

Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Acuerdo Marco para la prestación de Servicios de Centro de Contacto

Tabla de contenido

I. Información del Acuerdo Marco	2
II. Registro de usuario/Ingreso a la Tienda Virtual del Estado Colombiano	3
III. Búsqueda del servicio en la Tienda Virtual del Estado Colombiano	3
IV. Análisis de las condiciones para adquirir los bienes y servicios existentes en el Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano	4
V. Solicitud de Cotización	5
A. Definir requerimientos Técnico de la Entidad Compradora	5
B. Simulador para estructurar la compra	7
C. Cómo realizar la Solicitud de Cotización en la Tienda Virtual	10
D. Mensajes	16
E. Editar un evento de Cotización	17
F. Finalizar evento de Cotización	20
G. Análisis de las cotizaciones de los Proveedores	21
H. Aclaraciones durante el proceso de Cotización	23
I. Selección del Proveedor	24
J. Cancelar evento de cotización	26
VI. Solicitud de compra	26
VII. Orden de Compra	26
VIII. Facturación y pagos	27
IX. Publicación de documentos adicionales de la Orden de Compra	28
X. Modificaciones, aclaraciones, terminaciones o liquidaciones de la Orden de Compra	28
XI. Posibles incumplimientos	29



I. Información del Acuerdo Marco

La presente guía busca ayudar a las Entidad Estatales en el proceso de adquisición de Servicios de Centro de Contacto a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Se entiende Servicios de Centro de Contacto como los servicios de Call Center, Contact Center, Back Office, Front Office, Gestión Documental, Mesa de Ayuda, Mesa de Servicios, Servicios de Agentes Presenciales y servicios que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como fax, email, chat, web y redes sociales, y atender las solicitudes hechas por los clientes.

La adquisición de bienes y servicios al amparo de un Acuerdo Marco es un Proceso de Contratación que inicia con el evento de Cotización. Las actuaciones de las Entidades Estatales en el Proceso de Contratación la vinculan y la obligan por lo cual recomendamos leer con detenimiento los Acuerdos Marco de Precios, los manuales, ver los videos, utilizar los simuladores disponibles y hacer las consultas que considere necesarias en la Mesa de Servicio antes de iniciar el Proceso de Contratación. Las Entidades Estatales solamente pueden revocar eventos de Cotización y órdenes de compra excepcionalmente.

Antes de adelantar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Proceso de Contratación y colocar de una Orden de Compra, la Entidad Estatal debe conocer el Acuerdo Marco al que se va a vincular, en el siguiente link encontrará el Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto [Ver Acuerdo Marco](#).

Información general del Acuerdo Marco


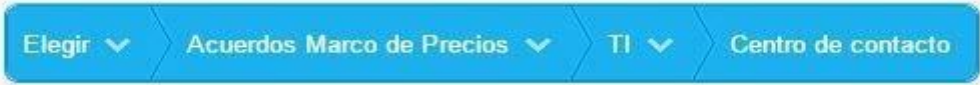
- (i) **Número de AMP:** CCE-150-1-2014, Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Centro de Contacto.
- (ii) **Vigencia del Acuerdo Marco:** 26 de Noviembre de 2016 prorrogable por un (1) año adicional [Ver Cláusula 13 - Vigencia del Acuerdo Marco](#).
- (iii) **Vigencia máxima de las Órdenes de Compra:** 26 de noviembre de 2018.
- (iv) **Tiempo de Cotización:** Los Proveedores tienen 10 días hábiles para dar respuesta a la Solicitud de Cotización.
- (v) **Alcance:** Establecer las condiciones en las cuales los Proveedores deben prestar a las Entidades Compradoras los Servicios de Centro de Contacto y la forma como las Entidades Compradoras contratan estos servicios. [Ver Cláusula 3 – Alcance del Acuerdo Marco](#).
- (vi) **Criterios de Selección:** La Entidad Compradora debe colocar la Orden de Compra al Proveedor que haya ofrecido el menor precio en su Cotización por el total de los servicios cotizados.
- (vii) **Precio de los Servicios de Centro de Contacto:** Precio de El precio de los Servicios de Centro de Contacto es cotizado por los Proveedores del Acuerdo Marco, el cual está conformado por: (i) el precio cotizado por el Proveedor e incluido en la Orden de Compra de la Entidad Compradora; y (ii) los impuestos y gravámenes adicionales aplicables. [Ver Cláusula 5 - Precio de los Servicios de Centro de Contacto](#).

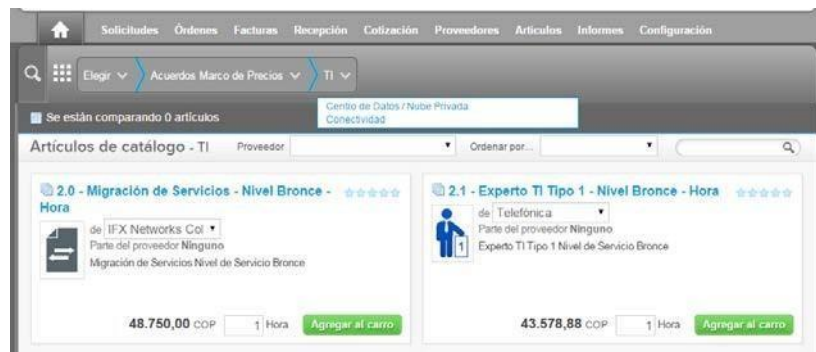
- (viii) **Facturación y pago:** El Proveedor debe facturar mensualmente a la Entidad Compradora los Servicios de Centro de Contacto efectivamente prestados, excepto los servicios efectivamente prestados a diciembre de cada año, toda vez que los mismos se facturarán a más tardar el 31 de diciembre de cada año, según lo solicitado en la Orden de Compra respectiva.

II. Registro de usuario/Ingreso a la Tienda Virtual del Estado Colombiano

Este capítulo lo encontrará en la [Guía General de los Acuerdos Marco](#).

III. Búsqueda del servicio en la Tienda Virtual del Estado Colombiano

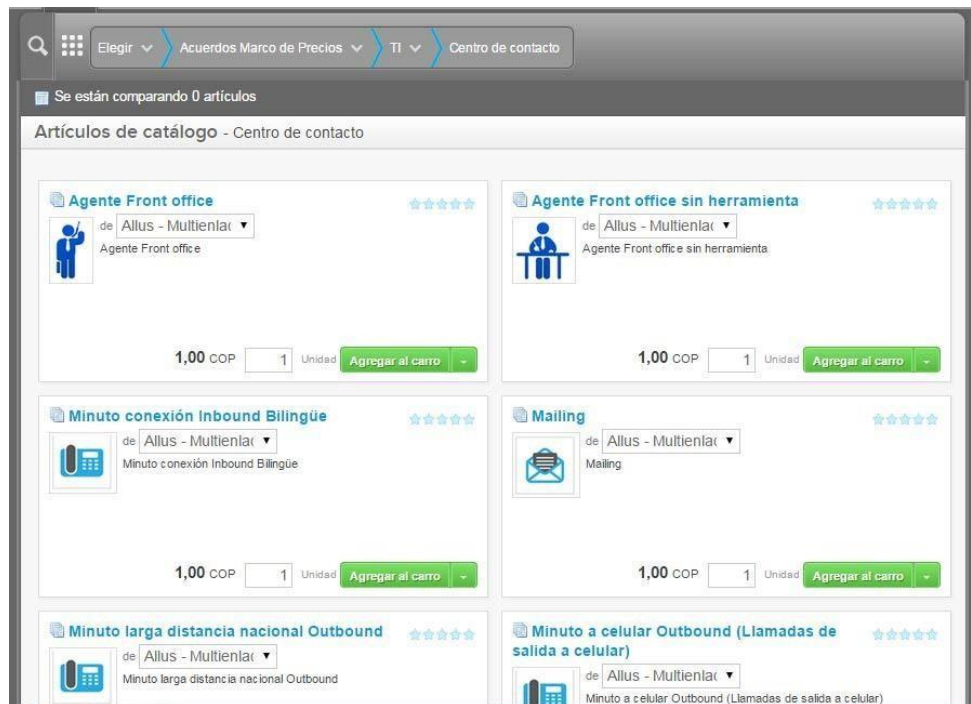
Para encontrar el bien o servicio que busca, la Entidad Compradora debe escribir en la barra de búsqueda una palabra clave: Centro de Contacto. Luego debe hacer clic en el . También puede buscar el bien o servicio a través de su categoría haciendo clic en el ícono,  elegir Acuerdos Marco de Precios del Precios, TI, Centro de Contacto.



El usuario puede seguir navegando en la barra de búsqueda para detallar mejor los servicios. El resultado de la búsqueda muestra los Servicios de Centro de Contacto disponibles a través del Acuerdo Marco. Para consultar todas las fichas técnicas puede consultar

http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/procesos_contratacion/amp_centro_de_contacto/definitivos/Anexo-2-Especificaciones-tecnicas-Servicios-CC-modalidades-y-perfiles-agentes.xlsx





IV. Análisis de las condiciones para adquirir los bienes y servicios existentes en el Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano

Para conocer los detalles del servicio que ofrece el Proveedor, la Entidad Compradora debe hacer clic en el título de uno de los servicios. Allí puede consultar:

- (i) Al lado derecho de la imagen encontrará la descripción del servicio, el nombre del Proveedor.
- (ii) En enlaces encontrará las fichas técnicas del servicio y los acuerdos de nivel de servicio.

Allí puede consultar el Acuerdo Marco correspondiente, las especificaciones técnicas del bien o servicio, los criterios de selección del Proveedor y la información detallada del catálogo del Acuerdo Marco.



Minutos de operación otros canales (fax, e-mail, web, buzón) (Actualmente 0.0/5 estrellas, 0

clasificaciones)



Minutos de operación otros canales (fax, e-mail, web, buzón)

1,00

1 Unidad

Suministrado por: Centro Interactivo de CRM

Parte del proveedor: Ninguno

Mercancía: Centro de contacto

Etiquetas:

Enlaces: Especificaciones técnicas
 Acuerdos de Nivel de Servicios
 Descuento por incumplimiento
 Criterios de elasticidad

Valor IVA: Ninguno

Valor Ipoconsumo: Ninguno

La Entidad Compradora puede conocer las Fichas Técnicas del Acuerdo Marco de Servicios de Centro de Contacto en el siguiente link

http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/procesos_contratacion/amp_centro_de_contacto/definitivos/Anexo-2-Especificaciones-tecnicas-Servicios-CC-modalidades-y-perfiles-agentes.xlsx

V. Solicitud de Cotización

La Entidad Compradora antes de crear una Solicitud de Cotización debe definir los requerimientos técnicos de la compra y diligenciar el simulador del AMP.

A. Definir requerimientos Técnico de la Entidad Compradora

Para la definición de los requisitos técnicos del Centro de Contacto, Colombia Compra recomienda a la Entidad Compradora tener un equipo Técnico que cumpla las siguientes funciones:

- Documenta la descripción de la necesidad
- Diseña el escenario a partir de los requerimientos técnicos de la entidad.
- Selecciona los artículos que conforman el escenario en el simulador
- Prepara información de soporte para el anexo técnico en la hoja 2 del simulador
- Guarna el archivo del simulador y genera el archivo

El equipo Técnico debe hacer uso del simulador:

El Simulador es una herramienta de apoyo informativo para que la Entidad Compradora modele el escenario que se ajuste más a su necesidad y pueda identificar los servicios agregados por categorías, por niveles de servicio y determine cuál sería la mejor cotización total de todos los Proveedores.

El Usuario Técnico debe descargar el simulador del siguiente link o puede buscarlo en la página de Colombia Compra Eficiente.

<http://www.colombiacompra.gov.co/lista-de-acuerdos-marco>



El equipo Técnico debe tener en cuenta que el simulador tiene dos tipos de unidades: (i) capacidad: en donde debe incluir la cantidad de línea de servicios que requiere por ejemplo cantidad de agentes, cantidad de minutos, cantidad de viajes, entre otras; esta celda está acompañada de la celda que determina la unidad de dicha capacidad; (ii) tiempo: en donde se debe incluir el tiempo por el cual se requiere el servicio; si se requiere un servicio que solo se requiere en un momento del tiempo por favor colocar en este ítem 1 mes.

Si la Entidad Compradora cuenta con líneas propias para realizar la prestación del servicio no debe cotizar los minutos de operación inbound. Pero debe describir en el anexo técnico cuales son las líneas que contiene.

La Entidad Compradora lo primero que debe decidir es si necesita Servicios Básicos o Servicios Core de Centro de Contacto, acorde a las siguientes condiciones establecidas en el AMP:

- Si la Entidad Compradora solicita Servicios Básicos de Centro de Contacto por una cantidad igual o menor a 30 puestos de trabajo debe ser atendida únicamente por los Proveedores en Servicios Básicos de Centro de Contacto
- Independiente del número de agentes, si la Entidad Compradora requiere uno o más servicios que solamente son atendidos por Proveedores en Servicios Core de Centro de Contacto, la Entidad Compradora deberá elegir el servicio Core.

Nota: Si la Entidad Compradora cuenta con estadísticas de uso de sus canales (Llamadas entrantes, llamadas salientes, chat, video llamadas) recomendamos anexar esta información en la Solicitud de Cotización con el objetivo que el Proveedor tenga en cuenta estas estadísticas para realizar la Cotización.



B. Simulador para estructurar la compra

El simulador para estructurar la compra es una plantilla en formato Excel donde la Entidad Compradora define las especificaciones del servicio que satisfacen su necesidad.



 **Centro de contacto**

Acuerdo Marco para la adquisición de servicios de centro de contacto

Número de proceso: LP-AMP-025-2014
Vigencia: De Noviembre 26, 2014 hasta Noviembre 26, 2016

A través del Acuerdo Marco para la adquisición de **servicios de centro de contacto**, las Entidades Estatales pueden:

- Contratar servicios de centro de contacto por puestos de trabajo y agentes, el cual es configurado de acuerdo con: (a) los servicios; (b) la modalidad de los agentes; (c) el número de agentes, (d) el nivel de servicio; y (e) la elasticidad del servicio de centro de contacto.
- Escoger los servicios que satisfacen las capacidades y necesidades técnicas de acuerdo al nivel de servicio (plata y oro) y a la elasticidad (baja y alta).
- Obtener un descuento sobre el valor de mercado de los servicios de centro de contacto.

¿Cómo identificar las necesidades de su Entidad?

- Haga un inventario de las necesidades que debe cubrir en cuanto a servicios de centro de contacto.
- Tenga claras las fechas y vigencias de los contratos actuales o en curso.
- Conozca con detalle las condiciones para prórroga de los contratos, de tal manera que pueda surtir oportunamente las comunicaciones requeridas para extender o no el compromiso.
- Considere los tiempos que toma el proceso de solicitud de cotización, de orden de compra y de entrega, establecidos en los Acuerdos Marco.
- Recopile la información relacionada con aspectos como tipo de agentes, modalidades, bolsa de minutos y sitios geográficos en los que hay presencia de agentes o de quioscos virtuales.
- Especifique las características relacionadas con el diseño del servicio, los niveles, la disponibilidad requerida, los crecimientos temporales o permanentes que pueda necesitar para que defina la modalidad del servicio, las variables del nivel (plata u oro) y elasticidad, al momento de hacer la solicitud de cotización bajo el Acuerdos Marco.





Descargue información de interés:

- | | |
|-------------------------------------------------------------|--|
| ▪ Ficha técnica servicios de centro de contacto | |
| ▪ Ficha técnica servicios de centro de contacto (paquete 1) | |
| ▪ Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) (plata - oro) | |
| ▪ Criterios de elasticidad (baja – alta) | |
| ▪ Descuentos por incumplimiento en los ANS | |
| ▪ Precios servicios core 2016 sin IVA | |
| ▪ Precios servicios básicos 2016 sin IVA | |
| ▪ Simulador para estructurar la compra | |

• **Cómo diligenciar el simulador para estructurar la compra**

El equipo Técnico de la Entidad Compradora debe:

- (i) Seleccionar e incluir en el simulador los servicios que requiera, debe tener en cuenta las unidades en la cuales se prestan los servicios.
- (ii) Completar el anexo técnico que se encuentra en la segunda pestaña del Excel del simulador:

El anexo técnico contiene:

- (i) Información general de la Entidad como si necesita redireccionamiento de llamadas, imagen institucional, área de gestión de servicio, entre otros.
- (ii) Filas por cada servicio seleccionado en el simulador para realizar la especificación del servicio de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Marco. Por ejemplo, horarios de los Agentes, distribución de los Agentes, ciudades de los agentes presenciales, herramientas del puesto de trabajo, entre otros.

Luego de tener los archivos completos, el Usuario Técnico debe generar y guardar el archivo en Excel y generar y guardar un archivo CSV con la pestaña que aparece en el simulador.



Solicitud de Cotización para el Servicios Centro de Contacto

Nombre de la Entidad Compradora:

Ciudad y dirección de la Entidad Compradora:

Tipo de Servicios | Básico

Paquete de Servicios											Valores			
Item	Cod. Mater.	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Elasticidad	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor unitario	Valor X Capacidad	Valor Total	
1											\$	\$	\$	
1. Si requiere agregue o elimine filas												SubTotal	\$	-
												IVA	\$	-
												Total	\$	-

Agregar filas Eliminar filas

Guardar Generar CSV

El Usuario Técnico debe enviar un correo al Usuario Comprador con los siguientes archivos:

- (a) El archivo Excel que contiene:
 - a. En su primera hoja, el simulador con los servicios solicitados.
 - b. En su segunda hoja, el anexo técnico obligatorio que proporciona información adicional al Proveedor y que debe tener en cuenta para la Cotización del servicio.
- (b) El archivo CSV generado a partir del simulador.
- (c) Otros anexos técnicos complementarios, los cuales deben ser acordes con el anexo técnico obligatorio incluido en el Excel por ejemplo el flujo de llamadas entrantes y salientes.

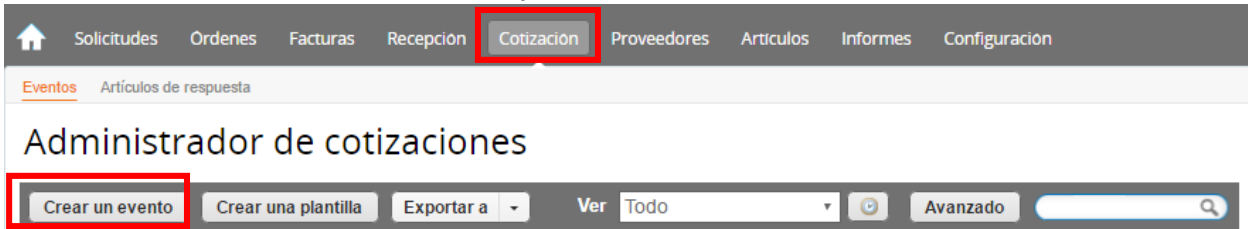
El Usuario Técnico debe tener en cuenta las siguientes aclaraciones de casos específicos al momento de incluir los servicios en el simulador:

- (i) El simulador tiene dos tipos de unidades: (i) capacidad: en donde debe incluir la cantidad de línea de servicios que requiere por ejemplo cantidad de agentes, cantidad de minutos, cantidad de viajes, entre otras; esta celda está acompañada de la celda que determina la unidad de dicha capacidad; (ii) tiempo: en donde se debe incluir el tiempo por el cual se requiere el servicio; si se requiere un servicio que solo se requiere en un momento del tiempo por favor colocar en este ítem 1 mes.
- (ii) La Entidad Compradora que solicita Agentes con puesto de trabajo debe incluir en su Cotización los minutos de operación que necesite tanto inbound, chat y otros canales.
- (iii) Si la Entidad Compradora cuenta con líneas propias para realizar la prestación del servicio no debe cotizar los minutos de operación inbound. Pero debe describir en el anexo técnico cuales son las líneas que contiene.

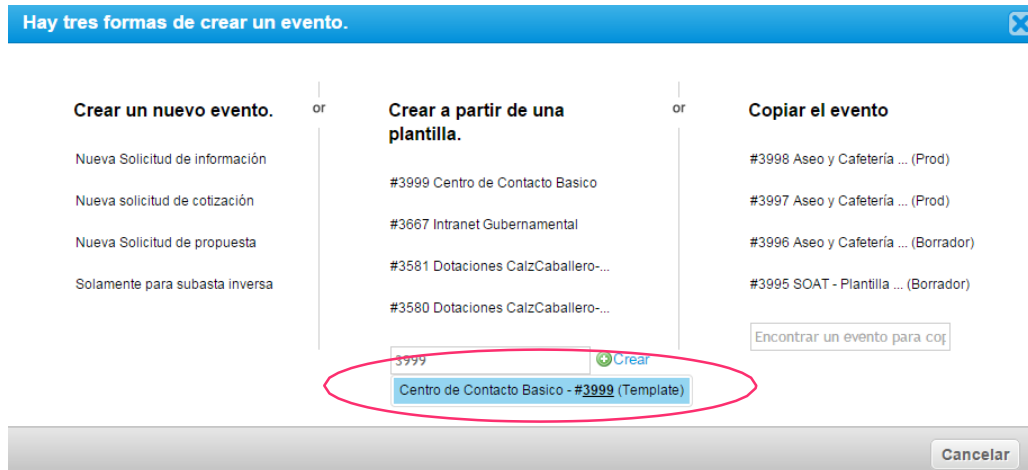


C. Cómo realizar la Solicitud de Cotización en la Tienda Virtual

Paso 1: El Usuario Comprador con la información que le envía el equipo Técnico, debe entrar a la Tienda Virtual del Estado Colombiano, entrar a *Cotización* y seleccionar *crear un evento*.



Paso 2: Una vez seleccionado *crea un evento*, el Usuario Comprador debe seleccionar en *crear a partir de una plantilla*, el servicio que desea cotizar a partir de una plantilla de Centro de Contacto Básico #3999 o Core #2636. La Entidad Compradora puede buscar la plantilla por el nombre en la casilla de “encontrar la plantilla”.



Hay tres formas de crear un evento. ✕

Crear un nuevo evento.	or	Crear a partir de una plantilla.	or	Copiar el evento
Nueva Solicitud de información		#3999 Centro de Contacto Basico		#3998 Aseo y Cafetería ... (Prod)
Nueva solicitud de cotización		#3667 Intranet Gubernamental		#3997 Aseo y Cafetería ... (Prod)
Nueva Solicitud de propuesta		#3581 Dotaciones CalzCaballero...		#3996 Aseo y Cafetería ... (Borrador)
Solamente para subasta inversa		#3580 Dotaciones CalzCaballero...		#3995 SOAT - Plantilla ... (Borrador)
		<input type="text" value="2636"/> <input type="button" value="Crear"/>		<input type="text" value="Encontrar un evento para copiar"/>
		<input type="button" value="Centro de Contacto Core - #2636 (Template)"/>		
				<input type="button" value="Cancelar"/>

Al crear la Solicitud de Cotización, el sistema arroja un consecutivo que la Entidad Compradora debe tener en cuenta para identificar su proceso.



Home Solicitudes Ordenes Facturas **Recepción** **Cotización** Proveedores Artículos Informes Configuración

Eventos Artículos de respuesta

Cotización - Evento 12058 Editar

La Entidad Compradora debe diligenciar únicamente los siguientes campos en la Solicitud de Cotización, los demás están predefinidos y no deben ser modificados:

- Logo de la Entidad Compradora
- Socios de negocios
- Plazo del Evento
- Anexos
- Artículos y lotes



Paso 3: Adjuntar el logo de la Entidad Compradora en alta resolución

Este logo será usado para la Orden de Compra



Colombia Compra Eficiente

Solicitudes | Ordenes | Facturas | Recepción | Cotización

Eventos | Artículos de respuesta

Cotización de entrega ... - Evento 777 Editar

Detalles del evento

Nombre del evento: Cotización de entrega inmediata de si

Moneda: COP

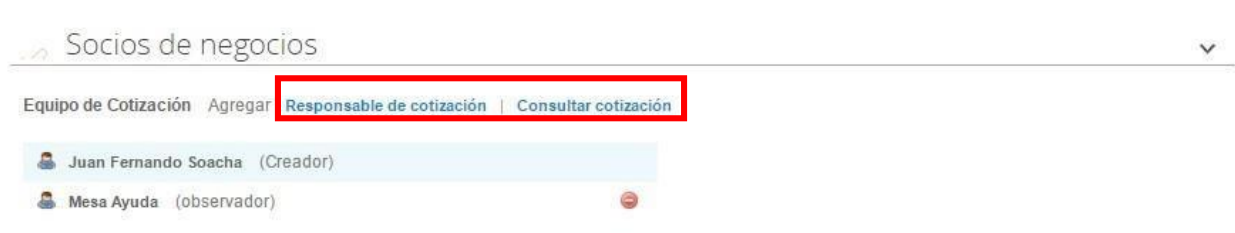
Más información del evento: Agregar | Archivo | Url | Texto

Logo de la Entidad:

Agregar una imagen en formatos JPEG o PNG

Paso 4: Socios del Negocio

Es posible incluir como “observador del evento” a un usuario de la Entidad Compradora, estos usuarios deben estar activos dentro de la Tienda Virtual.



Socios de negocios

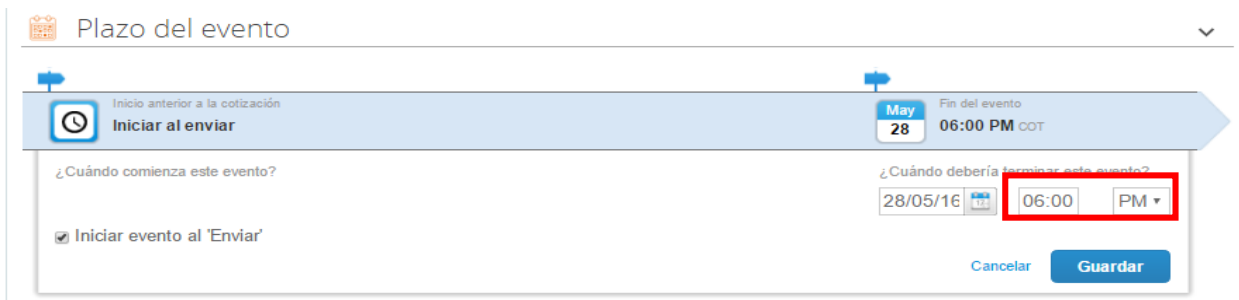
Equipo de Cotización Agregar **Responsable de cotización** | Consultar cotización

Juan Fernando Soacha (Creador)

Mesa Ayuda (observador)

Paso 5: Plazo del evento

El Acuerdo Marco establece que Entidad Compradora debe dar 10 días hábiles para cotizar los servicios de centro de contacto a los Proveedores que se cumplen a las 06:00 pm.



Plazo del evento

Inicio anterior a la cotización **Iniciar al enviar** Fin del evento **May 28 06:00 PM COT**

¿Cuándo comienza este evento? 28/05/16 **06:00 PM**

¿Cuándo debería terminar este evento?

Iniciar evento al 'Enviar'

Cancelar **Guardar**



Paso 6: Cargar el archivo del simulador para estructurar la compra

Adjuntar el archivo del simulador en formato Excel, el cual debe incluir las dos hojas diligenciadas en su totalidad. Además, la Entidad Compradora podrá adjuntar otros archivos como las estadísticas de uso de los canales y otros archivos que considere necesarios, pero deberá asegurarse de que se refieran a los mismos servicios que cotizó usando el CSV y el archivo Excel. El Usuario Comprador debe tener en cuenta que puede seleccionar que los Proveedores les den una respuesta obligatoria a los anexos enviados.



Anexos

Agregar adjunto

Nombre del anexo: Formato Solicitud de Cotización

Archivo adjunto: Seleccionar archivo

Instrucciones al proveedor:

Permitir al proveedor responder con un adjunto

Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Paso 7: Artículos y lotes: carga de los ítems o componentes del servicio requerido

Una vez cargado el simulador, la Entidad Compradora debe cargar los componentes o “ítems” del servicio requerido utilizando el archivo CSV. Para la carga, la Entidad Compradora debe ubicarse en la sección “Artículos y lotes” y luego en el botón “Agregar nuevo” seleccionar la opción “Agregar desde CSV”.



Artículos y lotes

Agregar nuevo

Duplicado

Mover

Eliminar

Configuración de artículos

Cantidad esperada	Precio base	Precio x Cantidad esperada
Total de la base		0.00 COP

Agregar desde CSV

Una vez seleccionada esta opción, la plataforma desplegará la siguiente ventana:

En el botón “Seleccionar archivo” la entidad debe seleccionar el archivo CSV y luego oprimir el botón “Comenzar carga”. Una vez hecho esto, la plataforma desplegará la siguiente ventana:

Carga masiva Línea De Solicitudes De Cotización
Siga estos pasos para la carga línea de solicitudes de cotización

1. Descargar el [Plantilla CSV](#).
2. Complete o actualice el archivo CSV.
 - Los campos marcados con un "*" son obligatorios.
 - Si línea de solicitudes de cotización es encontrado por tipo (servicio o artículo), se actualizará.
 - De lo contrario, se creará un línea de solicitudes de cotización nuevo.
 - Presione Iniciar carga y el sistema intentará cargar las 6 primeras filas desde su archivo y mostrará los resultados.
3. Cargar el archivo actualizado.
 Ningún archivo seleccionado

Nota: Si está cargando archivos csv que no contienen caracteres en inglés, consulte lo siguiente [nota de ayuda](#).

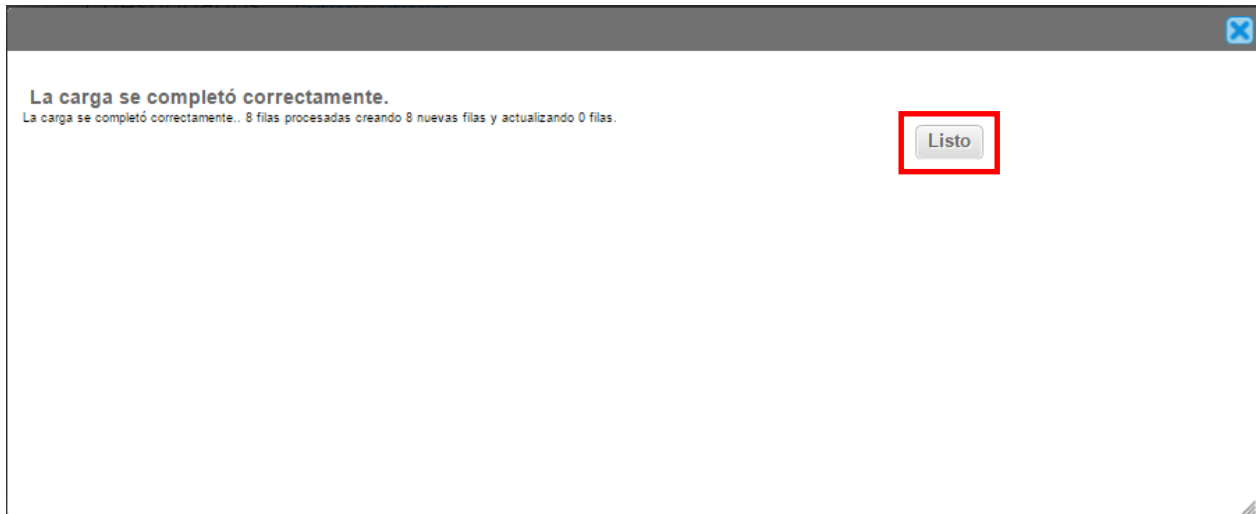
En esta ventana la entidad debe oprimir el botón "Finalizar carga". Luego debe esperar 1 o 2 minutos, tiempo después del cual debe visualizar el siguiente mensaje:

	Row 3 Nuevo	Row 4 Nuevo
Tipo (servicio o artículo)	QuoteRequestQuantityLine	QuoteRequestQuantityLine
Cantidad	1	1
Código de unidad de medida*	Und	Und
Posición		
Precio base	0	0
Divisa	COP	COP
Descripción	Accesorios y Adecuaciones	Mantenimiento Preventivo
Mercancía		

	Row 5 Nuevo	Row 6 Nuevo
Tipo (servicio o artículo)	QuoteRequestQuantityLine	QuoteRequestQuantityLine
Cantidad	1	1
Código de unidad de medida*	Und	Und
Posición		
Precio base	0	0
Divisa	COP	COP
Descripción	Requerimientos de la Matricula	Gravámenes adicionales
Mercancía		

La entidad debe oprimir el botón "Listo".





Una vez terminado este proceso los ítems o componentes del servicio deben aparecer en la plantilla de Cotización. La entidad debe verificar que los componentes, cantidades y vigencia corresponden a los requeridos en su Solicitud de Cotización.

Artículos y lotes

Nombre	Cantidad esperada	Precio base	Precio x Cantidad esperada
3 items (not in lots)			
Artículo 1	1	1.000,00 COP	1.000,00 COP
Artículo 2	1	2.000,00 COP	2.000,00 COP
Artículo 3	1	3.000,00 COP	3.000,00 COP
Total de la base			6,000.00 COP



Paso 7: Envío de la Solicitud de Cotización

La entidad debe oprimir el botón “Enviar el evento de producción”.

Por página 15 | 45 | 90


Cancelar Guardar Crear un evento de pruebas **Enviar el evento de producción**

Crea un evento duplicado para pruebas Activa el evento y envía notificaciones a proveedores

Para finalizar, la Entidad debe revisar el plazo y oprimir el botón “Enviar el Evento” con lo cual se enviará la Solicitud de Cotización a los Proveedores.

Proveedores

Ver: Todo Avanzado

Logotipo	Fecha de adición	Nombre	Nombre del contacto	Correo Electrónico	Nro. de respuestas	Acciones
	11/05/16	Armor International	Juan Manuel Barriga	staging@coupa.com		 

Por página 15 | 45 | 90

Cancelar **Enviar el evento**

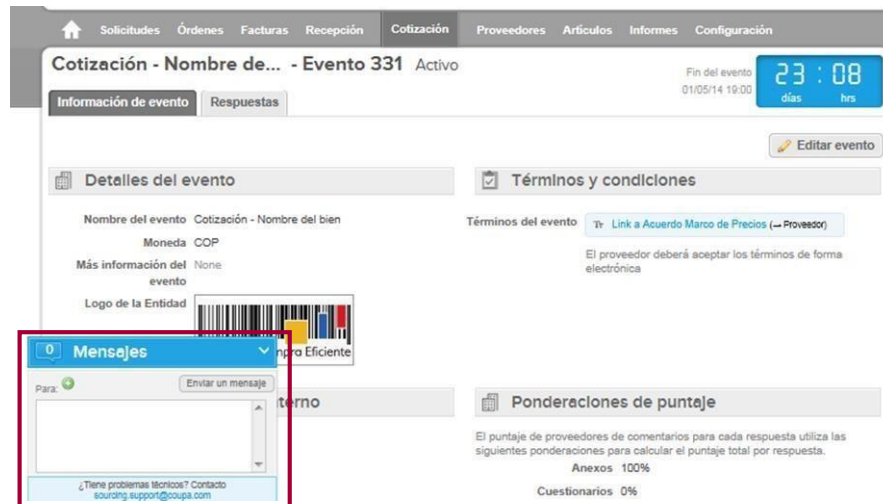
D. Mensajes

Las Entidades Compradoras deben responder las solicitudes de aclaración formuladas por los Proveedores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano

La recepción de las consultas se hará a través de la funcionalidad “Mensajes” y será notificada por correo electrónico. La Entidad Compradora debe enviar la respuesta a través de “Mensajes” a todos los Proveedores, sin importar el remitente original. Es importante que toda la comunicación del evento de Cotización se realice **únicamente** a través de la opción de “Mensajes” de la Tienda Virtual, cualquier comunicación por fuera la Tienda Virtual no es válida.

En el caso que una Entidad Compradora requiera de una anulación o retracto del proceso de Cotización debe manifestarlo a través de la casilla mensajes justificando el porqué de la situación.





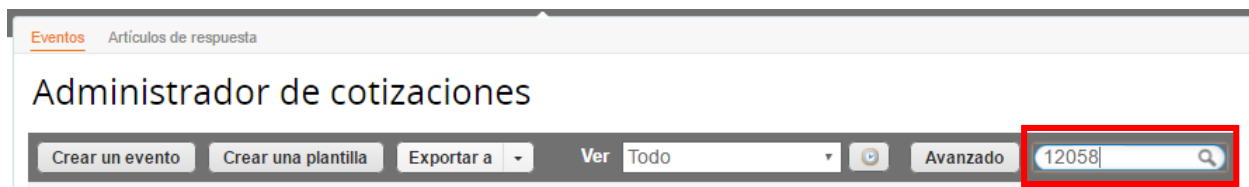
Los Proveedores envían las cotizaciones durante el tiempo establecido y cada vez que un Proveedor envía una respuesta de Cotización, le llega un mensaje al Usuario Comprador de dicha acción. Sin embargo, la Entidad Compradora solo podrá ver las respuestas de Cotización una vez el evento haya concluido.

Las Entidades Estatales pueden ajustar los eventos de Cotización cuando han cometido errores enviando un mensaje a los Proveedores, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. La Entidad Estatal debe finalizar el evento errado y crear un nuevo evento con la información corregida para que los Proveedores presenten su Cotización. El plazo para cotizar empieza a correr de nuevo a partir de la fecha del evento de Solicitud de Cotización corregido.

E. Editar un evento de Cotización

Si después de enviar el evento a producción la Entidad Compradora requiere hacer cambios por errores o cualquier otra razón, la entidad debe editar el evento antes de la finalización del plazo para recibir respuestas así:

Paso 1: La Entidad Compradora debe escribir el número del Evento de Cotización en la barra de búsqueda y presionar “enter” para buscar.



Paso 2: La Entidad Compradora debe seleccionar el Evento de Cotización haciendo clic sobre el número del Evento.

Evento	Nombre del evento	Creador	Etiqueta	Mercancía	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado	Tipo	Respuestas	Acciones
12058	ninguno	Juan Fernando Soacha		SOAT	11/05/16	25/05/16	Prod	RFQ	0	

Por página 15 | 45 | 90

Paso 3: La Entidad Compradora debe hacer clic en el botón “Editar evento”.



Solicitudes Ordenes Facturas Recepción **Cotización** Proveedores Artículos Informes Configuración

Eventos Artículos de respuesta

Cotización - Evento 12058 Activo

Fin del evento ends 05/25/16 04:59 pm **14:02** días hrs
 detener el evento

[Información de evento](#) [Respuestas](#)

Editar evento

Paso 4: El sistema generará una nueva versión al número de la Cotización adicionando una letra en orden alfabético (ejemplo: 12058a) y este será el nuevo número del Evento de Cotización que se tendrá en cuenta para consultas y para culminar el proceso de compra.



Solicitudes Ordenes Facturas Recepción **Cotización** Proveedores Artículos Informes Configuración

Eventos Artículos de respuesta


Cotización - Evento 12058a Editar

Paso 5: La Entidad Compradora debe realizar los cambios que requiera, teniendo en cuenta que si se trata de cambio de “Anexos” debe eliminar las versiones anteriores dando clic en el botón eliminar de cada archivo y volver a cargar los nuevos “Anexos”.



Anexos

Nombre del anexo: Formato Solicitud de Cotización

Archivo adjunto: 

Permitir al proveedor responder con un adjunto

Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Instrucciones al proveedor

Paso 6: Si se trata de los ítems que se cargaron a través del CSV la Entidad Compradora debe seleccionar todas las líneas, esto activara el botón “Eliminar”, la Entidad Compradora debe hacer clic en el botón “Eliminar” y volver a cargar el CSV corregido.

Artículos y lotes

Nombre	Cantidad esperada	Precio base	Precio x Cantidad esperada
4 items (not in lots)			
<input checked="" type="checkbox"/> Artículo 1	1	1.000,00 COP	1.000,00 COP
<input checked="" type="checkbox"/> Artículo 2	1	2.000,00 COP	2.000,00 COP
<input checked="" type="checkbox"/> Artículo 3	1	3.000,00 COP	3.000,00 COP
<input checked="" type="checkbox"/> Artículo 4	1	4.000,00 COP	4.000,00 COP
Total de la base			10,000.00 COP

Paso 7: La Entidad Compradora debe reiniciar los plazos de respuesta, para ello debe modificar la fecha y hora fin del evento ampliando el plazo en diez (10) días hábiles. El plazo cuenta desde el día en el que se envía el evento editado hasta el día en el que se cumplen los diez (10) días hábiles a las 06:00 p.m.



Plazo del evento

Inicio anterior a la cotización
Iniciar al enviar

Fin del evento
May 28 06:00 PM COT

¿Cuándo comienza este evento? 28/05/16

¿Cuándo debería terminar este evento? 06:00 PM

Iniciar evento al 'Enviar'

Cancelar **Guardar**

Paso 8: La Entidad Compradora debe hacer clic en el botón “Enviar el evento de producción”.

Por página 15 | 45 | 90

Cancelar **Guardar** **Crear un evento de pruebas** **Enviar el evento de producción**

Crea un evento duplicado para pruebas Activa el evento y envía notificaciones a proveedores

Paso 9: Para finalizar, la Entidad debe hacer clic en el botón “Enviar el Evento” con lo cual se enviará la Solicitud de Cotización a los Proveedores.

Proveedores

Ver Todo Avanzado

Logotipo	Fecha de adición	Nombre	Nombre del contacto	Correo Electrónico	Nro. de respuestas	Acciones
	11/05/16	Armor Internacional	Juan Manuel Barriga	staging@coupa.com		 

Por página 15 | 45 | 90

Cancelar **Enviar el evento**

F. Finalizar evento de Cotización

La Entidad Compradora puede concluir el evento antes del plazo estipulado en el acuerdo marco, solamente si se cumplen las dos siguientes condiciones:

- (i) Todos los Proveedores han enviado Cotización, y
- (ii) La Entidad Compradora ha enviado mensaje a todos los Proveedores a través de la Tienda Virtual, solicitando confirmación de que estas cotizaciones son definitivas, y ha recibido respuesta positiva de todos los Proveedores.




Una vez finalizado el evento de Cotización, la Entidad Compradora puede ver las cotizaciones recibidas para analizarlas y compararlas.



Proveedores

Agregar proveedor

Ver: Todo Avanzado

Logotipo	Fecha de adición	Nombre	Nombre del contacto	Correo Electrónico	Nro. de respuestas	Acciones
	11/05/16	Proveedor 1	Camilo Acosta	proveedoramp@gmail.com	Volver a enviar la invitación	 

Por página 15 | 45 | 90

Load History **Fin del evento** Editar evento

Recuerde que una vez finalizado el proceso de Cotización es obligatorio continuar en los términos establecidos en el Acuerdo Marco hasta la adjudicación del mismo.


G. Análisis de las cotizaciones de los Proveedores

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

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

Solicitudes Ordenes Facturas Recepción Cotización Proveedores Artículos Informes Configuración


Cotización - Evento 12058a Activo

Fin del evento ends 05/25/16 04:59 pm **14:02** días hrs  detener el evento

Información de evento **Respuestas**

Respuestas

Exportar a Ver: Todo Avanzado

Logotipo	Proveedor	Proveedor al que se adjudicó	Nombre de la respuesta	Enviado	Comentarios	Precio base	Precio ofe
	Proveedor 1	Ninguno	Proveedor 1 - #29238	11/05/16	0 respuestas de 0 solicitadas	10.000,00	9.2

Por página 15 | 45 | 90

Nota: dependiendo de la cantidad de Vehículos disponibles por Proveedor, este podrá entregar varias respuestas. Cada una de las Respuestas enviadas por el Proveedor tendrá como nombre el vehículo que están cotizando.



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

- a. Verificar el valor total de la Cotización.

Artículos y lotes

Adjudicar todos los artículos

Nombre	Cantidad esperada	Unidad de medida	Mi precio	Precio x Cantidad esperada
Los artículos no están en Lotes (4 artículos)				9.200,00 COP
Artículo 1	1	Unidad x	800,00 COP	800,00 COP
Artículo 2	1	Unidad x	1.800,00 COP	1.800,00 COP
Artículo 3	1	Unidad x	2.800,00 COP	2.800,00 COP
Artículo 4	1	Unidad x	3.800,00 COP	3.800,00 COP
Total				9.200,00 COP

Load History

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

Anexos

Documentos originales	Respuesta de Proveedor 1
Solicitud de Cotización 12.Blindaje_V17.xlsm	Respuesta de Proveedor 12.Blindaje_V17.xlsm 1

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





La Entidad Compradora debe verificar que el Proveedor no cotizó por encima de sus precios techo. Para ello, la Entidad debe revisar en el formato de Solicitud de Cotización adjuntado por el Proveedor. La Entidad Compradora también puede consultar los precios del [Catálogo AMPVehículos](#).

H. Aclaraciones durante el proceso de Cotización

El éxito de la Tienda Virtual del Estado Colombiano depende en buena medida de la confianza de los Proveedores y las Entidades Compradoras en la plataforma y en los instrumentos de agregación de demanda. En consecuencia, las Entidades Compradoras deben ser responsables en de sus actuaciones en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y elaborar las solicitudes de Cotización de forma responsable y diligente.

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

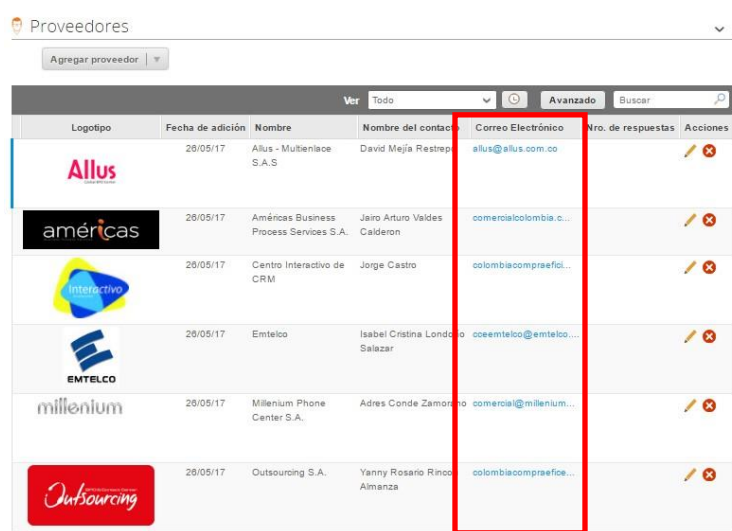
En caso de presentarse inconsistencias de la cotización entre los valores del Excel y los de la Tienda Virtual del Estado Colombiano prevalece la Cotización presentada en esta última, en ese sentido la Entidad Compradora debe solicitar al Proveedor ajustar los valores del Excel de acuerdo a los valores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



















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



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

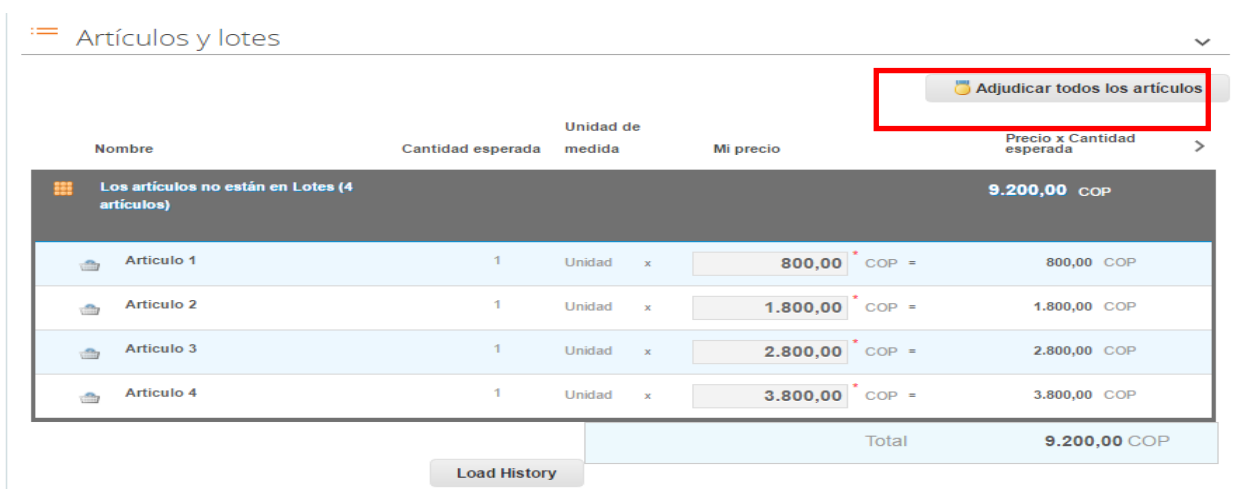
La Entidad Comprador puede consultar el correo de los Proveedores en el Evento de Cotización:



Logotipo	Fecha de adición	Nombre	Nombre del contacto	Correo Electrónico	Nro. de respuestas	Acciones
	26/05/17	Allus - Multienlace S.A.S	David Mejía Restrepo	allus@allus.com.co		 
	26/05/17	Américas Business Process Services S.A.	Jairo Arturo Valdes Calderon	comercialcolombia.c...		 
	26/05/17	Centro Interactivo de CRM	Jorge Castro	colombiacompraefici...		 
	26/05/17	Emtelco	Isabel Cristina Londono Salazar	coeeintelco@emtelco...		 
	26/05/17	Milenum Phone Center S.A.	Adres Conde Zamorano	comercial@milenum...		 
	26/05/17	Outsourcing S.A.	Yanny Rosario Rinco Almenza	colombiacompraefici...		 

I. Selección del Proveedor

La Entidad Compradora debe elegir la Cotización que cumpla con las características solicitadas, y que haya ofrecido el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización y agregarla al “Carrito”. Para agregar la Cotización al “Carrito” debe hacer clic sobre el nombre de la respuesta del Proveedor elegido, luego en “Adjudicar todos los artículos”.



Nombre	Cantidad esperada	Unidad de medida	Mi precio	Precio x Cantidad esperada
Los artículos no están en Lotes (4 artículos)				9.200,00 COP
Artículo 1	1	Unidad x	800,00 COP	800,00 COP
Artículo 2	1	Unidad x	1.800,00 COP	1.800,00 COP
Artículo 3	1	Unidad x	2.800,00 COP	2.800,00 COP
Artículo 4	1	Unidad x	3.800,00 COP	3.800,00 COP
Total				9.200,00 COP

Load History



Y finalmente en “Acciones” la Entidad Compradora debe seleccionar “Agregar a una nueva solicitud”.

Esta respuesta ha sido seleccionada.

Artículos y lotes

Acciones

- Agregar a una nueva solicitud
- Agregar a catálogo
- Agregar a catálogo con contrato

Nombre	Cantidad esperada	Unidad de medida	Mi precio	Precio
Los artículos no están en Lotes (4 artículos)				
Artículo 1	1	Unidad x	800,00	800,00 COP
Artículo 2	1	Unidad x	1.800,00	1.800,00 COP
Artículo 3	1	Unidad x	2.800,00	2.800,00 COP
Artículo 4	1	Unidad x	3.800,00	3.800,00 COP
Total				9.200,00 COP

Load History

J. Cancelar evento de cotización

Toda solicitud de cotización es el inicio de la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco de Precios en los que hay lugar a ella. La Entidad Estatal está obligada a planear la forma como ejecuta su presupuesto y, en consecuencia, cuando hace una solicitud de cotización es porque requiere satisfacer una necesidad que el Acuerdo Marco de Precios suple.

Las Entidades Compradoras son responsables de sus actuaciones en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, por lo cual los errores en las solicitudes de cotización deben ser ajustados a través de la herramienta de edición del evento.

Las solicitudes de cotización implican responsabilidad de quien las efectúa, en caso de que la Entidad Compradora requiera cancelar la Solicitud de Cotización deben tener en cuenta el momento en el que se vaya a realizar, si es durante el plazo de cotización pueden realizarlo justificando el motivo a través del chat de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, si por el contrario la cancelación se produce después del tiempo establecido para las cotizaciones, la Entidad Compradora debe cancelarlo y lo puede justificar a través de acto administrativo informando a todos los Proveedores el motivo de la cancelación. Para cualquiera de los dos momentos, en caso de que la Entidad Compradora hubiere recibido cotizaciones dentro del plazo previsto en el Instrumento de Agregación, la Entidad Compradora deberá sustentar la razón por la cual debe cancelar el evento y desestimar las Cotizaciones recibidas. Las Entidades compradoras serán responsables directas por la cancelación de los eventos independientemente de que estén debidamente justificadas ya que una cotización no obliga a la Entidad Estatal a colocar una Orden de Compra, pero no hacerlo muestra deficiencias en su planeación.





Colombia Compra Eficiente recuerda que el éxito de la Tienda Virtual del Estado Colombiano depende en buena medida de la confianza de los Proveedores y las Entidades Compradoras en la plataforma y en los instrumentos de agregación de demanda. En consecuencia, las Entidades Compradoras deben ser responsables de sus actuaciones en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y elaborar las solicitudes de cotización de forma responsable y diligente. Adicionalmente, las Entidades Compradoras deben responder las solicitudes de aclaración formuladas por los Proveedores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En caso de que dichas aclaraciones modifiquen los bienes y servicios que están cotizando, la Entidad Compradora debe modificar, editando la Solicitud de Cotización.

Otro aspecto que es importante aclarar es el uso de las palabras: vinculante y obligatorio. Sí es vinculante el Evento de Cotización pues los Proveedores están obligados a responder dichos eventos en los términos que imponen el Instrumento de Agregación. Sin embargo, no es obligatorio colocar la Orden de Compra pues la Entidad Compradora podrá cancelar la Solicitud de Cotización en observancia de lo anteriormente expuesto.

VI. Solicitud de compra

Este capítulo lo encontrará en la [Guía General de los Acuerdos Marco](#).

VII. Orden de Compra

Este capítulo lo encontrará en la [Guía General de los Acuerdos Marco](#).

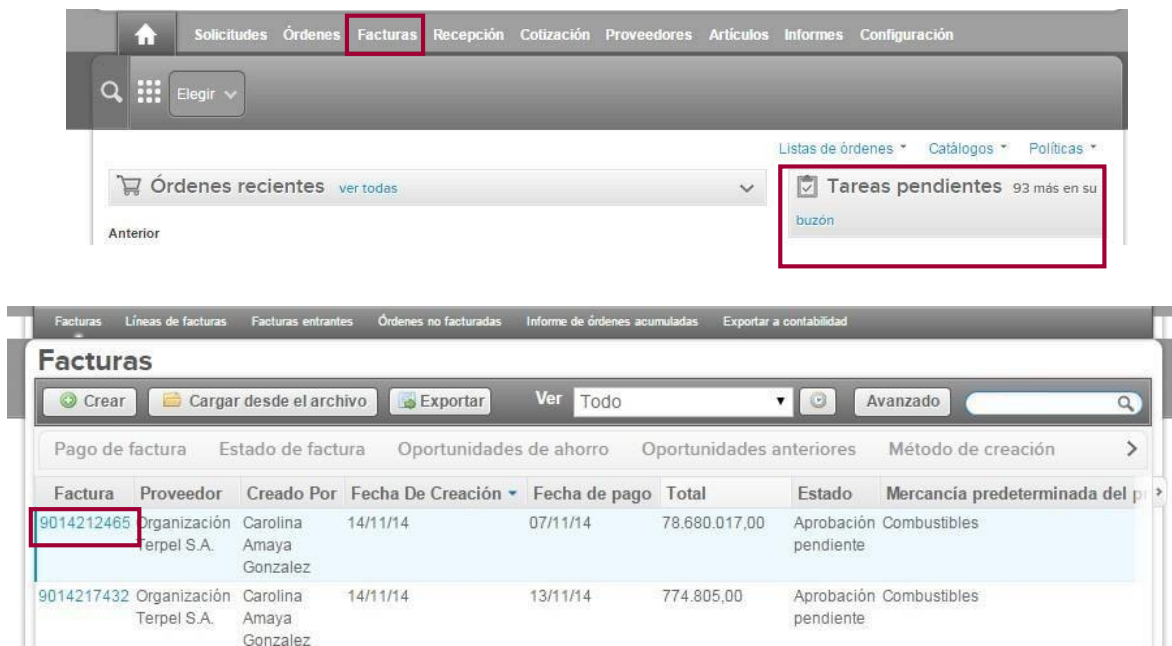


VIII. Facturación y pagos

La Entidad Compradora debe aprobar la factura y efectuar el pago al Proveedor dentro de los 30 días calendario siguiente a la presentación de la factura de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco¹.

La factura debe contener la información necesaria para ser una factura de venta en los términos de las normas comerciales y tributarias. El Proveedor debe presentar como anexo a la factura: (a) un certificado suscrito por su representante legal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al sistema de seguridad social integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales; y (b) reportes de los usos de infraestructura, cumplimiento de ANS, información de los servicios y las campañas realizadas según la Orden de Compra de la Entidad Compradora.

El usuario comprador de la Entidad Compradora puede consultar las facturas enviadas por el Proveedor a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano ingresando a “Facturas” en el menú superior, o consultando las solicitudes de aprobación de facturas en “Tareas Pendientes”. La recepción de las facturas también es notificada por correo electrónico.



The screenshot shows the user interface of the Colombia Compra Eficiente system. At the top, there is a navigation menu with options: Solicitudes, Órdenes, Facturas (highlighted with a red box), Recepción, Cotización, Proveedores, Artículos, Informes, and Configuración. Below this, there is a search bar and a dropdown menu for 'Órdenes recientes'. A notification box on the right indicates 'Tareas pendientes' with '93 más en su buzón' (highlighted with a red box). The main content area displays a table of invoices under the heading 'Facturas'.

Factura	Proveedor	Creado Por	Fecha De Creación	Fecha de pago	Total	Estado	Mercancía predeterminada del p
9014212465	Organización Terpel S.A.	Carolina Amaya Gonzalez	14/11/14	07/11/14	78.680.017,00	Aprobación pendiente	Combustibles
9014217432	Organización Terpel S.A.	Carolina Amaya Gonzalez	14/11/14	13/11/14	774.805,00	Aprobación pendiente	Combustibles

La Entidad Compradora puede consultar la información de contacto y la cuenta del proveedor en “Proveedores”, en el menú superior.

¹ [Ver Cláusula 9 - Vigencia del Acuerdo Marco](#)



La Entidad Compradora debe tener en cuenta durante la aprobación de la factura que las fallas en la prestación de los Servicios de Centro de Contacto generan descuentos a favor de la Entidad Compradora por el periodo facturado. [Ver Cláusula 9 - Facturación y pago.](#)

IX. Publicación de documentos adicionales de la Orden de Compra

Este capítulo lo encontrará en la [Guía General de los Acuerdos Marco.](#)

X. Modificaciones, aclaraciones, terminaciones o liquidaciones de la Orden de Compra

Las modificaciones, adiciones o terminación de la Orden de Compra son la modificación, adición o terminación de un contrato y la Entidad Compradora debe estar consciente de los efectos legales, económicos, disciplinarios y fiscales de cualquiera de estas. Las Entidades Compradoras pueden modificar o adicionar el valor y la fecha de vencimiento de una Orden de Compra, acordar la terminación anticipada o aclarar datos de la Orden de Compra.

Para el efecto, antes de la fecha de vencimiento de la Orden de Compra la Entidad Compradora debe llegar a un acuerdo con el Proveedor y seguir los siguientes pasos para publicar el cambio:

- (i) Descargue el formato de modificación, aclaración, cancelación o liquidación de Orden de Compra ([haciendo clic aquí](#)) y siga las instrucciones anexas en el formato para su diligenciamiento. Este documento lo debe firmar el ordenador del gasto de la entidad y en los casos en que se requiera el Proveedor. La modificación, aclaración o cancelación de la Orden de Compra se entiende realizada cuando las partes la firman.
- (ii) Solicite el link de acceso al formulario de publicación ([haciendo clic aquí](#)). Para ello debe diligenciar el nombre de la entidad y el número de identidad del usuario de la TVEC y al dar clic en aceptar le llegará el acceso al correo electrónico del usuario.
- (iii) Publique el cambio de la Orden de Compra ingresando al link que aparece en el correo electrónico. Diligencie los datos de la Orden de Compra y adjunte los documentos solicitados.

Nota:

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

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

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



La liquidación de una Orden de Compra respecto de la cual no se ejecutó la totalidad del valor y la posterior liberación del compromiso presupuestal, debe hacerse de la misma manera que cualquier otro contrato, esto es, de acuerdo con las normas presupuestales para tal efecto y los procedimientos internos definidos por la Entidad Estatal.

Independientemente de que aplique o no la liquidación para las Órdenes de Compra, todas deben ser cerradas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, por lo anterior, la Entidad Compradora debe diligenciar el formato de modificación, aclaración, terminación o liquidación de Orden de Compra una vez ejecutada la Orden de Compra, y enviarlo junto con el formato adicional que diligencie la Entidad Compradora (este formato solo aplica para las Órdenes de Compra que deben ser liquidadas) a Colombia Compra Eficiente, para que esta pueda dejar cerrada y liquidada la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Tenga en cuenta que para poder liquidar la Orden de Compra no puede haber facturas en estado (i) “pendiente de aprobación”, (ii) “rechazada” o (iii) “en borrador” en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Si hay alguna factura de la Orden de Compra en alguno de esos estados, la Entidad debe realizar el siguiente procedimiento según corresponda:

- (i) Pendiente de aprobación: aprobar o rechazar la factura.
- (ii) Rechazada: registrar el caso a través del formulario de soporte (www.colombiacompra.gov.co/soporte), en la opción “Crear caso - soporte Técnico”, adjuntando un documento de solicitud de anulación firmado por el Supervisor de la Orden de Compra. Documento en el cual debe indicar el número de la Orden de Compra y los números de las facturas en estado rechazado que deben ser anuladas.
- (iii) Borrador: solicitar al Proveedor que elimine la factura.

Solo cuando la Entidad esté segura de que todas las facturas de la Orden de Compra estén aprobadas o anuladas, debe enviar a Colombia Compra Eficiente el formato para publicar la liquidación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

En los casos en los que aplique la liquidación la Entidad Compradora debe diligenciar el formato de modificación, aclaración, cancelación o liquidación de Orden de Compra una vez ejecutada la Orden de Compra. Si la Entidad Compradora diligencia un formato adicional debe adjuntarlo al formato antes mencionado.

La Entidad debe decidir cómo hacer su modificación de modo que la Orden de Compra refleje los servicios prestados. Cuando una vigencia termina y se hace necesario liberar recursos, la Entidad debe pasar de la estimación inicial al consumo efectivamente facturado. También es necesario tener en cuenta que para Centro de Contacto hay dos cantidades, una que corresponde al artículo y que hace parte del nombre del artículo, y otra a la cantidad de tiempo. Por ejemplo, para una orden de compra que inició el 1 de julio de 2015 y va hasta el 31 de junio de 2016 y que contiene 5000 Minutos outbound mensuales por 12 meses.



El consumo promedio para el periodo transcurrido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015 fue de 3000 minutos. Para liberar el saldo la Entidad puede crear líneas diferentes para cada año. Una posible forma de modificar la orden de compra sería la siguiente:

Tipo de Modificación	Información Actual			
	Artículo	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario
Modificación del artículo o servicio	Minutos outbound * 5000	12	Mes	\$10.000

Nueva Información			
Artículo	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario
Minutos outbound * 3000	6	Mes	\$6.000

Con este cambio quedaría la información correspondiente a 2015 para liberar los recursos. Faltaría la información correspondiente a 2016, para lo cual sería necesario crear una nueva línea:

Tipo de Modificación	Información Actual			
	Artículo	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario
Modificación del artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Nueva Información			
Artículo	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario
Minutos outbound * 5000	6	Mes	\$10.000

Es necesario hacer este procedimiento para cada servicio para el que la Entidad necesite liberar recursos.

XI. Posibles incumplimientos

Para reportar posibles incumplimientos en las Órdenes de Compra, la Entidad Compradora debe enviar a Colombia Compra Eficiente la siguiente información: (i) la evidencia expresa y detallada de los hechos que soportan el posible incumplimiento; y (ii) el formato Excel para reportar posibles incumplimientos en las Órdenes de Compra diligenciado con sus respectivos soportes, descárguelo haciendo clic [aquí](#). Descargue el formato para reportar posibles incumplimientos haciendo clic [aquí](#). Colombia Compra Eficiente le recuerda a la Entidad Compradora que debe diligenciar adicionalmente el anexo que puede descargar haciendo clic [aquí](#), donde relacione los posibles incumplimientos con cada uno de sus respectivos soportes (anexos).





La Entidad Compradora debe incluir como anexos, todos los soportes de la información que se consigne en el formato. La información completa debe reportarse a través del siguiente enlace:

<http://www.colombiacompra.gov.co/soporte>

Colombia Compra Eficiente una vez recibida la información analizará el posible incumplimiento en la Orden de Compra para dar inicio al procedimiento administrativo.

