, por lo que para la suscripción de la orden de Compra requerida para suplir la necesidad de la entidad al amparo del citado acuerdo no se realiza este análisis.

11. OTROS ASPECTOS

11.1 REQUISITOS DE LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

De Conformidad con la cláusula 6 del Acuerdo Marco “6.15. Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 18 Garantía de cumplimiento, del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra.

6.16. Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

En el momento de la emisión de la orden de compra, el contratista deberá:

- Diligenciar el 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 de la orden de compra, cuenta que debe figurar a nombre y con el NIT del contratista



- Para efectos de la expedición del certificado de registro presupuestal de la orden de compra, debe 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 si a la fecha está activa. 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.
- Allegar, certificación que acredite que se encuentra al día con los pagos relativos al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales. El cumplimiento de esta obligación, por parte del CONTRATISTA, se acredita, mediante certificación suscrita por el representante legal de la empresa. En el evento que EL CONTRATISTA se encuentre incurso en alguna de las causales de exoneración previstas en la ley, deberán hacer esta manifestación por escrito

11.2 . PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de la Orden de Compra será por SEIS (06) MESES, contado a partir de la suscripción del acta de inicio entre el supervisor y el proveedor. Teniendo en cuenta que la cláusula 6 dentro de las obligaciones de la Entidad Compradora, en el numeral 6.16, establece *“Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución”*.

Plazo de ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco (26 de Enero de 2021 hasta el 25 de Julio de 2023): *“El Acuerdo Marco estará vigente por treinta (30) meses contados a partir de su firma, término prorrogable hasta por un (1) año adicional. La Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente- debe notificar la intención de prórroga, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si mínimo tres (3) Proveedores por Lote del Acuerdo Marco, manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente prorrogará el plazo del Acuerdo”*

- Fecha máxima para colocar órdenes de compra: 25 de enero de 2023
- Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra: 25 de julio de 2024.

11.3 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio de BPO será en la ciudad de Bogotá D.C. Para todos los efectos legales se tomará como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.



11.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

De conformidad con el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, en la cláusula 12, las obligaciones específicas de los proveedores durante la ejecución de la orden de compra son.

“ 11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.

11.37. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

(...)

11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8.

11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

11.42. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

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

11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento 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.



11.46. *Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.*

11.47. *Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.*

11.48. *Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.*

11.49. *Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.*

11.50. *Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.*

11.51. *Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.*

11.52. *Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.*

11.53. *Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.*

11.54. *Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.*

11.55. *Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.*

11.56. *Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.*

11.57. *Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.*

11.58. *Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.*



11.59. *Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.*

11.60. *Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.*

11.61. *Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.*

11.62. *Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.*

11.63. *Mantener actualizada la información requerida por el SIFF.*

11.64. *Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.*

11.65. *Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.*

11.66. *Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.*

11.67. *Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.*

11.68. *Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, 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 para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, , de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.

11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora 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 proveedor deba usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.



11.73. *El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.”*

11.5 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD COMPRADORA

De conformidad con el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, en la cláusula 13, las obligaciones de la Procuraduría como Entidad compradora son las siguientes.

“ 12.1. Tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la póliza.

12.2. Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.

12.3. Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.

12.4. Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.

12.5. Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

12.6. Cumplir con el procedimiento y actividades establecidas en la Cláusula 7 del presente Acuerdo Marco.

12.7. Las Entidades Compradoras deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que incluya bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de Solicitud de Cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente. Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.

12.8. Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco.



12.9. *Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.*

12.10. *Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 11 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.*

12.11. *Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.*

12.12. *Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.*

12.13. *Informar al Administrador del Acuerdo Marco a través de los medios de comunicación dispuestos por Colombia Compra Eficiente para ello cuando evidencie un incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, que de lugar a adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Entidad Compradora.*

12.14. *Cumplir con los plazos previstos en el Acuerdo Marco.*

12.15. *Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.*

12.16. *Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.*

12.17. *Verificar que el Proveedor que presentó la cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.*

12.18. *Adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios a que haya lugar, con ocasión del incumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones derivadas de la orden de compra.*

12.19. *Informar y remitir a Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo sancionatorio, en el que se evidencie las sanciones impuestas derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.*



12.20. *Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el acto administrativo sancionatorio mediante el cual la Entidad Compradora impone sanciones al Proveedor como consecuencia de un incumplimiento.*

12.21. *Reportar ante las Cámaras de Comercio, el Registro Único Empresarial, la Plataforma Secop II Procuraduría General de la Nación y a los entes de control que corresponda cuando a través de un acto administrativo se imponga multa o sanción por incumplimiento.*

12.22. *Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.*

12.23. *Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.*

12.24. *Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de aceptar la solicitud de cotización. Por lo anterior, en el evento de incumplimiento en el pago al proveedor en los términos descritos en el Acuerdo Marco aceptará el cobro de intereses moratorios aplicando la tasa equivalente al doble del interés legal civil sobre el valor histórico actualizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993.*

12.25. *Terminar unilateralmente la orden de compra mediante acto administrativo debidamente motivado si durante la ejecución concurren circunstancias acordes a las dispuestas en el artículo 17 de la Ley 80 de 1993.*

12.26. *La Entidad dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993 para asegurar que no se cause un perjuicio derivado del incumplimiento de la orden de compra. En los contratos de prestación de servicios y suministro de bienes si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencia que puede conducir a su paralización, la entidad por medio de acto administrativo debidamente motivado lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre. De tal actuación deberá informar a Colombia Compra Eficiente*

12.27. *Suscribir el acta de inicio y definir conjuntamente con el proveedor el cronograma de actividades para la Prestación de los Servicios BPO.*

12.28. *Solicitar al proveedor durante la vigencia de la orden de Compra que acredite las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene*



provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: Declaración juramentada, extra-juicio, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación.

12.29. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.

12.30. Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.

12.31. Pagar las facturas en los términos establecidos en la Cláusula 11”.

11.5 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

La forma de pago de la orden de compra corresponderá a la establecida en el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, cláusula 11.

“Facturación y pago.

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.



La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.”

Procuraduría General de la Nación efectuará los pagos dentro de los treinta (30) días calendario 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, y previa aprobación de la factura electrónica en la herramienta del operador tecnológico utilizado por el SIF Nación, cuando el CONTRATISTA esté obligado a emitir factura electrónica. El proceso de aceptación de la factura o documento de cobro se surtirá en un término no mayor a tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su entrega por parte del contratista, periodo en el cual la supervisión realizará las reclamaciones en contra de su contenido, bien sea mediante la devolución de la misma, o por medio de reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor de la factura o documento de cobro. En todo caso, el plazo y cumplimiento de cada pago se encuentra sujeto a la disponibilidad del PAC.



Los contratistas que registren la responsabilidad 52 en el R.U.T., deberán enviar la factura electrónica junto con el contenedor electrónico – Archivo zip (PDF, XML) al correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co correspondiente al receptor único de facturas electrónicas emitidas a la Procuraduría General de la Nación (inclusive notas débito y notas crédito electrónicas). 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 INFORME DE GESTIÓN CONTRATISTAS expedido por la supervisión del contrato, la entrada de almacén correspondiente a los bienes recibidos (en caso de aplicar) 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 mediante certificación suscrita por el representante legal de la empresa.

11.6 SUPERVISIÓN

La supervisión de la orden de compra podrá ser ejercida por el Jefe de la División de Relacionamiento con el Ciudadano (hoy División de Registro y Control y Correspondencia y División centro de Atención al público); y/o por el funcionario que el ordenador del gasto designe.

Así mismo, el supervisor llevará cabo el seguimiento y control de la(s) orden(es) de compra de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 y el Manual de Contratación de la Entidad,

La Supervisión deberán ejercer el seguimiento, vigilancia y control de esta ejecución de la orden de compra, de acuerdo con lo establecido en el acuerdo marco de precios para la adquisición de consumibles de impresión, el Manual de Contratación de la Entidad y la Ley 1474 de 2011 artículos 83 y 84.

De esta manera la supervisión deberá velar y adelantar todos los trámites y acciones necesarias, para el cumplimiento de las obligaciones de la Entidad Compradora contenidas en el Acuerdo Marco de precios para la prestación de servicios de BPO (Clausula 12), y lo señalado en la cláusula 6, donde se destacan las actividades contenidas en los siguientes numerales:

“6.17. La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad



y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe. (ii) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 18; (iii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento; (iv) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley o declarar los incumplimientos respectivos; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

6.18. Pagar en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 11.”.

6.19. Adelantar las acciones pertinentes que procedan en caso de incumplimiento por parte del proveedor (...).“

11.7 INDEMNIDAD

En la cláusula 25 del Acuerdo Marco de Precios se incluyó la cláusula de indemnidad “*El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa directa las actuaciones del Proveedor*”.

11.8 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 la previa



11.9 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.

11.10 CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

En la cláusula 28 del Acuerdo Marco de Precios se incluyó la cláusula de confidencialidad

“El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco se compromete a:

27.1. 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 Acuerdo Marco.

27.2. 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.

27.3. Solicitar por escrito al supervisor del Acuerdo Marco autorización para cualquier publicación relacionada con el Acuerdo Marco, autorización que debe solicitar al Supervisor del Acuerdo Marco presentando el texto a publicar con un mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición”.

11.11 LIQUIDACIÓN DE LAS ORDENES DE COMPRA

La Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Acuerdo Marco para la prestación de Servicios BPO II, en el numeral IX “*Modificaciones, aclaraciones, terminaciones o liquidaciones de la Orden de Compra*”, respecto de la liquidación de las órdenes de compra señala:

Las órdenes de compra son contratos estatales en los términos del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, debido a que son actos jurídicos generadores de obligaciones, que constan por escrito.

Por lo anterior, las Órdenes de Compra de tracto sucesivo, aquellas cuya ejecución o cumplimiento se prolongue en el tiempo, deben ser objeto de liquidación (artículo 60 de la Ley 80 de 1993), por el contrario, las Órdenes de Compra que no cumplan con esta condición y que solo tengan una entrega, no deben ser liquidadas.



La liquidación es un procedimiento a partir del cual el contrato finaliza, y mediante el cual las partes del contrato, o eventualmente un juez, se pronuncian sobre la ejecución de las prestaciones, y sobre las circunstancias presentadas durante la ejecución del objeto contractual.

Teniendo en cuenta que la orden de compra que se derive del presente proceso es de tracto sucesivo, la liquidación de la orden de compra 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

La liquidación se realizará conforme a los procedimientos señalados en la Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Acuerdo Marco para la prestación de Servicios BPO II.

Bogotá D.C, 7 de febrero de 2022.

Cordialmente,

CARLOS ARTURO ARBOLEDA MONTOYA
Jefe División Registro y Control y Correspondencia

MARIO ENRIQUE CASTRO GONZÁLEZ
Jefe División Centro de Atención al Público -DCAP-
MARIO ENRIQUE CASTRO GONZALEZ
Jefe División Centro de Atención al Público