

**VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN Y ADQUISICIONES**

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**INVITACIÓN PÚBLICA (SELECCIÓN ABREVIADA) N° 13 DE 2018**

**PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES,  
GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

**BOGOTÁ D.C.  
MAYO 2018**

## CAPITULO PRIMERO INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 OBJETO

Prestar el servicio de gestión de llamadas entrantes y salientes, gestión de chat y correo electrónico de la Universidad Militar Nueva Granada, de acuerdo a las especificaciones técnicas.

### 1.2. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto oficial estimado para esta Invitación es de **CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE, (\$400.000.000) M/CTE.**, incluidos todos los costos, impuestos, retenciones, derechos, tasas, contribuciones y demás gastos a que hubiere lugar, incluido la variación de precios durante la ejecución del contrato.

La entrega de las sumas de dinero a que queda obligada la Universidad Militar Nueva Granada, en virtud del contrato resultante de la adjudicación de esta Invitación, estará garantizada de acuerdo al certificado de disponibilidad presupuestal N° 73985 del 23 de enero de 2018, expedido por la División Financiera.

### 1.3 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL FUTURO CONTRATO

El plazo de ejecución del futuro contrato es de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

### 1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El proceso de selección y el contrato que se llegare a suscribir se regirán por las siguientes normas:

- a) Constitución Política de Colombia.
- b) Acuerdo N° 17 de 2014, por el cual se expide el Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada.
- c) En lo no previsto por las normas anteriores, por las normas aplicables del Código de Comercio, Código Civil y el Estatuto de Contratación Estatal.
- d) Las demás normas aplicables por la naturaleza del objeto a contratar.

### 1.5 MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

La Universidad Militar Nueva Granada contratará la adquisición de los bienes y/o servicios objeto de la presente Invitación, mediante la suscripción de un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**



## 1.6 PRESENTACIÓN Y CIERRE

La propuesta debe ser entregada directamente en la División de Contratación y Adquisiciones-Sección Contratos de Mayor y Menor Cuantía, ubicada en el segundo piso del edificio administrativo de la Sede Bogotá Calle 100 de la Universidad Militar Nueva Granada ubicada en la carrera 11 N° 101-80, antes de las 16:00 horas del día señalado en el cronograma de la presente invitación para el cierre del proceso.

El horario de atención para el recibo de las propuestas es de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., a excepción del día en que se efectúe el cierre que se recibirán hasta las 4:00 p.m.

La propuesta se debe presentar en sobre sellado, el cual contendrá UN ORIGINAL EN FÍSICO y TRES COPIAS DE LA TOTALIDAD DE LOS DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE LA PROPUESTA EN CD; especificando la identificación del contenido del sobre cerrado (original, copia uno (1) (CD 1), copia dos (2) (CD 2) y copia tres (3) (CD 3), con el siguiente rótulo:

LA PROPUESTA DEBERÁ TENER UNA VALIDEZ DE SESENTA (60) DÍAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE RECIBO DE LA PROPUESTA.

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
INVITACIÓN PÚBLICA (SELECCIÓN ABREVIADA) N° 13 DE 2018**

**OBJETO: PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

Proponente:

Dirección:

Ciudad:

Teléfono:

Fax:

E-mail:

Sobre N°

Contenido:

LA UNIVERSIDAD PODRÁ ABSTENERSE DE RECIBIR LA OFERTA SI NO SE PRESENTA EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR.

Como resultado de las aclaraciones solicitadas o al existir razones de conveniencia o necesidad institucional, la Universidad Militar Nueva Granada podrá modificar el pliego de condiciones mediante ADENDA, así mismo, podrá prorrogar el plazo de cierre de la invitación.



Para la presentación de la propuesta se debe utilizar el modelo de carta que se adjunta en el Anexo N° 01. El contenido debe estar numerado en orden consecutivo y ascendente en la parte inferior de cada folio. No se recibirán propuestas después de la fecha y hora fijada en el presente pliego o en las adendas del proceso.

**NOTA:** Los documentos e información de la propuesta contenidos en los CD'S, deben ser fiel copia de la propuesta impresa original. En caso de discrepancia entre la impresa y la digital, se tendrá en cuenta lo plasmado en la propuesta impresa original.

### 1.7 ETAPAS DEL PROCESO

El cronograma del presente proceso es el siguiente:

INVITACIÓN PÚBLICA (ABREVIADA) N° 13 DE 2018.	
<b>OBJETO: PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.</b>	
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	
APERTURA Y PUBLICACIÓN DE LA INVITACIÓN EN LA PAGINA WEB DE LA UMNG:	18 de mayo de 2018
VISITA TÉCNICA	22 de mayo de 2018 - Hora: 9:00 a.m.
SOLICITUD DE ACLARACIONES:	Por escrito, correo electrónico o carta dirigida a la División de Contratación y Adquisiciones de la Universidad Militar Nueva Granada, carrera 11 N° 101-80, bloque A 2 piso, con copia al correo electrónico <a href="mailto:proveedor@unimilitar.edu.co">proveedor@unimilitar.edu.co</a> , <b>(en formato Word)</b> hasta el 24 de mayo de 2018, antes de las 17:00 horas.
CIERRE:	Hasta las 16:00 horas del 13 de junio de 2018
EVALUACIÓN:	Del 14 al 21 de junio de 2018.
ENVÍO DEL INFORME DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	22 de junio de 2018.
RECIBO DE OBSERVACIONES AL INFORME DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	Hasta las 17:00 horas del 27 de junio de 2018
ADJUDICACIÓN:	De acuerdo a la fecha en que se emita la recomendación del Comité de Contratación

### 1.8. VISITA TÉCNICA

La Universidad Militar Nueva Granada celebrará con los participantes de esta invitación, una visita al sitio no obligatoria, donde se realizarán las actividades objeto de la presente invitación.

El sitio de reunión será en la sede Bogotá Calle 100 de la Universidad Militar Nueva Granada, ubicada en la carrera 11 No. 101-80, en la ciudad de Bogotá, Hall de espera en el 2do piso Edificio Administrativo, visita que será guiada por un funcionario de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva y/o la persona que sea delegada por la Universidad Militar Nueva Granada, con la presencia de un representante de la Sección de Contratos de Mayor y Menor Cuantía.

Un mismo profesional no podrá participar en la visita en representación de dos o más proponentes, por lo tanto, solo se aceptará el registro de un profesional por cada proponente interesado en participar en la presente invitación.

Quien participe en la visita debe prever la llegada al sitio antes de la hora fijada en el pliego de condiciones.

Se advierte a los posibles proponentes la importancia de asistir a la visita, con el propósito de conocer debidamente los detalles y las condiciones bajo las cuales han de ser prestados los servicios objeto de la presente invitación, pues de no hacerlo asumirán como un riesgo propio las posibles dificultades que se puedan presentar en el desarrollo de la etapa precontractual y contractual, y su desatención no será considerada como excusa válida para efectuar posteriores reclamaciones.

**El proponente que NO ASISTA a la visita el día y hora señalados asumirá como un riesgo propio las posibles dificultades que se puedan presentar en el desarrollo de la etapa precontractual y contractual.**

Por razones de seguridad de acceso a las instalaciones de la Universidad, se aceptarán autorizaciones que sean enviadas al correo electrónico proveedor@unimilitar.edu.co hasta antes de las 08:30 horas del martes 22 de mayo de 2018.

## CAPITULO SEGUNDO CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

### 2.1 CALIDADES DEL PROPONENTE

Podrán participar en esta Invitación, todas las personas jurídicas nacionales legalmente constituidas y domiciliadas en Colombia, siempre y cuando su objeto social les permita contratar en relación directa con el objeto de la presente Invitación y que no estén incurso en las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución Política, en la Ley y en el Acuerdo N° 17 de 2014, por el cual se expidió el Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada.

El proponente debe indicar su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuesto a las ventas al que pertenece.

## 2.2 CLASES DE PARTICIPANTES

### 2.2.1 PERSONAS JURÍDICAS

Las personas jurídicas deben acreditar que se encuentran en capacidad y tienen facultades para desarrollar la actividad objeto de la invitación.

Para tal efecto deben acreditar:

- a) Que su representante legal tiene facultades suficientes para presentar la oferta y firmar el respectivo contrato por el valor correspondiente, en el evento de que le sea adjudicado.
- b) Que la duración de la persona jurídica sea igual al del plazo de ejecución del contrato y cinco (5) años más.
- c) Que el objeto social principal o conexo le permite presentar la respectiva propuesta y celebrar el contrato objeto del presente proceso de selección.

Lo anterior se verificará en el certificado de existencia y representación legal en copia u original, expedido dentro del mes anterior a la fecha señalada para el cierre del presente proceso, por la Cámara de Comercio del domicilio del proponente.

**Nota: En el presente proceso de selección no se acepta la participación de proponentes plurales, esto es, bajo la modalidad de Consorcio y/o Unión Temporal.**

## 2.3. CONDICIONES DE LA PROPUESTA

El proponente deberá hacer lectura de los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones.

La presentación de la propuesta por el proponente, constituye evidencia que estudió las especificaciones, los formatos y demás documentos de la Invitación, que recibió las aclaraciones necesarias sobre las inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que el contenido de este pliego de condiciones es completo, compatible y adecuado para identificar el alcance del objeto y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren por virtud de la propuesta que presenta.

Para la presentación de la propuesta se debe utilizar el modelo de carta que se adjunta en el **Anexo N° 01**. Así mismo la propuesta debe presentarse de la siguiente forma:

- a) El idioma oficial durante el proceso es el español.
- b) La propuesta debe ser presentada en ORIGINAL EN FÍSICO, y DOS COPIAS EN CD numeradas y rotuladas como: ORIGINAL, COPIA 1 (CD1), COPIA 2 (CD2) y COPIA 3 (CD3), en sobre sellado.
- c) El proponente será responsable que los documentos e información de la propuesta contenidas en los CD'S, sea idéntica al contenido del ORIGINAL. Sin embargo, en caso de discrepancia entre el original y las copias, regirá la información contenida en el original.

- d) La propuesta en original, deberá estar foliada (sin importar su contenido o materia), en estricto orden numérico, consecutivo y ascendente (no se podrán utilizar letras ni subdivisiones) incluyendo en cada ejemplar los documentos, requisitos y anexos exigidos en el pliego de condiciones. La propuesta deberá contener un índice o tabla de contenido.
- e) Cualquier enmendadura que contenga la propuesta debe ser refrendada por el proponente. Cuando esto no se efectúe y la enmendadura sea en un documento(s) objeto de comparación de las propuestas o considerado(s) esencial(es), el(los) documento(s) no será(n) tenido(s) en cuenta para su análisis y evaluación.
- f) Las propuestas deben ser congruentes y consistentes con el pliego de condiciones, so pena de rechazo.
- g) La Universidad Militar Nueva Granada, no aceptará condicionamientos de la propuesta; si éstos se hicieren, no serán considerados.
- h) No se permitirá el retiro de documentos que integren la propuesta durante el proceso.
- i) La carta de presentación, debe estar firmada por el proponente, por el representante legal si es persona jurídica, o por el apoderado, según el caso. Con la presentación de la propuesta, el proponente manifiesta el cumplimiento de todas las condiciones requeridas para contratar, tales como existencia, capacidad, representación legal, no estar incurso en causales de inhabilidad e incompatibilidad, conocimiento y respeto de la normatividad sobre propiedad intelectual o derecho de uso de patentes o marcas y acepta la responsabilidad que se deduzca del incumplimiento a lo manifestado.
- j) El Proponente deberá presentar la propuesta de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones.
- k) En la propuesta deben indicarse los precios en pesos colombianos, sin centavos, incluyendo todos los costos en que pueda incurrir durante la ejecución del contrato.
- l) Serán a cargo del proponente todos los costos de preparación y presentación de la propuesta.
- m) En el presente proceso, **NO SE ACEPTA** la presentación de propuestas parciales, alternativas o complementarias.
- n) En el presente proceso, **NO SE ACEPTA** la presentación de propuestas bajo la modalidad de consorcio o unión temporal.
- o) No se aceptarán propuestas fuera de la fecha y hora límite establecido en el cronograma.

#### 2.4. PROPUESTA ECONÓMICA

El proponente debe formular la propuesta económica del presente pliego en el **Anexo N° 03**, el cual se deberá presentar en medio físico, de acuerdo a las siguientes reglas:

- a) El precio de la propuesta deberá presentarse en pesos colombianos, sin centavos, no se aceptarán propuestas presentadas en otra moneda.
- b) Los errores y omisiones en los precios unitarios y totales, serán de responsabilidad exclusiva del proponente.

- c) No se aceptarán enmendaduras en los precios, excepto cuando éstas sean confirmadas en el folio donde se requiera la corrección. En caso de discrepancia entre lo expresado en letras y números, prevalecerá lo expresado en letras.
- d) Los precios permanecerán fijos e invariables desde la presentación de la oferta y durante la vigencia del contrato.
- e) Deberá considerar las variables económicas que estime pertinentes, así como las proyecciones que de ellas se realicen, teniendo en cuenta la totalidad de las condiciones previstas en el presente pliego de condiciones. Para efectos de la formulación de la propuesta económica, son de responsabilidad exclusiva del proponente y, por tanto, serán por su cuenta y riesgo las diferencias que pueda presentarse entre dichas proyecciones y el comportamiento real de las variables durante la ejecución del contrato.
- f) Deberá considerar la distribución de riesgos contractuales previsibles:
- g) Deberá tener en cuenta la totalidad de los tributos, independientemente de la denominación que asuman, que se causen o llegaren a causar por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, si es el caso.
- h) La Entidad corregirá los errores aritméticos relacionados en la propuesta económica según lo indicado en este pliego de condiciones.
- i) El proponente deberá tener en cuenta las condiciones, obligaciones, personal y especificaciones técnicas del objeto de la presente invitación, así como la información técnica, estudios, normatividad y leyes que rigen para Colombia según el objeto. De igual forma, todos los costos que se requieran para la correcta ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección, entre ellos los generados por transporte del personal, equipo, materiales y demás necesarios. Del mismo modo, deberá considerar las condiciones climáticas, ambientales, de orden público y las variaciones generadas por cambio de año.

#### 2.4.1. IMPUESTOS Y OTROS

Serán por cuenta del CONTRATISTA y se considerarán incluidos como parte del valor del contrato, los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones que se originen en el desarrollo del contrato, sean estos de carácter nacional o territorial, departamental, distrital o municipal.

Las obligaciones asumidas en este sentido son las vigentes a la fecha de presentación de propuesta, en consecuencia, si con posterioridad a esta fecha y durante los trámites de firma y ejecución del contrato los impuestos incluidos en la oferta aumentan, o se crean nuevos impuestos, la Universidad Militar Nueva Granada dará aplicación a lo estipulado en las normas vigentes.



## 2.4.2. RETENCIONES

La Universidad Militar Nueva Granada, por ser entidad pública, actúa como agente retenedor y efectuará las retenciones al contratista sobre impuestos, contribuciones y tasas de conformidad con lo establecido en la ley.

### CAPÍTULO TERCERO VERIFICACIÓN, HABILITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

El análisis y evaluación de las ofertas será adelantada por los Comités Jurídico, Financiero y Técnico, dentro del término previsto para la habilitación y evaluación de las ofertas, término dentro del cual se podrá solicitar las aclaraciones y explicaciones que estime pertinentes, sin que por ello el PROPONENTE pueda adicionar, modificar, completar o mejorar su propuesta.

La evaluación de las propuestas se basará en la documentación, información y anexos correspondientes, por lo cual es requisito indispensable consignar y adjuntar toda la información detallada que permita su análisis.

Cualquier documento que sea adicionado por los proponentes durante la etapa de evaluación, sin expresa solicitud por parte de la Universidad, se considerará como una adición a la propuesta inicial y por lo tanto no será aceptado.

Los aspectos jurídicos, financieros y técnicos mínimos obligatorios, no darán lugar a puntaje, pero habilitan o deshabilitan la propuesta.

### 3.1. RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN:

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas y las recomendaciones para la adjudicación del contrato, no podrá ser revelada a los proponentes ni a terceros, hasta tanto se consolide el informe de evaluación para la adjudicación de la Universidad Militar Nueva Granada.

#### 3.1.1. Reglas de subsanabilidad.

La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos. Todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje podrán ser solicitados por la Universidad en cualquier momento, hasta la adjudicación.

En consecuencia, como quiera que lo sustancial prima sobre lo formal, no serán rechazadas las propuestas por la ausencia de requisitos o la falta de documentos que verifiquen las condiciones del proponente o soporten el contenido de la oferta, y que no constituyan los factores de escogencia establecidos por la Universidad Militar.

Sin perjuicio de lo anterior, será rechazada la oferta del proponente que no responda el requerimiento que le haga la Universidad para subsanarla.

El (los) documento (s) que se solicite (n) subsanar, en ningún caso podrán acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, así como tampoco que se adicione o mejore el contenido de la propuesta.

La no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de la misma.

### 3.2. CUADRO RESUMEN DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.

La verificación y evaluación de las propuestas en este proceso se efectuará teniendo como criterio los **REQUISITOS HABILITANTES Y/O DE ADMISIÓN** las **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS** y aquellas **TÉCNICAS CALIFICABLES**, de forma ponderada, asignando mayor puntaje a la propuesta que proporcione las mejores condiciones, el resumen de la verificación y evaluación se observa en el siguiente cuadro:

RESUMEN DE EVALUACIÓN (ADMISIBILIDAD)			
FASE	ASPECTO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO
1.	JURÍDICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación y cumplimiento de los documentos jurídicos presentados.</li> <li>Ausencia de inhabilidades y sanciones que generen inhabilidad.</li> </ul>	CUMPLE/ NO CUMPLE
2.	FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Patrimonio: Mayor o igual a una (1) vez el presupuesto oficial.</li> <li>Líquidez: Igual o mayor a 1.3</li> <li>Endeudamiento: No superior al 60%.</li> <li>Capital de trabajo: Igual o superior al 40% del presupuesto oficial.</li> </ul>	CUMPLE/ NO CUMPLE
3.	TÉCNICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación R.U.P.</li> <li>Experiencia específica mínima requerida.</li> <li>Cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas obligatorias y personal mínimo requerido.</li> </ul>	CUMPLE/ NO CUMPLE
4.	ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la propuesta económica.</li> </ul>	CUMPLE/ NO CUMPLE
CONCLUSIÓN ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD			CUMPLE/ NO CUMPLE
ASIGNACIÓN DE PUNTAJE			

5.	<b>OFERTA MÁS ECONÓMICA</b>	<p>A la oferta que presente el menor precio del valor total de las propuestas, se le asignarán 50 puntos.</p> <p>En los demás casos se asignará de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>Puntaje a asignar = (valor menor oferta * puntaje máximo) / valor oferta a evaluar.</p>	50
6	<b>AGENTES ADICIONALES</b>	<p>El oferente que ofrezca agentes adicionales a los mínimos requeridos en el Anexo 5B del pliego de condiciones, sin que esto genere costo adicional para la Universidad, se le asignarán 20 puntos de conformidad con la siguiente fórmula:</p> <p>Puntaje por agente = (Agentes adicionales de la oferta a avaluar/ Mayor Cantidad de agentes ofrecidos de todas las ofertas) *20</p>	20
7	<b>EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE</b>	<p>Para aquellas propuestas que cumplan se asignará el puntaje por experiencia adicional aportada a la mínima solicitada que evidencie la prestación del servicio de Call Center a Instituciones de Educación Superior, se asignará hasta un máximo de 30 puntos, aplicando la siguiente fórmula:</p> <p>Puntaje por experiencia atención a IES = (Cantidad de certificaciones de servicios de Call Center a IES oferta a evaluar/ Mayor Cantidad de certificaciones de servicios de Call Center a IES de todas las ofertas) *30</p> <p>Para lo cual deberá diligenciar el Anexo No. 4B del pliego de condiciones.</p>	30
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

### 3.3. REQUISITOS HABILITANTES

#### 3.3.1. VERIFICACIÓN ASPECTOS JURÍDICOS

El (los) proponente (s) que resulte (n) habilitado (s) y/o admitido (s) en el proceso de selección, debe (n) cumplir los siguientes requisitos habilitantes, los cuales serán verificados por parte de los comités verificadores y evaluadores que se conformen: la capacidad jurídica, la ausencia de inhabilidades y sanciones que generen inhabilidad, la capacidad financiera, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y económicas mínimas requeridas. Estos requisitos no otorgan puntaje y la Universidad los verificará como **CUMPLE** o **NO CUMPLE**.

La UMNG se reserva el derecho de verificar de manera integral, la autenticidad, exactitud y coherencia de la información aportada por el proponente, pudiendo acudir para ello a las personas, empresas y/o entidades respectivas de donde provenga dicha información.

Los proponentes deberán adjuntar los siguientes documentos a su propuesta:

- a) **CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA:** Debidamente diligenciada (**Anexo N° 1**). La carta de presentación debe estar firmada por el proponente, por el representante legal si es persona jurídica o por el apoderado constituido para el efecto según el caso. Con la presentación de la propuesta, el proponente manifiesta el cumplimiento de todas las condiciones legales requeridas para contratar, tales como existencia, capacidad, representación legal, no estar incurso en causales de inhabilidad e incompatibilidad, conocimiento y respeto de la normatividad sobre propiedad intelectual o derecho de uso de patentes o marcas y acepta la responsabilidad que se deduzca del incumplimiento a lo manifestado.
- b) **AUTORIZACIÓN PARA PRESENTAR PROPUESTA Y SUSCRIBIR EL CONTRATO.** Si el Representante Legal del oferente requiere autorización de sus órganos de dirección para presentar oferta y para suscribir el contrato en caso de ser adjudicada, deberá anexar los documentos que acrediten la existencia de dicha autorización. La autorización debe tener fecha actual y/o anterior a la de presentación de la propuesta. Cuando el proponente actúe a través de apoderado deberá acreditar mediante poder con nota de presentación personal ante notario, que su apoderado está expresamente facultado para presentar la propuesta y firmar el contrato respectivo en el evento que le sea adjudicado.
- c) **CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL** en el que conste que su objeto social es igual o similar al objeto de la presente invitación, expedido por la Cámara de Comercio, con vigencia no mayor a un mes a la fecha de cierre de la presente invitación.
- d) **REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP)** Vigente expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción donde tenga el domicilio principal, dentro de los treinta (30) días calendarios anteriores al cierre de la presente invitación.
- e) **FOTOCOPIA LEGIBLE DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA**, del proponente, representante legal de la persona jurídica o su apoderado, según el caso.
- f) **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.** De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, se debe acreditar el pago de los aportes de las obligaciones de seguridad social y parafiscales a que hubiere lugar, mediante certificación suscrita por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, ó por el representante legal, durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para el que se hubiera constituido la persona jurídica, que en ningún caso será inferior a seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta.

- g) **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.** El proponente debe garantizar el cumplimiento de la propuesta que hace dentro de la presente invitación, la consiguiente suscripción del contrato en caso de que éste sea adjudicado y la constitución de la garantía de cumplimiento del mismo, mediante la constitución de una póliza de garantía de seriedad, por un periodo de dos (2) meses contados a partir de la fecha límite para la presentación de la propuesta, esta podrá ser prorrogada a solicitud de la Universidad y deberá constituirse a favor de la Universidad Militar Nueva Granada. Podrá consistir en garantía bancaria o en póliza de compañía de seguros debidamente constituida y autorizada para funcionar en Colombia por una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del presupuesto oficial. El proponente acepta que la Universidad Militar Nueva Granada le solicite ampliar la vigencia de la póliza hasta por la mitad de la vigencia inicial.

El oferente debe adjuntar la original de la póliza y de la constancia de pago de la prima, en el evento que la garantía de seriedad será expedida por una compañía de seguros. Asimismo deberá allegarse debidamente firmada por el tomador.

La no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de la misma.

- h) **CONSULTA EN EL REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL CÁMARAS DE COMERCIO RUES.** La Universidad Militar Nueva Granada realizará la consulta de inhabilidades, sanciones que generen inhabilidad, impedimentos y prohibiciones de los proponentes participantes en la presente invitación pública, en el Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio RUES, hasta antes del momento de la adjudicación.

**En caso que el proponente se encuentre inhabilitado se rechazará la propuesta.**

- i) **COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN (Anexo 2).**

### 3.3.2. VERIFICACIÓN ASPECTOS FINANCIEROS

La verificación de los requisitos financieros del proponente se realizará con el fin de establecer su capacidad financiera de acuerdo con los siguientes indicadores:

- 1) Patrimonio: Mayor o igual a una (1) vez el presupuesto oficial.
- 2) Liquidez: Igual o mayor a 1.3
- 3) Endeudamiento: No superior al 60%.
- 4) Capital de trabajo: Igual o superior al 40% del presupuesto oficial.

Para tal efecto, el proponente deberá anexar a su propuesta el Registro Único de Proponentes vigente, cuya información financiera deberá estar actualizada con corte a 31 de diciembre de 2017.

### 3.3.2.1. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO

El proponente deberá allegar impresión actualizada del Registro Único Tributario RUT, en el que indique a que régimen pertenece.

### 3.3.3. VERIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS TÉCNICOS

El futuro proponente deberá cumplir dentro de su propuesta y/o ofrecimiento, con las especificaciones y características técnicas mínimas obligatorias y el personal mínimo requerido, relacionados en los **Anexos No. 5A y 5B**.

El cumplimiento de la totalidad de las características, especificaciones técnicas y personal mínimo exigidos en el presente pliego de condiciones son de carácter habilitante, así las cosas, la propuesta que no cumpla con estos requisitos que se consideran como mínimos exigidos será rechazada.

#### 3.3.3.1. Inscripción en el Registro Único de Proponentes R.U.P.

A la fecha de presentación de su propuesta, el proponente deberá estar inscrito, calificado y clasificado en el registro único de proponentes en al menos una de las siguientes actividades, así:

Segmento	Familia	Clase	Producto	Nombre - Producto
43000000	43230000	43231500	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")

#### 3.3.3.2. Experiencia específica mínima requerida.

La experiencia específica mínima requerida se acreditará mediante la presentación de mínimo una (1) certificación y máximo tres (3) certificaciones de contratos celebrados, ejecutados y terminados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la invitación y cuyo objeto sea la prestación de servicio Call Center para Instituciones de Educación Superior, debidamente acreditados.

La suma de los contratos certificados que cumpla con las condiciones anteriormente establecidas **debe ser igual a una vez el presupuesto oficial de la invitación**. Ninguna certificación aportada para la acreditación de experiencia específica mínima requerida podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) del presupuesto oficial de la invitación.

El valor actualizado del contrato se calculará en salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) del año en que se terminaron y/o ejecutaron.

### Forma de acreditación

Para acreditar la experiencia específica requerida, el proponente deberá presentar las certificaciones acompañadas de los documentos que permitan complementar la información solicitada en el pliego de condiciones, cuando así sea necesario y aquella adicional que le sea requerida por la Universidad.

La documentación presentada deberá permitir acreditar la siguiente información:

- a) Nombre del contratante
- b) Número de identidad o NIT del contratante
- c) Nombre del Contratista

Si el contrato se ejecutó en consorcio, unión temporal u otra forma conjunta, deberá indicar el nombre de sus integrantes y el porcentaje de participación de cada uno de ellos.

Cuando en la certificación no se indique el porcentaje de participación, deberá adjuntarse la certificación del proponente individual o del integrante del proponente plural que desea hacer valer la experiencia, en la que se haga constar dicho porcentaje de participación.

- d) Objeto del contrato debidamente especificado.
- e) Valor total del contrato

Para el caso de contratos celebrados y ejecutados en el extranjero, el proponente deberá presentar un anexo a la certificación en el que especifique el precio de cambio utilizado para efectos de establecer el valor total del contrato en Pesos Colombianos. El valor de cambio debe obedecer al valor vigente para la fecha de terminación de las obras.

- f) Lugar de ejecución del contrato
- g) Fecha de inicio y terminación del contrato
- h) Constancia de recibo del informe final o del acta de recibo final o de terminación del contrato, con indicación de la fecha correspondiente y de la satisfacción del contratante frente al contrato ejecutado.
- i) Calidad del servicio.

En el evento que la certificación sea expedida por personas de derecho privado, naturales o jurídicas, además de las certificaciones y documentos soportes anexados deberán

adjuntar copia del contrato respectivo que se relacione con la certificación de experiencia acreditada.

Cuando se trate de proyectos propios del proponente, se deberá anexar una auto-certificación de los proyectos ejecutados. Además deberá anexar un documento que demuestre que efectivamente el proyecto se construyó.

En caso de presentarse más de tres (3) certificaciones, se tendrán en cuenta las primeras tres (3) según orden cronológico de la más actual a la más antigua.

#### **Certificación de experiencia de los Consorcios o Uniones Temporales:**

En el caso de los contratos ejecutados en consorcio, unión temporal o en cualquier tipo de asociación, el valor ejecutado será considerado para la evaluación en el porcentaje correspondiente a su participación dentro del Consorcio o Unión Temporal.

Para tales efectos, adicionalmente deberá presentar:

- a. Documento de conformación consorcial.
- b. Certificación de la entidad contratante.

Para la certificación de la experiencia específica, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) En caso de presentación de propuesta en consorcio o unión temporal, al menos uno (1) de los contratos presentados deberá ser acreditado por el integrante que tenga el mayor porcentaje de participación dentro del consorcio o la unión temporal.
- b) Si la totalidad de la experiencia específica es acreditada por uno solo de los integrantes del consorcio o unión temporal, éste deberá tener una participación no inferior al 50% en el consorcio o unión temporal, en el contrato derivado del presente proceso y en su ejecución.
- c) Si la experiencia específica es acreditada por más de uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, aquel que aporte el mayor valor en contratos, respecto de los otros integrantes, deberá tener una participación no inferior al 40% en el consorcio o unión temporal, en el contrato derivado del presente proceso y en su ejecución.

**Nota:** El valor de los contratos celebrados, ejecutados y cumplidos en consorcio o unión temporal, será considerado de acuerdo al porcentaje de participación.

La Universidad Militar Nueva Granada se reserva el derecho de verificar o solicitar durante la evaluación y hasta la adjudicación, la información y soportes que considere convenientes para constatar los datos de experiencia aportados y demás documentos que considere necesarios para confirmar la información suministrada.



En caso de presentarse más de tres (3) certificaciones, se tendrán en cuenta las primeras tres (3) según orden cronológico, de la más actual a la más antigua.

### **3.4. VERIFICACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

Se efectuará la verificación económica de las propuestas hábiles tomando el precio total incluido el IVA de la oferta.

Se realizará una revisión aritmética de las ofertas con respecto a lo solicitado en el pliego de condiciones y sus adendas. En el evento, en que las ofertas presenten errores aritméticos, se procederá a su corrección y se obtendrá un valor corregido.

### **3.5. ASIGNACION DE PUNTAJE (100 PUNTOS):**

#### **3.5.1. OFERTA MÁS ECONÓMICA (50 puntos)**

A la oferta que presente el menor precio del valor total de las propuestas, se le asignarán 50 puntos. Para lo cual, se verificará el valor total de la sumatoria de cada servicio.

En los demás casos se asignará de acuerdo a la siguiente fórmula:

Puntaje a asignar = (valor menor oferta \* puntaje máximo) / valor oferta a evaluar.

#### **3.5.2. AGENTES ADICIONALES (20 puntos)**

El oferente que ofrezca agentes adicionales a los mínimos requeridos en el Anexo 5B, del pliego de condiciones, sin que esto genere costo adicional para la Universidad, se le asignarán 20 puntos de conformidad con la siguiente formula:

Puntaje por agente = (Agentes adicionales de la oferta a avaluar/ Mayor Cantidad de agentes ofrecidos de todas las ofertas) \*20

El proponente deberá hacer el ofrecimiento de los agentes adicionales en su oferta.

#### **3.5.3. EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE (30 puntos)**

Para aquellas propuestas que cumplan con los requisitos de experiencia se asignará el puntaje por cada certificación adicional aportada a la mínima solicitada, en el que se evidencie la prestación del servicio de Call Center a Instituciones de Educación Superior, se asignará hasta un máximo de 30 puntos, aplicando la siguiente formula:

Puntaje por Experiencia atención a IES = (Cantidad de certificaciones de servicios de Call Center a IES oferta a evaluar/ Mayor Cantidad de certificaciones de servicios de Call Center a IES de todas las ofertas) \*30

Para lo cual deberá diligenciar el Anexo No. 4B del pliego de condiciones.

### **3.6. CRITERIOS DE DESEMPATE**

Con el fin de dirimir un empate cuando respecto del puntaje total se llegue a presentar esta situación en la puntuación de dos o más propuestas de manera que una y otra queden ubicadas en el primer orden de elegibilidad, se aplicarán las siguientes reglas:

- Se seleccionará la propuesta con mayor puntaje económico, es decir a la oferta más económica.
- De continuar con el empate, se seleccionará la propuesta con mayor puntaje técnico en lo referente agentes adicionales.
- De continuar con el empate, se seleccionará la propuesta con mayor puntaje técnico en lo referente experiencia adicional del proponente.
- Si continúa el empate se adjudicará a la propuesta que primero se haya presentado, de acuerdo a lo consignado en la planilla de cierre de la Invitación.

### 3.7. CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA

Además de las establecidas en la ley y en la presente Invitación, son causales de rechazo de la propuesta las siguientes:

1. Cuando el proponente no cumpla con la totalidad de los requisitos habilitantes.
2. Cuando el proponente no subsane o aclare la información solicitada por los comités evaluadores de la Universidad Militar Nueva Granada.
3. Cuando en el resultado de la evaluación se determine que la conformación económica de la propuesta no cumple con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones.
4. Cuando el proponente no cumpla con la capacidad financiera requerida.
5. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente, bajo el mismo nombre o nombres diferentes.
6. Cuando el proponente, persona natural o jurídica, su representante legal, estén incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política, la ley y los reglamentos de la Universidad Militar Nueva Granada.
7. Cuando el proponente presente propuesta alternativa, excepciones técnicas o comerciales, o condiciones distintas a las establecidas en el pliego de condiciones.
8. Cuando la Universidad Militar Nueva Granada, en cualquier estado del proceso de selección evidencie que alguno(s) de los documentos que conforman la propuesta contiene(n) información engañosa.
9. Cuando la propuesta sea presentada luego de la fecha y hora exactas señaladas para el cierre del término para presentar propuestas.
10. Si en cualquier momento del proceso de selección y una vez verificados los índices financieros del (los) proponente (s), se establece que los mismos no se ajustan a los indicadores exigidos dentro de la presente Invitación.
11. Presentar la propuesta bajo la modalidad de Consorcio y/o Unión Temporal.
12. Cuando el proponente, se encuentre inhabilitado para contratar.
13. Cuando el proponente carezca de capacidad para desarrollar el objeto de la presente contratación.

14. Cuando la verificación aritmética de la propuesta económica presente, por exceso o por defecto, una diferencia igual o superior al 0.3% con respecto al valor original de la oferta o se omitan ítems o se alteran cantidades, la propuesta será rechazada
15. Cuando el valor de la propuesta presentada es superior al presupuesto oficial o inferior al 90%.
16. Las demás causales expresadas en la Ley o en el presente pliego de condiciones.

La ausencia de requisitos o la falta de documentos del proponente, que no sean necesarios para la comparación objetiva de las propuestas, no será causal de rechazo de las mismas a menos que, una vez hecho el requerimiento al proponente por parte de la Universidad Militar Nueva Granada, éste no envíe oportunamente los respectivos documentos o lo haga en forma tal que desatienda el aspecto sustancial del requerimiento.

## **CAPITULO CUARTO ADJUDICACIÓN, SUSCRIPCIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO**

### **4.1. ADJUDICACIÓN, SUSCRIPCIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL FUTURO CONTRATO.**

El Rector de la Universidad Militar Nueva Granada adjudicará la presente Invitación por recomendación del Comité de contratación y de los comités evaluadores del proceso; por el valor total de la propuesta que, de acuerdo con el presente documento, sea la más favorable para sus intereses, es decir, que cumpla con los parámetros de evaluación definidos y que además obtenga el mayor puntaje.

En caso de ser adjudicada la presente Invitación a un proponente que presente precios que no obedezcan a las condiciones del mercado y que tal situación no logre ser detectada durante el proceso, el Proponente ganador deberá asumir toda la responsabilidad y los riesgos que se deriven de tal hecho, y la Universidad Militar Nueva Granada no aceptará ningún reclamo o petición en relación con ello.

La Universidad Militar Nueva Granada podrá declarar desierta la Invitación, mediante resolución motivada que será publicada en la página web [www.umng.edu.co](http://www.umng.edu.co), en la ruta Contratación – Invitaciones – Aplicación Ley de Garantías año 2018 – Procesos Mayor Cuantía- Invitación Pública Selección Abreviada No. 07 de 2018, en los siguientes casos: 1) Cuando se presenten motivos que impidan la selección objetiva; 2) Cuando no se presente propuesta alguna, y, 3) Cuando ninguna de las propuestas presentadas se ajuste al pliego de condiciones.

Se considera que la propuesta ha sido aceptada, cuando la Universidad Militar Nueva Granada, comunica al proponente favorecido que le ha sido adjudicada la Invitación.

La elaboración del contrato corresponde a lo que se proyecta celebrar como resultado de la Invitación y contiene las cláusulas de la esencia y naturaleza del objeto a contratar.

El adjudicatario, dispondrá de un término máximo de dos (2) días hábiles, contados a partir de la comunicación de que está disponible el contrato en la Sección de Contratos de Mayor y Menor Cuantía, para la firma del contrato.

El contrato se entenderá perfeccionado y cumplidos los requisitos para su ejecución, cuando:

- El contrato se suscriba por las partes contratante y contratista.
- El contratista adjudicatario constituya las pólizas de garantía que respaldarán las obligaciones contractuales.
- La Universidad Militar Nueva Granada apruebe las pólizas de garantía que respaldarán las obligaciones contractuales.
- La Universidad Militar Nueva Granada expida el correspondiente registro presupuestal.

#### **4.2. RENUENCIA DEL ADJUDICATARIO A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO - ADJUDICACIÓN AL SEGUNDO CALIFICADO.**

Si el adjudicatario no firma el contrato dentro del término anteriormente indicado, la Universidad Militar Nueva Granada podrá adjudicar el contrato dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes, al PROPONENTE calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Universidad y se haya ajustado a lo exigido en el pliego de condiciones.

#### **4.3. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA.**

Si el adjudicatario no firma el contrato dentro del término anteriormente indicado, quedará a favor de la Universidad Militar Nueva Granada, en calidad de sanción, la Garantía de Seriedad de la propuesta, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía.

Si por cualquier razón, no se obtiene la efectividad de la garantía de seriedad de la propuesta, la Universidad podrá demandar por vía ejecutiva el valor asegurado, para lo cual prestará mérito suficiente la propuesta del adjudicatario y la resolución de adjudicación. La presentación de la propuesta constituye aceptación plena por parte del proponente de las condiciones del presente pliego.

### **CAPÍTULO QUINTO CONDICIONES GENERALES DEL FUTURO CONTRATO**

El presente pliego de condiciones señala las condiciones generales del contrato

#### **5.1. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del futuro contrato es de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

## **5.2. LUGAR DE EJECUCIÓN**

El lugar de ejecución del futuro contrato se llevará a cabo en las instalaciones del contratista.

## **5.3. FORMA DE PAGO**

El valor del futuro contrato se cancelará por la Universidad Militar Nueva Granada, en doce (12) mensualidades vencidas, de acuerdo a los servicios efectivamente prestados. Los pagos se realizarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación correcta de los siguientes documentos:

- a) Presentación de informe estadístico mensual de labores y desempeño suministrado por el proveedor y aprobado por el supervisor del contrato.
- b) Certificado de cumplimiento para cada mes, expedida por el supervisor del contrato, según modelo de certificación establecido por la Universidad.
- c) Certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o sustituya.
- d) Original y copia de la factura del mes correspondiente con el visto bueno del supervisor del contrato.

## **5.4. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

1. Ejecutar idónea y oportunamente el objeto del contrato.
2. Garantizar la calidad del servicio, contratado para que el objeto del contrato se cumpla en condiciones de calidad y eficiencia, para lo cual deberá constituir dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción del contrato, la garantía única establecida en el presente contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando todo tipo de dilaciones que pudieran presentarse.
4. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley, pretendan obligarlo a hacer u omitir un hecho o acto propio de sus obligaciones contractuales.
5. Avisar oportunamente a la UNIVERSIDAD de las situaciones previsibles que puedan afectar el equilibrio financiero del contrato.
6. Atender las observaciones de quien ejerce el control y vigilancia del contrato.
7. Conservar en buen estado los elementos que le sean entregados para el desarrollo del objeto contractual, si la prestación del servicio lo amerita, y devolverlos a la finalización del mismo.
8. Entregar los informes específicos o extraordinarios, cuando le sean solicitados por parte de quien ejerce el control y vigilancia del contrato.

9. Cumplir con los requerimientos del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para contratistas de la UNIVERSIDAD MILITAR, establecido en la Resolución Rectoral No. 2169 del 6 de agosto de 2013.
10. Realizar y presentar para el trámite de pagos, certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o sustituya.
11. Las demás descritas en el pliego de condiciones y sus adendas.

### **5.5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA**

El contratista, además de las especificaciones técnicas mínimas obligatorias del servicio a contratar, el personal mínimo requerido, la inscripción en el Registro Único de Proponentes R.U.P y experiencia específica mínima requerida, deberá cumplir con los siguientes requerimientos de la Universidad Militar Nueva Granada:

- 1) Orientar sobre la información general (Oferta académica y trámites de la Universidad Militar Nueva Granada).
- 2) Recepcionar y reportar a la Universidad Militar Nueva Granada las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, conforme al protocolo pertinente.
- 3) Recibir las consultas acerca de la información general.
- 4) Brindar información respecto a los procesos, servicios, competencias y procedimientos de la Universidad Militar Nueva Granada que se realicen a través del chat, que deberá instalar y operar el contratista.
- 5) Facilitar y operar la plataforma telefónica de Call Center.
- 6) Generar los reportes e informes de la operación.
- 7) Suministrar las herramientas de Software para capturar la información con las especificaciones técnicas que se señalen.
- 8) Suministrar 8 agentes con los perfiles mínimos y 8 puestos de trabajo ubicados en las instalaciones del proveedor.
- 9) Prestar supervisión exclusiva para el servicio de Call Center de la UMNG.
- 10) Implementar un sistema de mensajes en donde se le informe al usuario los horarios de atención, cuando no estén operando los agentes.
- 11) Garantizar una duración de llamadas entre 4 a 5 minutos; que el nivel del servicio sea 80/20 y que todos los agentes tengan la opción de contestar a través del chat.

- 12) Grabar la totalidad de las llamadas entrantes y mantener un histórico de las grabaciones durante el tiempo de ejecución del contrato.
- 13) Contar como mínimo con 2 agentes adicionales, capacitados para atender cualquier contingencia que se presente durante la ejecución del contrato.
- 14) Capacitar continuamente al personal en temas operativos y de calidad de acuerdo a las necesidades de la Universidad, (incluido personal nuevo producto de rotación laboral)
- 15) Suministrar el personal, en los números y horarios que indican a continuación:  

Prestar el servicio en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. hasta las 5:00 pm. de lunes a viernes, se requiere cuatro (4) agentes y cuatro (4) puesto de trabajo.

  - a. En el horario comprendido entre las 10:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. de lunes a viernes, se requieren cuatro (4) agentes y cuatro (4) puestos de trabajo.
  - b. Los sábados en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. hasta la 1:00 p.m., se requieren dos (2) agentes o asesores y dos (2) puestos de trabajo.
- 16) Garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- 17) Garantizar el cumplimiento de la Ley 1273 de 2009 "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones."
- 18) Garantizar la seguridad y reserva de la información entregados por parte de la Universidad, para lo cual, previo a la suscripción del acta de inicio se suscribirá documento de seguridad y confidencialidad de la información.
- 19) Entregar las hojas de vida del personal que ejecutará la prestación del servicio, acompañado de la debida autorización para el tratamiento de datos personales, con una antelación de tres (3) días hábiles a la prestación del servicio para validación por parte de la supervisión de la UMNG.

## 5.6. GARANTÍAS

El futuro Contratista deberá constituir a favor de la Universidad Militar Nueva Granada, una garantía única que podrá constituirse en una póliza de seguro expedida por una aseguradora o establecimiento bancario, legalmente autorizada para funcionar en Colombia y para expedir esta clase de título, que incluya los siguientes amparos:

### 5.6.1. DE CUMPLIMIENTO

Por un monto equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más. Esta cobertura también debe incluir el cumplimiento del pago, por el asegurador, de la cláusula penal pecuniaria, en los porcentajes señalados en el contrato.

### 5.6.2. DE CALIDAD DEL SERVICIO

Por un monto equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

### 5.6.3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

Por un monto equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

**TÉRMINO PARA CONSTITUIR Y ENTREGAR LAS GARANTÍAS:** El Contratista entregará a la Universidad Militar Nueva Granada, a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, las garantías a las que se refiere el presente numeral.

**REQUISITOS GENERALES:** En la póliza debe figurar como afianzado el futuro contratista.

**SUFICIENCIA DE LAS GARANTÍAS:** El proponente deberá reponer las garantías cuando su valor se afecte por razón de la ocurrencia de los siniestros amparados. En el caso de los amparos cuya vigencia debe prolongarse con posterioridad al vencimiento del plazo de ejecución del contrato y/o de recibo del informe final o acta de recibo, el valor amparado también debe reponerse cuando el mismo se afecte por la ocurrencia de los riesgos asegurados con posterioridad a tales fechas. El pago de todas las primas y demás gastos que generen la constitución, el mantenimiento y el restablecimiento inmediato del monto de las garantías, será de cargo exclusivo del futuro contratista.

### 5.7. PRÓRROGA

El plazo de ejecución señalado podrá ser prorrogado, mediante la suscripción de "Otrosí", que deberá señalar las circunstancias que motivaron la prórroga.

### 5.8. SUSPENSIÓN

El plazo de ejecución del contrato podrá ser suspendido mediante acta, en la cual se señalarán las causas que motivaron la suspensión. En la misma se dejará constancia del estado de las actividades, así como las tareas necesarias para su custodia y conservación hasta la fecha estimada para el reinicio del objeto del contrato.



Salvo que las causas que originan la suspensión del contrato sean imputables al Contratista, la Universidad Militar Nueva Granada reconocerá el valor correspondiente a las actividades necesarias para la supervisión y control de las labores que adelante el Contratista durante la mencionada suspensión.

Cuando la suspensión sea por causa, hechos o actos imputables al Contratista o los riesgos por él asumidos, serán de su cargo, además de las sanciones pactadas y las indemnizaciones que correspondan, los mayores costos que se generen, los cuales serán descontados de las sumas que le adeude la Universidad Militar Nueva Granada.

Cuando la suspensión de las actividades se prolongue por más de la tercera parte del plazo establecido para la ejecución del objeto contractual, las partes podrán, por mutuo acuerdo, darlo por terminado. En este caso, el Contratista tendrá derecho a que le sean pagados los trabajos ejecutados hasta ese momento.

## **5.9. MULTAS**

La Universidad Militar Nueva Granada podrá imponer multas por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, de conformidad con los informes presentados semanalmente por el supervisor del contrato.

### **5.9.1. MULTAS POR INCUMPLIMIENTO**

La Universidad Militar Nueva Granada podrá imponer multas sucesivas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor total del contrato, previo informe del supervisor en el que se advierta sobre el incumplimiento.

El Contratista autoriza a la Universidad Militar Nueva Granada para que le sea descontado de las sumas que ésta le adeude, los valores correspondientes a las multas impuestas, una vez las mismas se causen. Para cubrir el valor de las multas impuestas, la Universidad Militar Nueva Granada podrá obtener el pago mediante reclamación ante la compañía de seguros, previa declaratoria de siniestro.

### **5.9.2. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS**

El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en la Ley y en el Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada.

## **5.10. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA**

Por incumplimiento definitivo de las obligaciones a cargo del Contratista o de declaratoria de caducidad del contrato, la Universidad Militar Nueva Granada podrá hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria, por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, suma que se estipula como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que se le causen, sin perjuicio del derecho a obtener del Contratista y/o de su garante el pago de la indemnización correspondiente a los demás perjuicios que con dicho incumplimiento se le hayan imputado.

El Contratista autoriza a la Universidad Militar Nueva Granada a descontarle, de las sumas que le adeuden, los valores correspondientes a la cláusula penal pecuniaria aquí estipulada. De no existir tales deudas o de no resultar suficientes para cubrir la totalidad de su valor, la Universidad Militar Nueva Granada podrá obtener su pago mediante reclamación ante la compañía de seguros, dentro del amparo de cumplimiento otorgado con la garantía única.

La aplicación de la pena pecuniaria establecida en el presente numeral deberá estar precedida del procedimiento establecido para la imposición de multas, y culminará con la expedición de acto administrativo motivado, en el cual se podrá declarar el incumplimiento definitivo de las obligaciones y, según corresponda, la terminación o caducidad del contrato.

#### **5.11. DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS CONTRACTUALES PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO**

La tipificación, estimación y distribución de riesgos contractuales previsible se sujetará a los criterios definidos en el presente numeral, sin perjuicio del alcance de las obligaciones a cargo de cada una de las partes, de acuerdo con la ley, el contrato y el pliego de condiciones, teniendo en cuenta que está a cargo del Contratista la ejecución y entrega, en conformidad con las especificaciones entre otras suministrados por la Universidad Militar Nueva Granada, y a cargo de esta entidad el pago del valor pactado.

##### **5.11.1. TIPIFICACIÓN**

Para la tipificación de los riesgos contractuales, se ha realizado una clasificación general de los mismos, atendiendo al origen de los hechos o actos que pueden determinar su ocurrencia. Los riesgos obedecen principalmente a:

###### **5.11.1.1. ACTO O HECHO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

Corresponde a las actuaciones adelantadas por la Universidad Militar Nueva Granada en desarrollo de la gestión contractual que le compete. Comprende la de sus servidores y Contratistas directamente involucrados en el desarrollo del contrato y la del beneficiario.

###### **5.11.1.2. ACTO O HECHO DEL CONTRATISTA**

Corresponde las actuaciones adelantadas por el Contratista durante la ejecución del contrato. Comprende a sus representantes legales, empleados y subcontratistas o cualquier otra persona vinculada a él mediante un negocio jurídico.

###### **5.11.1.3. ACTO O HECHO DE UN TERCERO**

Corresponde a actos o hechos de un tercero que tengan incidencia directa o indirecta en la ejecución del contrato. Se considera tercero a toda persona que, para la ejecución del

contrato correspondiente, no tenga vínculo legal ni contractual con una o ambas partes. Así mismo, para efectos de la distribución de riesgos, se considerará hecho de un tercero el suceso económico o político que tenga incidencia en la ejecución del contrato.

#### **5.11.1.4. HECHO DE LA NATURALEZA**

Comprende cualquier hecho de la naturaleza que incida en la ejecución del contrato.

#### **5.11.2. ESTIMACIÓN**

Los riesgos contractuales se estiman como de probabilidad alta, media o baja e impacto: Leve, Moderado o Catastrófico.

#### **5.11.3. ASIGNACIÓN**

Como resultado de la tipificación y estimación de los riesgos previsibles y de acuerdo con el alcance de las obligaciones de las partes y su capacidad de control sobre los hechos que determinen su ocurrencia, se realizará la asignación de tales riesgos, con el objeto de que sean gestionados eficientemente y establecer cuál de las partes debe soportar patrimonialmente las consecuencias negativas de su concreción.

#### **5.12. CESIÓN**

El contrato se celebra en consideración a las calidades del Contratista; en consecuencia, no podrá cederlo en todo ni en parte, a ningún título, sin el consentimiento expreso, previo y escrito de la Universidad Militar Nueva Granada. Dicha cesión, de producirse, requerirá, para su eficacia, de la suscripción de un documento por parte del cedente, el cesionario y la Universidad Militar Nueva Granada. No obstante lo anterior, el Contratista podrá ceder parcial o totalmente los derechos económicos del contrato, previa autorización expresa de la Universidad Militar Nueva Granada.

#### **5.3. PROPIEDAD DE LOS INFORMES**

Todos los informes, gráficos, u otros documentos preparados por el Contratista en cumplimiento del contrato, serán de propiedad de la Universidad Militar Nueva Granada y deberá hacer entrega formal de los mismos.

#### **5.13. INDEMNIDAD**

El Contratista mantendrá indemne y defenderá a su propio costo a la Universidad Militar Nueva Granada de cualquier pleito, queja o demanda y responsabilidad de cualquier naturaleza, incluyendo costos y gastos provenientes de actos y omisiones del Contratista en el desarrollo de este contrato. El Contratista se obliga a evitar que sus empleados y/o los familiares de los mismos, sus acreedores, sus proveedores y/o terceros, presenten reclamaciones (judiciales o extrajudiciales) contra la Universidad Militar Nueva Granada, con ocasión o por razón de acciones u omisiones suyas, relacionadas con la ejecución del presente contrato. Si ello no fuere posible y se presentaren reclamaciones o demandas

contra la Universidad Militar Nueva Granada, esta entidad podrá comunicar la situación por escrito al Contratista. En cualquiera de dichas situaciones, el contratista se obliga a acudir en defensa de los intereses de la Universidad Militar Nueva Granada, para lo cual contratará profesionales idóneos que representen a la entidad y asumirá el costo de los honorarios de éstos, del proceso y de la condena, si la hubiere.

Si la Universidad Militar Nueva Granada estima que sus intereses no están siendo adecuadamente defendidos, lo manifestará por escrito al Contratista caso en el cual acordará la mejor estrategia de defensa o, si la Universidad Militar Nueva Granada lo estima necesario, asumirá directamente la misma.

#### **5.14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las partes podrán buscar solucionar en forma ágil y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual, mediante la conciliación, transacción o los mecanismos que las partes acuerden, según los procedimientos establecidos por la ley y los reglamentos.

#### **5.15. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato se entenderá terminado, en los siguientes eventos:

- a) Orden legal o judicial.
- b) Vencimiento del plazo de ejecución.
- c) Mutuo acuerdo de las partes.
- d) Al agotar el presupuesto.
- e) Terminación unilateral:
- f) Por disolución de la persona jurídica.
- g) Por liquidación obligatoria del contratista.
- h) Por cesación de pagos concurso de acreedores o embargos judiciales al contratista, que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato.

**NOTA:** En ocurrencia de los casos mencionados la Universidad Militar Nueva Granada mediante acto administrativo debidamente motivado podrá terminar unilateralmente el contrato, sin que sea necesario algún acuerdo previo con el contratista.

- i) Declaratoria de caducidad.
- j) Las demás causales de terminación dispuestas en la ley.

#### **5.16. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Ninguna de las partes será responsable por el no cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivado de circunstancias ajenas a ellas y cuya ocurrencia fuere imprevisible e irresistible de conformidad con lo establecido en la ley.

En estos casos, de común acuerdo, se señalarán nuevos plazos y se establecerán las obligaciones que cada parte asume para afrontar la situación. Cada una de las partes se

obliga a comunicarle a la otra por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, los hechos que en su concepto constituyan caso fortuito o fuerza mayor.

La parte afectada con el caso fortuito o fuerza mayor debe realizar todo esfuerzo razonable para minimizar sus efectos y evitar su prolongación y no se exonerará del cumplimiento de las obligaciones pertinentes si omite la citada comunicación.

La ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor no dará lugar a indemnizaciones o compensaciones a favor de la parte que resulte afectada.

#### **5.17. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

Al producirse cualquiera de las causas de terminación del contrato, se procederá a su liquidación en un plazo máximo de cuatro (4) meses, contados a partir de la ocurrencia del hecho o acto que genera la terminación. La liquidación por mutuo acuerdo se hará por acta firmada por las partes, en la cual deben constar los ajustes, multas, revisiones y reconocimientos a que haya lugar y los acuerdos, transacciones y conciliaciones que alcancen las partes para poner fin a las posibles divergencias presentadas y poder declararse a paz y salvo, según normatividad vigente.

### **CAPITULO SEXTO ASPECTOS COMPLEMENTARIOS DE LA INVITACIÓN.**

- a) Los comités evaluadores (jurídico, técnico y financiero) determinarán si las propuestas presentadas cumplen con los requisitos para efectuar la verificación, evaluación y ponderación de los ofrecimientos hechos por los proponentes de conformidad con el presente documento.
- b) La ponderación de las propuestas se efectuará sobre los documentos de contenido económico objeto de evaluación señalados en el presente pliego una vez hayan superado los requisitos habilitantes y/o de admisión, de acuerdo con los criterios establecidos para cada uno de ellos y las verificaciones de las condiciones y especificaciones mínimas establecidas en el presente documento.
- c) El objeto a contratar debe cumplir en un todo con las especificaciones técnicas señaladas en este pliego de condiciones, por tanto, el valor de la propuesta debe cubrir todos los gastos inherentes al cumplimiento satisfactorio del contrato, inclusive, si es el caso, los imprevistos, gastos de administración, transporte, combustibles, costos de nacionalización y todos los impuestos y contribuciones legalmente a cargo del Contratista y las utilidades del mismo.
- d) Es responsabilidad del proponente conocer todas y cada una de las implicaciones derivadas de los eventuales ofrecimientos que se realicen en desarrollo del presente proceso de invitación, y realizar todas las evaluaciones que sean necesarias para presentar su propuesta sobre la base de un examen cuidadoso de las características del negocio objeto de este proceso.

- e) Por la sola presentación de la propuesta se considera que el proponente realizó el examen completo de todos los aspectos que inciden y determinan la presentación de la misma. La exactitud, confiabilidad o integridad de la información que tenga a bien consultar el proponente se encuentra bajo su propia responsabilidad, e igualmente la interpretación que haga de la información que obtenga a partir de las declaraciones realizadas durante el transcurso de cualquier audiencia, visita o reunión. En consecuencia, es responsabilidad del proponente, al asumir los deberes de garantía asociados con el suministro de los bienes y/o servicios que se solicitan a través de la presente invitación, conocer plenamente las condiciones técnicas de los bienes y/o servicios a suministrar, sin perjuicio de la facultad que le asiste a los interesados de solicitar por escrito información puntual que le permita precisar los aspectos que puedan incidir en la formulación de su propuesta.
- f) Cualquier información proporcionada en conjunto o individualmente por los funcionarios de la Universidad, ya sea en forma verbal o escrita, con respecto a la presente invitación, y que no sea emitida a través de la correspondencia oficial, no podrá ni deberá considerarse como una asesoría en materia de inversiones, legal, tributaria, fiscal o de otra naturaleza, por parte de la Universidad. Se recomienda al proponente, que obtenga asesoría independiente en materia financiera, legal, fiscal, tributaria, técnica, económica y de cualquier otra naturaleza que consideren necesaria para la presentación de una propuesta.
- g) El proponente se informará sobre los requisitos legales aplicables en la jurisdicción del presente proceso de selección, es decir, la legislación vigente en la República de Colombia y del contrato que se celebrará como consecuencia de la misma. La circunstancia de que el proponente no obtenga toda la información que pueda influir en la determinación de su oferta, no lo eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que le correspondan, ni le dará derecho a reclamaciones, reembolsos, ajustes de ninguna naturaleza o reconocimientos adicionales por parte del contratante, en el caso de que cualquiera de dichas omisiones deriven en posteriores sobrecostos para el contratista. Como consecuencia de lo anterior, el proponente, al elaborar su propuesta, tendrá en cuenta que el cálculo de los costos y gastos, cualesquiera que ellos sean, se basarán estrictamente en sus propios estudios técnicos y en sus propias estimaciones.
- h) Cada proponente sufragará todos los costos, tanto directos como indirectos, relacionados con la preparación y presentación de su propuesta, por lo cual la Universidad no será responsable en ningún caso de dichos costos, cualquiera que sea el resultado del proceso de selección y contratación.
- i) Igualmente, corresponderá al proponente la responsabilidad de determinar, evaluar y asumir los impuestos, retenciones, tasas y contribuciones, así como los demás costos tributarios y de cualquier otra naturaleza que conlleve la celebración del contrato, según la asignación de costos previstos para la adquisición del objeto de este proceso, para lo cual se recomienda a los proponentes obtener asesoría calificada.



## NOTA 1: CORRESPONDENCIA

Será dirigidas a:

Señores  
Universidad Militar Nueva Granada  
Sección de Contratos de Mayor y Menor Cuantía  
Carrera 11 N° 101-80  
PBX 6500000 EXT 1617 ó 1618.  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Email: [proveedor@unimilitar.edu.co](mailto:proveedor@unimilitar.edu.co)

Se entiende para todos los efectos del proceso, que la única correspondencia oficial y por tanto susceptible de controversia será aquella que sea enviada desde el correo electrónico [proveedor@unimilitar.edu.co](mailto:proveedor@unimilitar.edu.co) por la Sección de Contratos de Mayor y Menor Cuantía de la División de Contratación y Adquisiciones o de la Vicerrectoría Administrativa. En el caso de la correspondencia entregada por los proponentes y/o contratistas, solo será considerada aquella radicada en la División de Contratación y Adquisiciones, dependencia ubicadas en el edificio administrativo de la Sede Calle 100 de la Universidad Militar Nueva Granada; Carrera 11 N° 101-80. De igual forma se debe enviar copia digital al correo electrónico [proveedor@unimilitar.edu.co](mailto:proveedor@unimilitar.edu.co). Se puede solicitar información complementaria en el PBX 6500000 EXT 1597, 1617 ó 1618.

Cordialmente,

  
Doctora MÓNICA MARCELA URREGO DAVID  
Jefe División de Contratación y Adquisiciones

Elaboró: Elia Suárez, T.A. Sección Contratos de Mayor y Menor Cuantía.  
Revisó: Comités Jurídico, Financiero y Técnico Invitación Pública (Selección Abreviada) No. 13 - 2018  
Revisó: Dra. Diana Lucila Muñoz Junco, Jefe Sección Contratos de Mayor y Menor Cuantía.

ANEXO N° 1  
CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Bogotá D.C., (Fecha)

Señores  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
División de Contratación y Adquisiciones.  
Ciudad

Ref. INVITACIÓN PÚBLICA SELECCIÓN ABREVIADA N° (Número de Invitación)  
OBJETO: PRESTAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES, GESTIÓN DE CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

El suscrito (*Representante legal*) legalmente autorizado para actuar en nombre de (*Nombre de la empresa*)

De acuerdo con las normas establecidas en los pliegos de condiciones de la Invitación No. (*Número de Invitación Pública Selección Abreviada*) hago llegar a ustedes la siguiente propuesta.

Así mismo manifiesto:

1. Que en caso de resultar favorecido con la adjudicación dentro del proceso de la Invitación No. (*Número de Invitación Pública Selección Abreviada*) me comprometo a mantener los precios consignados en esta propuesta, a suscribir el correspondiente Contrato, aceptando sus cláusulas básicas y a legalizar el mismo dentro de los plazos, por los valores y vigencias establecidas en los documentos de la Invitación.
2. Que conozco el pliego de condiciones, todos los requisitos allí establecidos y todos los documentos relacionados con la Invitación, los cuales acepto en toda y cada una de sus partes.
3. Que no existe respecto del proponente, de sus asociados, o del representante legal o dependientes, causales de inhabilidad o de incompatibilidad alguna de acuerdo con las normas vigentes que pudieran impedir o viciar la presentación de nuestra oferta, o la firma del contrato que pudiera resultar de la eventual adjudicación.
4. Que los documentos presentados en mi propuesta son veraces y no han sido modificados ni alterados para la participación en este proceso, que la información aportada se ajusta a la realidad, y que en consecuencia no existe ninguna falsedad en la misma, siendo conscientes de las consecuencias penales que pueden derivarse de cualquier falsedad que se evidencie en la información o documentos aportados con la propuesta, o en las declaraciones contenidas en la presente carta de presentación de la propuesta.



5. Que ninguna persona natural o jurídica diferente del proponente tiene interés en la oferta que ahora presento, ni en el contrato que como consecuencia de su evaluación y eventual adjudicación pudiese llegar a celebrarse, y que en consecuencia sólo comprometo y obliga a los firmantes.
6. Que he realizado el examen completo y cuidadoso de las condiciones consignadas en el pliego del presente proceso, así como los riesgos que del mismo se derivan, y declaramos que se encuentra bajo nuestra responsabilidad y conocemos detalladamente los aspectos técnicos del proceso a los cuales aplicaremos nuestro trabajo, y en general, todos los factores determinantes de los costos de presentación de la propuesta y de ejecución del contrato a suscribir, los cuales se encuentran incluidos en los términos de nuestra propuesta.
7. Que cualquier defecto, error u omisión que pudiese haberse presentado en la elaboración de la propuesta que someto a su consideración, o en el contenido de la misma, por causa imputable al proponente o por simple interpretación errónea o desviada de los términos o condiciones establecidas en cualquiera de los documentos de los Pliegos de Condiciones, son de mi exclusivo riesgo y responsabilidad, en relación con los cuales tuve oportunidad de pedir las aclaraciones y solicitar las correcciones en la audiencia celebrada para tal efecto.
8. Que nuestra propuesta básica cumple con todos y cada uno de los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones y en la Ley, y cualquier omisión, contradicción o declaración debe interpretarse de la manera que resulte compatible con los términos y condiciones del proceso de contratación dentro del cual se presenta la misma, y aceptamos expresa y explícitamente que así se interprete nuestra propuesta.
9. Que nuestra propuesta no contiene ningún tipo de información confidencial o privada de acuerdo con la Ley Colombiana, y, en consecuencia, consideramos que la Universidad Militar Nueva Granada, se encuentra facultada para revelar dicha información sin reserva alguna, a sus agentes o asesores, a los demás proponentes o participantes en el proceso de contratación, y al público en general si lo requiere. *(esta declaración puede ser suprimida y sustituida por una en la que se declare que la propuesta contiene información confidencial, en el caso de ser ello así, deberá indicar de manera explícita los folios en los cuales obra tal información, y la justificación legal y técnica que ampara los documentos que sean citados con la confidencialidad invocada, mencionando las normas, disposiciones, decisiones de organismos competentes y actos administrativos que le confieran tal confidencialidad a los mismos).*
10. Que el término de validez de la propuesta es de *(Término de validez de la propuesta)* días calendario, contados a partir del cierre de la Invitación.
11. Que expreso la intención de prorrogar la validez de la oferta por el tiempo que se amplíen los plazos para la adjudicación y para la firma del contrato.

12. Que me comprometo a ejecutar las actividades y entregarlas a entera satisfacción de la UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA en un plazo de (*Plazo de ejecución*) días calendario.

13. Que el suscrito señala como dirección a donde se pueden remitir por correo las notificaciones relacionadas con esta Invitación, la siguiente:

**NOMBRE:**  
**IDENTIFICACIÓN:**  
**CARGO:**  
**RAZÓN SOCIAL:**  
**DIRECCIÓN DE LA EMPRESA:**  
**CIUDAD:**  
**TELÉFONOS:**  
**FAX:**  
**NIT No.:**  
**CORREO ELECTRÓNICO:**

14. Que aceptó que las notificaciones personales de los actos que se emitan dentro de la presente invitación se efectúen a través del correo electrónico señalado en el anterior numeral.

15. Que no adoptaré ni usaré el nombre de la Universidad, ni de sus sedes, ni proyectos al que han sido invitados o van a participar, y en el evento de hacerlo la Universidad podrá adelantar las acciones legales a que haya lugar para garantizar los derechos de autor que le asisten sobre ellos.

16. Que el resumen de la propuesta es:

**VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA:**  
**VALIDEZ DE LA PROPUESTA:**

17. Que el original de la oferta está compuesto de (*Número de folios*) folios útiles. En igual forma se entregan tres (3) CD'S con el mismo tenor del original.

Atentamente,

**FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

**ANEXO N° 2**  
**COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN**

El(los) \_\_\_\_\_ suscrito \_\_\_\_\_ (s), \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ saber; \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (persona natural  
o jurídica) (miembros/socios) de la (sociedad/Unión Temporal/Consortio/)  
\_\_\_\_\_ representado(s) por  
\_\_\_\_\_ en su calidad de  
\_\_\_\_\_ domiciliado (s) en \_\_\_\_\_,  
identificado con \_\_\_\_\_, quien(es) en adelante se llamará colectivamente el

Proponente, manifiestan su voluntad de asumir, de manera unilateral, el presente Compromiso Anticorrupción, teniendo en cuenta las siguientes

**CONSIDERACIONES:**

1.- Que la Universidad Militar Nueva Granada convocó a la Invitación Pública (Selección Abreviada) No. \_\_\_\_ de 2018, para la celebración de un contrato estatal que tiene como objeto:

2.- Que es de interés del Proponente apoyar la acción del Estado Colombiano y de la Universidad Militar Nueva Granada, para fortalecer la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas.

3.- Que siendo interés del Proponente participar en la Invitación Pública (Selección Abreviada) aludida en el considerando primero precedente, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia al proceso, y en tal sentido suscribe el presente documento unilateral anticorrupción, que se registrá por las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

**CLÁUSULA PRIMERA.- Compromisos Adquiridos.**

El proponente apoyará la acción del Estado Colombiano y de la Universidad Militar Nueva Granada, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la Constitución Política y la Ley colombiana, así:

a. El proponente se compromete a no ofrecer ni dar sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público, ni pariente en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y primero civil, ni ningún asesor del proyecto o de las entidades públicas participantes, en relación con su propuesta, con el proceso de invitación pública licitación o de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta.

b. El proponente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado de la compañía, representante, director o administrador, un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre.

c. El proponente se compromete a revelar de manera clara y en forma total a cualquier organismo de control que así se lo solicite, los nombres de todos los beneficiarios reales de los pagos suyos o efectuados en su nombre, relacionados por cualquier concepto con la Invitación, incluyendo tanto los pagos ordinarios ya realizados y por realizar, como los que se proponga hacer si la propuesta resulta favorecida.

d. El proponente se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes y asesores, y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente de aquellas que rigen la presente Invitación y la relación contractual que podría derivarse de ella, y les impondrá la obligación de no ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago corrupto a los funcionarios de la Universidad Militar Nueva Granada, ni a cualquier otro funcionario público o privado que pueda influir en la adjudicación de su propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la adjudicación de la propuesta, ni ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de la UNIVERSIDAD MILITAR durante el desarrollo del contrato que se suscribiría de ser elegida su propuesta.

e. El proponente se compromete formalmente a no efectuar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en la Invitación, o como efecto la distribución de la adjudicación de contratos entre los cuales se encuentre el que es materia del presente pliego, o la fijación de los términos de la propuesta.

f. El proponente se compromete a mantener un libro auxiliar en el que se detalle de manera clara y en forma total, durante el plazo del contrato, los nombres de todos los beneficiarios reales de los pagos suyos o efectuados a en su nombre, relacionados por cualquier concepto con la ejecución del contrato. Información esta que deberá permanecer a disposición de la Universidad Militar Nueva Granada, para que sin restricción alguna tenga acceso a ella.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA.- Consecuencias del Incumplimiento.**

El Proponente asume, a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en los Pliegos, si se comprobare, de la manera prevista en los mismos, el incumplimiento de los compromisos en materia de anticorrupción.

Para constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales previstos en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2018.

Nombre y Firma del(los) representante(s) legal(es) del Proponente

**ANEXO No. 3  
PROPUESTA ECONÓMICA**  
(Modelo deberá ajustarlo de acuerdo a la propuesta presentada)

Servicios	Valor Unitario	Impuesto	Cantidad	Total Meses	Valor
Agente Call Center con puesto de trabajo			8	12	\$ -
Supervisor Operaciones			1	12	\$ -
Canal Datos 10 MB			1	12	\$ -
SMS (2000 mensajes)			1	12	\$ -
Chat			1	12	\$ -
Integración APP/Chat UMNG			1	1	\$ -
Implementación enlace canal de datos			1	1	\$ -
				<b>Valor total</b>	<b>\$ -</b>

Nota: La omisión de alguno de los elementos o especificaciones solicitadas generará el rechazo de la oferta. La descripción del bien y la unidad de medida indicada no pueden modificarse, so pena de rechazo de la propuesta.

Valor de la oferta económica \_\_\_\_\_  
 Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_ y Firma: \_\_\_\_\_  
 C.C. N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

- El valor unitario corresponde al valor del servicio mensual, los valores de integración e implementación corresponden al valor total ya que este corresponde a la puesta en marcha del servicio.
- Los valores se deben expresar en moneda legal colombiana. Los precios allí ofertados permanecerán constantes durante todo el contrato. Por ninguna razón se considerarán costos adicionales.
- El proponente para la formulación de la propuesta económica debe tener en cuenta las variables económicas que estime pertinentes, considerando la totalidad de las condiciones previstas en la invitación y el plazo de ejecución del contrato. Las variables a considerar, así como las proyecciones que de ellas se realicen para efectos de la formulación de la propuesta económica, son de responsabilidad exclusiva del proponente y, por tanto, serán por su cuenta y riesgo las diferencias que pueda presentarse entre dichas proyecciones y el comportamiento real de las variables durante la ejecución del contrato.
- Al formular la oferta económica el proponente deberá considerar la totalidad de los impuestos, tasas, contribuciones nacionales, departamentales y/o municipales, adecuaciones necesarias

para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del equipo y demás que se causen por la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato.

- En general, el proponente deberá considerar al momento de formular su propuesta económica la totalidad de las condiciones contractuales.
- Los precios contenidos en la propuesta **NO ESTÁN SUJETOS A REAJUSTE ALGUNO**, por tal razón, el proponente deberá tener en cuenta en el momento de la elaboración de los mismos los posibles incrementos que se llegaren a presentar.
- El proponente debe discriminar los valores unitarios de cada uno de los equipos del sistema, en su propuesta económica.



**ANEXO 4A**  
**EXPERIENCIA ESPECÍFICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**

No.	CONTRATANTE	CONTRATISTA	OBJETO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	TIEMPO DE EJECUCIÓN	VALOR
1							
2							
3							



### ANEXO 4B EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL DEL PROPONENTE

No.	CONTRATANTE	CONTRATISTA	OBJETO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	TIEMPO DE EJECUCIÓN	VALOR
1							
2							
3							
4							
5							



## ANEXO 5A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Para la prestación del servicio, el futuro proponente debe contar con una plataforma tecnológica moderna que permita la prestación del servicio de gestión de llamadas entrantes y salientes en el PBX 6500000 y línea gratuita 018000111019, gestión de chat y correo electrónico de la Universidad Militar Nueva Granada, para lo cual debe cumplir dentro de su propuesta y/o ofrecimiento con las siguientes especificaciones y características técnicas mínimas obligatorias:

1. El proveedor debe contar como mínimo con una Sede o Centro de Operación en la ciudad de Bogotá, para la operación y ejecución del contrato que se suscriba. Asimismo, debe garantizar una sede alterna que sirva para planes de contingencia.
2. Puestos de trabajo independiente con estructura que disminuya el ruido en cada puesto de trabajo.
3. El computador del asesor no podrá tener abiertos los puertos USB para dispositivos de almacenamiento, con el fin de proteger la información de la Universidad Militar Nueva Granada.
4. El proveedor debe suministrar las diademas ergonómicas, livianas, de óptima calidad sonora, micrófono con reducción de ruido –anti-ruido y almohadilla para los oídos. En caso de daño, se debe garantizar un backup o un reemplazo inmediato de éstos elementos, de tal manera que el servicio no se vea afectado por este tipo de inconvenientes.
5. La Universidad Militar Nueva Granada exige a las personas que atiendan a sus clientes actuales, y potenciales trabajar en un ambiente seguro, protegido y agradable, para ello deberá cumplir con las políticas y procedimientos de protección y seguridad.
6. En general se requiere de IVR, encolamiento inteligente de clientes, marcación previa y progresiva y/o predictiva, monitoreo silencioso, grabación de voz, grabación de datos, sistema de administración de cargues de listados, auditoria y grabación para aseguramiento de calidad, sistema de administración de contactos, desarrollos de atención de chat y cualquier otra herramienta necesaria para atender con calidad y eficiencia la operación del Call Center.
7. El proveedor debe garantizar la mantenibilidad, compatibilidad, adaptabilidad, facilidades de integración con otros sistemas, actualización tecnológica y escalabilidad de la plataforma tecnológica
8. El proveedor debe garantizar el procesamiento de las llamadas aún ante fallas críticas de todos los sistemas con una disponibilidad de la central telefónica del

99.5% en la franja horaria de operación de lunes a viernes 8:00 a 7:00 p.m. y sábados de 8 a 12 P.M., o en horarios adicionales que la Universidad informe por necesidad del servicio, como en temporadas de alto tráfico.

9. Facilidad para utilización de Hold y mensajes en la cola de espera por asesor, para la difusión de recordatorios, y en general cualquier tipo de grabación institucional, los cuales serán entregados por la Universidad Militar Nueva Granada. Los cambios en las grabaciones del hold, mensajes en la cola de espera y mensajes en el IVR deberán ser implementados en un plazo no superior a 8 horas, a partir de la entrega de la solicitud por parte de la Universidad Militar Nueva Granada.
10. Diseñar e implementar el árbol de gestión de llamadas, dinámico, actualizable, de fácil actualización, flexible a cambios en línea, de acuerdo con las necesidades de la operación de la Universidad Militar Nueva Granada.
11. Será de exclusiva responsabilidad del Proveedor cualquier licencia (software, ambientales, de operación, otras) o permisos de las autoridades competentes que, de acuerdo con la ley deba obtener para las obras o labores que son materia del Contrato y en la ejecución de éste se sujetará a todas las normas legales vigentes, entre ellas las de derechos de autor.
12. Teniendo en cuenta que la prestación del servicio se realizara en las instalaciones del proveedor se debe indicar detalladamente bajo qué condiciones técnicas, de infraestructura, entorno de trabajo y procedimientos se prestaría el servicio, las cuales deben cumplir como mínimo las condiciones establecidas por la A.R.L. para entornos de trabajo asociados a la actividad de Call Center en cuanto a iluminación, temperatura, humedad, ergonomía y acústica.
13. El proveedor es el responsable de la operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes elementos tanto de hardware (equipos de procesamiento y/o almacenamiento, PCs, redes de datos, redes de Telecomunicaciones, equipos telefónicos y de telefonía etc.) como de infraestructura de software (sistema operativo, bases de datos, servidores de aplicaciones, portales, fax, Web Server, antivirus, software de help desk, software de backup etc.) que implemente para la prestación del servicio a la Universidad Militar Nueva Granada.
14. El proveedor debe poseer redundancia de operación y eléctrica de tal forma que garanticen la disponibilidad exigida por La Universidad Militar Nueva Granada, la cual debe ser por lo menos del 99,5%.
15. El proveedor debe suministrar los PCs y los accesorios que sean necesarios para la operación objeto de la presente invitación. El proveedor será el responsable por el funcionamiento, mantenimiento preventivo y correctivo y administración de los PCs. Las características técnicas de estos equipos deben corresponder a equipos adquiridos no mayor a 5 años, el proveedor deberá contar con un servicio de soporte técnico que permita registrar y hacerle seguimiento a cada una de las

fallas reportadas. En caso de daño del equipo del Pc's el proveedor debe asignar un nuevo equipo de iguales características en un tiempo no superior a 4 horas.

16. Un canal dedicado de exclusividad para transmisión de datos (dando prioridad a los servicios de voz) con un ancho de banda mínimo 10MB, el cual servirá para comunicación y transferencia de llamadas entre el proveedor de servicios y los equipos Avaya Session Border Controller, S8800, Communication Manager en la Sede principal, DL360G7. Los gastos de licenciamiento y configuración de los equipos de la Universidad y el proveedor que se puedan generar para el establecimiento de la transmisión de datos entre los 2 puntos estarán a cargo del proveedor seleccionado de la solución de Call Center.
17. El proveedor deberá exponer los servicios que permitan el envío de mensajes de texto, correos electrónicos y demás servicios que le aporten valor a la entidad desde cualquier aplicativo de la Universidad Militar Nueva Granada.
18. Disponer de un Aplicativo de administración de llamadas telefónicas para gestionar el contacto con cada uno de los clientes que llaman al Call Center el cual contiene las siguientes características:

Permitir la administración de Gestión de Agentes. Registra el total de llamadas atendidas tipificadas de acuerdo a las especificaciones dadas en el diseño funcional del servicio.

Concentrador de aplicaciones: Permita configurar campañas de forma dinámica, realizando un control detallado de la gestión telefónica y de operación de las aplicaciones en forma integrada.

Envío y recepción de información del cliente y de gestión en línea a las aplicaciones relacionadas en la llamada con la finalidad de:

Determinar la efectividad de la llamada.

Determinar si la acción de la llamada es Inbound o Outbound.

Determinar Fecha, hora, programa y agente que atendió la llamada.

Determinar Fecha y hora de terminación de la llamada

Realizar el Login de los agentes en la aplicación y todos los componentes del Call Center que lo requieran en un único punto de inicio de sesión.

Realizar funciones telefónicas como: contestar, terminar, realizar conferencias, posibilidad de transferir llamadas desde la aplicación sin utilizar el teléfono en caso de que se requiera.

Integrador de los flujos de llamadas y operación de Inbound y Outbound: Permite tener en un solo entorno de operación todos los recursos necesarios para la gestión telefónica del agente, permitiendo adicionalmente el Auto-agendamiento de llamadas.

Manejador de encuestas, que permita integrar encuestas que son generadas de acuerdo a la campaña.

Asimismo, está conectado al IVR con el objetivo de realizar la encuesta de satisfacción que se le hace al cliente para que califique el servicio recibido al finalizar la llamada.

19. El proveedor debe suministrar un sistema de grabación de voz que permita grabar y almacenar las conversaciones de voz de los agentes. Todas las evidencias que queden grabadas y almacenadas deben estar asociadas a un número de radicado que debe tener cada llamada de entrada al Call Center.
20. El sistema debe permitir la consulta en línea de las llamadas grabadas y deberá tener la funcionalidad que permita descargar una o varias grabaciones en formato compatible con el reproductor Windows Media.
21. El proveedor es responsable de proporcionar protección antivirus para todos los sistemas que posee y controla, debe asegurar la utilización de la protección antivirus en el escritorio y los entornos de hosting.
22. El proveedor debe disponer de un sistema de monitoreo de los enlaces de voz y datos que permita enviar alertas automáticas en caso de caída de estos enlaces críticos para la operación.

El sistema de monitoreo de los recursos de telecomunicaciones debe permitir ver en tiempo real y de forma histórica el estado de ocupación de los enlaces de voz y datos.

Indicadores:

El proveedor debe suministrar en los informes solicitados la gestión y análisis de los siguientes indicadores:

INDICADOR	Frecuencia	Unidad de Medida	Meta	DEFINICIÓN INDICADOR
Nivel de Atención/Abandono	Mensual	Porcentaje	95%	Porcentaje de llamadas atendidas por agente frente al total de llamadas entrantes. EL nivel de abandono no debe superar el 5% (inbound y chat)
Nivel de Servicio	Mensual	Porcentaje	80%	Porcentaje de las llamadas deben ser contestadas antes de los 20 segundos o menos. En temporadas críticas puede variar el porcentaje

Resolución en el primer contacto	Mensual	Porcentaje	80%	Indica el porcentaje de llamadas que quedan totalmente atendidas con un solo contacto del cliente. (inbound y chat)
Índice de satisfacción Cliente – con llamadas	Mensual	Unidad	4,5	Mide la satisfacción de los clientes en el momento de ser atendidos por el personal de la operación. Se evalúa en cada llamada de 1 a 5
Tiempo promedio gestión de llamadas	Mensual	Minutos	4	Tiempo promedio que se necesita para gestionar una llamada. Total tiempo atención / Total de llamadas

El proveedor debe suministrar mensualmente informe de gerencia antes del quinto (5) día hábil, respecto del mes inmediatamente anterior, con análisis sobre la administración del Call Center, el resultado de los indicadores y las acciones de mejoramiento. Los análisis deben presentarse en consolidados, junto con los respectivos planes de acción, con el detalle de atención independizando los datos registrados entre semana, sábados, domingos y festivos. En caso de presentar variaciones en los indicadores por debajo de los pactados, se debe abrir el detalle de atención a rangos diarios e incluso hora a hora o medias horas, que permita identificar la causa de incumplimiento. Este informe se deberá discriminar de la siguiente manera:

- Informe de gestión de la actividad del Call Center.
- Informe de gestión de calidad
- Informe de gestión de entrenamiento y formación.

Dichos informes deben contener información relevante tal como:

- Llamadas ofrecidas
- Llamadas atendidas
- Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio esperado
- Llamadas abandonadas
- Porcentaje de atención, abandono.
- Nivel de servicio
- Duración de llamadas.
- Asuntos frecuentes de las llamadas.
- Dependencia o unidad académica con mayor demanda del servicio telefónico.

La información del proveedor a la que tuviere acceso La Universidad Militar Nueva Granada y que fuese confidencial o privada conforme a lo establecido en la ley colombiana, siempre que el proveedor lo indique clara y expresamente. La Universidad Militar Nueva Granada y su personal, estarán obligados a mantener la confidencialidad de tales informaciones.



Nota: La omisión de alguno de los elementos o especificaciones solicitadas generará el rechazo de la oferta. La descripción del bien y la unidad de medida indicada no pueden modificarse, so pena de rechazo de la propuesta.

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_ y

Firma: \_\_\_\_\_

C.C. N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ANEXO 5B**  
**PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO**

Para la prestación del servicio de gestión de llamadas entrantes y salientes, gestión de chat y correo electrónico de la Universidad Militar Nueva Granada, el futuro proponente debe cumplir dentro de su propuesta y/o ofrecimiento con el siguiente personal mínimo requerido:

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	TIEMPO DE DEDICACIÓN	PERFIL Y FUNCIONES CLAVES	EXPERIENCIA
Agente Telefónico	8	completo	<p>Esta encargado de atender las solicitudes de los clientes, brindar repuestas de manera correcta y oportuna, darle alternativas y asegurar su satisfacción, brinda información general de la Universidad, trámites, servicios información de campañas de inscripciones.</p> <p>Perfil: Estudiantes técnicos o universitarios (mínimo segundo o tercer semestre) preferiblemente en carreras como derecho, mercadeo, administración de empresas, contaduría, ingeniería industrial, comercio internacional o con experiencia en el Call Center homologables a los estudios.</p> <p>Habilidades en servicio al cliente y ofimática.</p> <p>Adicional a lo anterior para los Agentes de Chat y Contáctenos: Excelente ortografía, redacción, velocidad de digitación y comprensión de lectura</p>	1 año
Supervisor de operaciones	1	completo	<p>Debe asegurar la implementación de todos los proyectos; validar el conocimiento del personal que ejecuta la operación; controlar el presupuesto asignado; proponer cambios en los procesos; asegurar la calidad del proceso; dimensionar las campañas y garantizar el cumplimiento de los objetivos e indicadores.</p> <p>Perfil: Profesional universitario o estudiante de últimos semestres homologables con experiencia superior a dos años en el cargo de jefe operaciones en Call Center.</p>	1 año

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_ y

Firma: \_\_\_\_\_

C.C. N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

