	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 1 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

I. FECHA DEL ESTUDIO PREVIO.

ABRIL DE 2026

II. DEPENDENCIA SOLICITANTE

DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS - DCCAE.

III. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Antecedentes:

Las Fuerzas Militares se encuentran instituidas para la defensa y la garantía de la efectividad de los derechos de los colombianos de conformidad con la imposición Constitucional del artículo 217.

*"La Nación tendrá para su defensa unas Fuerzas Militares permanentes constituidas por el Ejército Nacional, la Armada Nacional y la Fuerza Aérea. Las Fuerzas Militares tendrán como finalidad primordial la Defensa de la Soberanía, la Independencia, la integridad constitucional"*

Con la Constitución de 1991, en su artículo 223 se establece un monopolio estatal sobre las armas de fuego, municiones y explosivos y contempla la excepción para que los particulares puedan acceder a ellos.

Agregando que no existe propiedad originaria sobre tales elementos, solo se autoriza su uso a través de los permisos para porte o tenencia o de autorizaciones o licencias, según sea lo solicitado.

Este mandato constitucional tiene relación directa con los fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad Territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

El Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos-DCCAE tiene como misión autorizar y controlar el porte y tenencia de las armas y liquidez de municiones; el uso y comercialización de explosivos y sustancias químicas controladas, a los particulares y organismos del Estado diferentes a la Fuerza Pública, con el apoyo interinstitucional de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional, y otras entidades del Estado, dentro del ámbito de aplicación de la normatividad vigente.


A partir de la expedición del Decreto 2535 de 1993, se menciona al Departamento Control Comercio de Armas, como la autoridad competente junto con los Estados Mayores de las unidades operativas menores o sus equivalentes en la Armada Nacional o la Fuerza Aérea Colombiana y los segundos Comandantes de unidades tácticas en el Ejército Nacional o sus equivalentes en la Armada Nacional y la Fuerza Aérea Colombiana, para expedir y revalidar los permisos para porte y tenencia de las armas de fuego y para la venta de municiones y explosivos.

Para garantizar la facilidad en desarrollo de los trámites para los ciudadanos que van a adelantar algún proceso referente a armas, municiones y/o explosivos, en el territorio nacional, se creó la atención ciudadana mediante CALL CENTER – PQRSD que actualmente funciona en las instalaciones del DCCAE, sin embargo, cuenta con personal que hacen parte del CALL CENTER – PQRSD para la atención al público y para el correcto sistema de atención de manera integral y cordial al ciudadano.

El Departamento Control Comercio De Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE) del COGFM cuenta con una infraestructura física, mobiliaria y de HARDWARE con capacidad para el servicio de CALL CENTER – PQRSD el cual es operado a través de la plataforma OPEN SCAPE, este es un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones, plataforma que es propiedad del Comando General de las Fuerzas Militares, los cuales deben estar equipados con sistemas de Aire acondicionado que regule la temperatura para el debido funcionamiento de los equipos y del personal.

Definición de la necesidad:

Para garantizar la facilidad en desarrollo de los trámites para los ciudadanos que van a adelantar algún proceso referente a armas, municiones y/o explosivos, en el territorio nacional, se creó la atención ciudadana mediante CALL CENTER – PQRSD que actualmente funciona en las instalaciones del DCCAE, sin embargo, la carencia de personal idóneo en atención al público y su continuidad ha impedido el correcto sistema de atención de manera integral y cordial al ciudadano.

	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 2 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

Así las cosas, el Departamento control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos se vio en la necesidad de realizar la tercerización de este CALL CENTER – PQRSD en búsqueda de una atención integral por intermedio de compañías expertas en atención al ciudadano, diligencia agilidad y efectividad, para elevar de una mejor manera la percepción ciudadana, siendo así incluida la necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones del Comando General de las Fuerzas Militares con destinación al DCCAE.

De esta manera el departamento control comercio de armas, municiones y explosivos, podrá garantizar de una mejor atención con calidad, eficiencia y transparencia en los tramites a adelantar en estas instalaciones, permitiendo así al ciudadano tener respuestas más oportunas, ágiles y precisas sobre los procesos que en este departamento se adelantan y generando la elevación del índice la aceptación institucional.

Actualmente, el DCCAE cuenta con una infraestructura física, mobiliaria y de HADWARE con capacidad para catorce (14) agentes Generales, un (01) supervisor.

El servicio de CALL CENTER – PQRSD es operado a través de la plataforma OPEN SCAPE, este es un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones, plataforma que es propiedad del Comando General de las Fuerzas Militares.

El Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos actualmente cuenta con un gran volumen de llamadas IN BOUND, así como solicitudes por los diferentes canales de atención virtuales como son, el Chat, WhatsApp, redes sociales y correos electrónicos, como consecuencia del alto flujo de solicitudes de información y consulta de trámites de los usuarios frente a los procesos propios de la misionalidad del Departamento.

Con la implementación del Sistema de Información de Armas Explosivos y Municiones SIAEM 2.0, los canales de atención de la Entidad comenzaron a desbordarse, presentaron un aumentando significativo del volumen de las llamadas pasando de 31.407 en 2021 a 49.601 en 2025.

Con la tercerización del servicio se logró de manera sistemática mejorar los niveles de servicio impactando la imagen institucional.

El Departamento requiere un proveedor BPO que garantice la atención de los canales establecidos por la Entidad para la atención de los usuarios en tiempo real, cumpliendo indicadores de nivel de atención, nivel de servicio y tiempo medios operativos, logrando incidir directamente en el número de PQRSD radicadas a través de los canales establecidos para ello.


Los beneficios esperados al tercerizar el CALL CENTER – PQRSD del Departamento control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos son:

1. Tener un nivel de atención mínimo del 95%.
2. Nivel de servicio 80/20 en la atención de las llamadas contestadas.
3. Automatización de procesos manuales.
4. Mayor control de medición y gestión de indicadores.
5. Apropiar el proceso de servicio al cliente y su información a los agentes que atenderán a los usuarios
6. Construcción y análisis de resultados a través de indicadores de gestión.
7. Personal capacitado y actualizado
8. Mejorar la experiencia al usuario.
9. Contar con talento humano calificado para los canales alternos de atención.
10. Disminuir el número de derechos de petición de consulta y solicitudes de información radicados al Departamento y a la Seccionales Control Comercio de Armas.
11. Habilitar un módulo de información, consulta y orientación presencial en las ventanillas de atención del Departamento.

Durante el año 2025, el Departamento de Control y Comercio de Armas, dependencia adscrita a la Subjefatura de Estado Mayor Administrativa Institucional del Comando General de las Fuerzas Militares, recepciono 49.601 peticiones, entre solicitudes, consultas, quejas, sugerencias, requerimientos judiciales, etc. las cuales son canalizadas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, siendo esto una gran cantidad de volumen de información a cargo de la dependencia anteriormente mencionada, la cual a la fecha no cuenta con personal suficiente para atender la demanda presentada en procura de que las PQRSD allegadas al Departamento se gestión de manera célere y efectiva.

Análisis del sector:

No se realiza el análisis del sector toda vez que este fue realizado por Colombia Compra Eficiente, para el Acuerdo Marco de Precios (AMP) para el Servicios de BPO III **Catálogo Lote 2** como resultado del proceso de licitación pública No. CCENEG-079-01-2024, con Vigencia: De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027.

	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 3 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-6 V.18
		Vigente a partir de: 20-04-2023

#### IV. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR.

##### A. Objeto:

EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, REQUIERE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CALL CENTER ATENCIÓN TELEFÓNICA, CHAT EN LÍNEA, MÓDULO DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AGENTES PQRS D A TODO COSTO PARA EL DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS (DCCAE) DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL ANEXO DEL PRESENTE ESTUDIO PREVIO, AL IGUAL QUE CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTABLECIDAS EN EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA EL SERVICIOS DE BPO III **CATALOGO LOTE 2 - CCENEG-079-01-2024**.

##### B. Clasificador de bienes y servicios:

De conformidad al artículo 2.2.1.1.2.1.3 numeral 1 del Decreto No. 1082 de 2015, por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública, se deberá incluir la descripción del objeto a contratar identificado con el cuarto nivel del clasificador de Bienes y Servicios el cual es el sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, así:

CODIGO UNSPSC (Segmento/Familia/Clase/Producto)	NOMBRE
83111507	Servicios de buró de central de llamadas ( Call Center)

##### C. Especificaciones técnicas:

De acuerdo con las especificaciones técnicas del ANEXO al presente estudio y a lo dispuesto por CCE en los términos y condiciones, y en la ficha técnica, Acuerdo Marco de Precios para el Servicios de BPO III **Catalogo Lote 2 - CCENEG-079-01-2024**, como resultado del proceso de licitación pública No. CCENEG-079-01-2024, con Vigencia: De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027

#### V. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Y VIGENCIAS FUTURAS:


El Comando General de la Fuerzas Militares cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal **No.28026 de fecha 26 de marzo de 2026** con cargo a la unidad ejecutora 15-01-02-000 COMANDO GENERAL, rubro A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE, recurso 10 SSF y rubro A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE recurso 16 SSF, por valor de **QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$552.000.000,00)**; expedido por el jefe del Área de Presupuesto del COGFM.

DEPENDENCIA	RUBRO 5 NIVEL	NOMBRE DEL RUBRO	REC	VALOR ACTUAL CDP
DCCAE	A-02-02-02-008-005	SERVICIOS DE SOPORTE	10	\$ 552.000.000,00
<b>VALOR TOTAL</b>				<b>\$ 552.000.000,00</b>

#### VI. PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto oficial se determinó con base en el resultado obtenido del "Acuerdo Marco Servicios de BPO III" establecido en la guía de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) de Colombia Compra Eficiente (CCE) para el Acuerdo Marco de precios para la "Adquisición de Servicios de BPO III **Catalogo Lote 2 - CCENEG-079-01-2024**, como resultado del proceso de licitación pública No. CCENEG-079-01-2024, con Vigencia: De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027.

Con base en el resultado del simulador se estableció el presupuesto oficial para el presente proceso en la suma de **TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS (\$387.938.137.70) M/CTE**; incluido IVA (Según Aplique) y junto con los demás gravámenes a que haya lugar, es de aclarar que conforme a la oferta realizada se solicitó por parte del comité técnico estructurador ajuste en las cantidades del código IT-BPO-26-6, sin sobrepasar la necesidad inicial, ni sobrepasar el presupuesto oficial asignado, así:


	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 4 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18
	Vigente a partir de: 20-04-2023	

➤ **VALORES PROYECTADOS SIMULADOR**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Paquete de Servicios						Valores							
			Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	NA	7	Mes	8.00	Mes	\$ 6,277,483.30	\$ 6,277,483.30	\$43,942,383.10	\$351,539,064.80
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	1	Mes	8.00	Mes	\$12,973,798.64	\$12,973,798.64	\$12,973,798.64	\$103,790,389.12	
													<b>Sub Total</b>	\$455,329,453.92		
													<b>IVA</b>	\$ 86,512,596.24		
													<b>Valor Total</b>	\$541,842,050.16		

➤ **VALORES OFERTADOS SIMULADOR**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Paquete de Servicios						Valores							
			Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario sin descuento	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	NA	7	Mes	8.00	Mes	\$ 19,406,804.28	\$ 4,366,530.96	\$30,565,716.72	\$ 244,525,733.76
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	1	Mes	8.00	Mes	\$18,686,399.37	\$ 10,184,087.66	\$10,184,087.66	\$ 81,472,701.28	
													<b>Sub Total</b>	\$ 325,998,435.04		
													<b>IVA</b>	\$ 61,939,702.66		
													<b>Valor Total</b>	\$ 387,938,137.70		

	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 5 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

## VII. EJECUCIÓN

### A. Plazo de ejecución:

El plazo de ejecución será hasta el **31 de diciembre de 2026**, contados a partir del acta de inicio, previa aprobación de la garantía de cumplimiento por parte de la Dirección Administrativa y Financiera del Comando General FF.MM, registro presupuestal de compromiso y suscripción del acta de inicio.

### B. Plazo de duración:

El plazo de duración del contrato será de seis (6) meses adicionales al plazo establecido para la ejecución. Este plazo aplica únicamente para trámites administrativos y no cuenta para ejecución.

### C. Lugar de ejecución:

El servicio se prestará en las instalaciones del Departamento Control Comercio de Armas y Explosivos DCCAE, ubicado en la Calle 44 -54-11 Edificio INDUMIL, EN LA CIUDAD DE Bogotá D.C., previa coordinación con el supervisor de la orden de compra.

## VIII. FORMA DE PAGO.

Será la pactada en el Acuerdo Marco de precios; es decir, el Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente.

El servicio lo anterior de conformidad con lo establecido en la Cláusula 11 Facturación y pago del acuerdo marco; sin embargo por políticas de la administración esta entidad está sujeta a que los pagos parciales que genere la orden de compra se cancelará dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes de conformidad con la ley 2024 del 23 de julio de 2020 "por medio de la cual se adoptan normas de pago en plazos justos en el ámbito mercantil y se dictan otras disposiciones en materia de pago y facturación", al recibo a satisfacción parcial del objeto del contrato previa acta de recibo parcial, suscrita por el supervisor del contrato y el contratista o su delegado, presentación de la respectiva factura donde se registre: - fecha, precio unitario de los elementos suministrados incluido IVA, alta de entrada al almacén, así mismo deberá acreditar el pago de los aportes a seguridad social, ARL y parafiscales mediante certificación expedida y soportada (planillas de pago) del pago de aportes parafiscales por el revisor fiscal o en su defecto por el representante legal a fecha 30 del mes vencido anterior a la fecha de pago, y/o acuerdo a autorización de PAC (disponibilidad de recursos) de la Dirección del Tesoro Nacional, (Ministerio de Hacienda) y allegar resolución de facturación vigente expedida por la DIAN. (según aplique) y cumplimiento de los demás trámites administrativos a que haya lugar.


En caso de PERSONA JURÍDICA, deberá acreditar el pago de los aportes a seguridad social, ARL y parafiscales mediante certificación expedida y soportada (planillas de pago) por el revisor fiscal cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley o en su defecto por el representante legal.

En caso de ser PERSONA NATURAL deberá allegar, adicional a lo exigido para persona jurídica, copia de la planilla de pago de aportes a salud, pensión y riesgos laborales como trabajador independiente, con el respectivo comprobante de pago. El ingreso base de cotización debe ser sobre el 40% del valor bruto mensual facturado, conforme a la Circular 00001 del 6 de diciembre de 2004 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de la Protección Social.

PARAGRAFO 1º: El futuro proveedor o contratista deberá tener en cuenta que en caso de estar obligado a facturar electrónicamente deberá enviar la facturación electrónica debidamente validada por la DIAN, conforme a lo estipulado en el Decreto 358 del 05 de marzo de 2020, la resolución 000042 del 05 de mayo de 2020 y la Directiva Presidencial No. 9 de 2020 y la Resolución 042 del 05 de mayo de 2020, al correo [siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co](mailto:siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co), y cumplir con los lineamientos de elaboración de la facturación emitidos por SIIF Nación para la recepción de facturación electrónica, así:

Recepción centralizada por parte de la entidad PGN: Es responsabilidad del Proveedor o Contratista (Emisor FE, ND, DC) registrar en la factura, según sea el caso, los siguientes datos en los campos solicitados:

- a. Por regla general se debe diligenciar en la sección de la factura Notas u Observaciones, entre # \$ el código de identificación de la entidad del Presupuesto General de la Nación (PGN) que está adquiriendo a la cual le va a enviar la factura, los datos del contrato o identificación de la caja menor y correo del supervisor o cuentadante o el correo que defina la entidad que opte por recepción centralizada, finalizando con # \$, debidamente separados por punto y coma, según los siguientes ejemplos:

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 6 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

Para la recepción centralizada por parte de la entidad PGN: #S15-01-02-000; Contrato No XXX; [facturaciondiadf@cgfm.mil.co](mailto:facturaciondiadf@cgfm.mil.co) #S

- b. Si el proveedor o contratista al elaborar y emitir la factura electrónica (FE), nota debito (ND), nota crédito (DC) mediante operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, tiene la posibilidad de definir el asunto del correo remitido de los documentos electrónicos al adquirente, debe registrar los siguientes datos: PCI; Identificación del contrato o caja menor; Correo del supervisor o cuentadante de caja menor que adquiera bienes y servicios o el correo que defina la entidad que opte por recepción centralizada, así:

Para la recepción centralizada por parte de la entidad PGN: 15-01-02-000; Contrato No XXX; [facturaciondiadf@cgfm.mil.co](mailto:facturaciondiadf@cgfm.mil.co)

Es obligatorio diligenciar en la sección de la factura datos del emisor, en el campo "correo" la dirección electrónica del proveedor o contratista, en donde le será notificado en caso de existir fallas en la validación del correo, se recuerda que si la factura no es recibida y registrada en el SIIF Nación no va a ser posible generar obligaciones a favor de los proveedores y contratistas que están obligados a facturar electrónicamente, por cuanto éstas son un requisito para su elaboración.

Si la factura no es recibida y registrada en el SIIF Nación no va a ser posible generar obligaciones a favor de los proveedores y contratistas que están obligados a facturar electrónicamente, por cuanto éstas son un requisito para su elaboración.

IX. REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES. N/A

X. TIPO DE CONTRATO: Contrato de servicios

XI. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

A. La modalidad de selección:

La normatividad que en materia de la Contratación de la Administración Pública rige, señala como regla general la escogencia del contratista será a través de la Licitación, sin embargo, el Legislador ha determinado algunas excepciones a esta regla general aplicable a la Contratación Estatal.


Ahora bien, teniendo en cuenta que el bien y/o servicio a contratar en el presente proceso de selección, es de Características Técnicas Uniformes, el Ministerio de Defensa Nacional – Comando General de las Fuerzas Militares, en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, que a su letra reza:

*"Las entidades Estatales de la Rama ejecutiva del poder público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir bienes y servicios de Características técnicas uniformes a través de los Acuerdos Marcos de precio vigentes."*

Por lo tanto, el Ministerio de Defensa Nacional – COGFM, está obligado a suscribir el Acuerdo marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, toda vez que (i) Forma parte de las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, (ii) Está obligada a la aplicación de la Ley 80 de 1993 y a la Ley 1150 de 2007, (iii) Una vez revisada la página del SECOP se encontró que el proceso de Servicios de BPO III se encuentra vigente. Se establece entonces, que la modalidad para el presente proceso es mediante Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO III, de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con lo señalado en el artículo No. 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015 el Ministerio de Defensa está obligado a verificar si existe Acuerdo marco de Precios.

Una vez revisados los Acuerdos marcos vigentes en la página de Colombia Compra Eficiente que existe el acuerdo marco vigente para adquirir servicios de conectividad a través del acuerdo marco de precios Servicios de BPO III:

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 7 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

## Acuerdo Marco de Servicios de BPO III

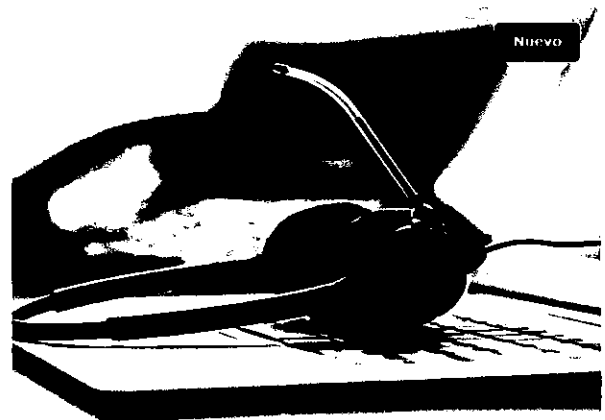
CCENEG-079-01-2024

Desde 11/02/2025 hasta 11/02/2027

[Iniciar proceso o simulación](#)

Fecha máxima para colocar  
órdenes de compra / Fecha Fin  
AMP  
11/02/2027


Fecha máxima para ejecutar  
órdenes de compra  
11/02/2028



## XII. NORMAS JURIDICAS APLICABLES.

Las normas vigentes de la Legislación Colombiana, se presumen conocidas por todos los proponentes.

- Constitución Política de la República de Colombia.
- Ley 57 de 1887 "Código Civil".
- Ley 1564 de 2012 "Código de Procedimiento Civil.
- Decreto 410 de 1971 "Código de Comercio".
- Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 100 de 1993 "Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones"
- Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto de la Contratación de la Administración Pública".
- Ley 1150 de 2007 "Por la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones." y sus decretos reglamentarios.
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y sus decretos reglamentarios."
- Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 1082 de 2015. "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional" y sus Decretos reglamentarios.
- Decreto 680 de 2021 "Por el cual se modifica parcialmente el artículo 2.2.1.1.3.1. y se adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.9. al Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, en relación con la regla de origen de servicios en el Sistema de Compra Pública"
- Decreto 1860 de diciembre de 2021 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único reglamentario del Sector Administrativo de Planeación nacional, con el fin de reglamentar los artículos 30,31,32,34 y 35 de la Ley 2069 de 2020 en lo relativo al sistema de compras pública y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1955 de 2019 "Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad", artículo 41 y 43.
- Decreto 310 de 2021 " Por el cual se reglamenta el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, sobre las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y se modifican los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional
- Ley 1882 del 15 de enero 2018 "Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones".
- Ley 2024 del 23 de julio de 2020 "por medio de la cual se adoptan normas de pago en plazos justos en el ámbito mercantil y se dictan otras disposiciones en materia de pago y facturación."
- Decreto 358 del 5 de marzo de 2020 "Por el cual se reglamentan los artículos 511,615,616-1,616-2,616-4,617,618, 618-2 Y 771-2 del Estatuto Tributario, 26 de la Ley 962 de 2005 y 183 de la Ley 1607 de 2012 y se sustituye el Capítulo 4 del Título 1 de la Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria." y circulares expedidas por la DIAN.
- Ley 2069 de 2020 *Emprendimiento en Colombia*
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 8 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18
		Vigente a partir de: 20-04-2023

- Resolución No. 4223 del 23 de junio de 2022 "Por la cual se delegan unas funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios con destino al Ministerio de Defensa Nacional, unas funciones de carácter administrativo y se dictan otras disposiciones".
- Resolución No. 4130 del 16 junio de 2022, "Por la cual se expide el Manual de Contratación y de Convenios".
- Decreto 1041 de 2022 "Por el cual se adiciona un párrafo transitorio al artículo 2.2.1.1.1.5.2. y se modifican los párrafos transitorios 1 y 2 del artículo 2.2.1.1.1.5.6. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin de extender hasta el año 2023 la facultad de los oferentes de acreditar el mejor indicador financiero y organizacional de los últimos tres (3) años, para contribuir a la reactivación económica".
- Manuales y Guías emitidos por Colombia Compra Eficiente.

### XIII. ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

- A. Precios Históricos: N/A
- B. Actualización de precios históricos (IPC) o salarios mínimos legales vigentes: N/A
- C. Cotizaciones

En referencia a la modalidad de contratación a través de la utilización de los Acuerdo Marco de Precios celebrados por Colombia Compra Eficiente, que para el presente proceso corresponde al Acuerdo Marco Servicios de BPO III **Catalogo Lote 2** - CCENEG-079-01-2024, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y, (i) LEON & ASOCIADOS SAS, (ii) INNOVA TECH IT SAS, (iii) ANDES BPO SAS Y (iv) RST ASOCIADOS PROJECTS SAS., se tiene como análisis económico el elaborado por CCE en el proceso de selección CCENEG-079-01-2024 que diera origen al AMP en mención.

#### Acuerdo Marco de Servicios de BPO III

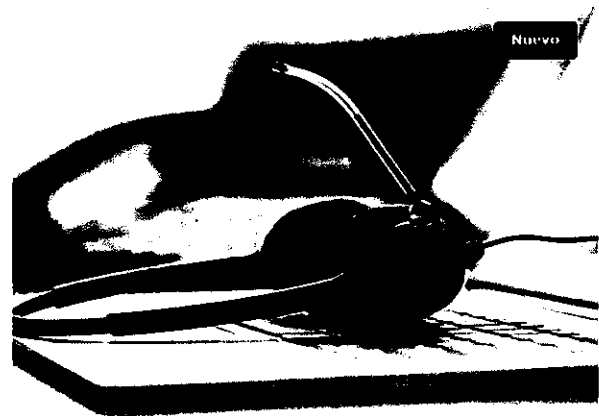
CCENEG-079-01-2024

Desde 11/02/2025 hasta 11/02/2027

[iniciar proceso o simulación](#)

Fecha máxima para colocar  
órdenes de compra / Fecha Fin  
AMP  
11/02/2027

Fecha máxima para ejecutar  
órdenes de compra  
11/02/2028



El comité técnico estructurador consultó en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), y realizó la consulta con el simulador obteniendo el precio de referencia de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios de BPO III **Catalogo Lote 2** - CCENEG-079-01-2024, establecido en la guía de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) de Colombia Compra Eficiente (CCE) Vigencia: De Febrero 11 de 2025 hasta Febrero 11 de 2027

#### Cláusula 10 Precio de la adquisición de los Servicios BPO

El Proveedor está obligado a entregar a las Entidades Compradoras los Servicios BPO al valor establecido en la Orden de Compra colocada, de acuerdo con la Cotización del Proveedor seleccionado.

El precio de los servicios BPO estarán expresados en pesos colombianos para todos los proveedores incluidos en el Acuerdo marco. Durante la ejecución de las Órdenes de Compra, el precio de los Servicios BPO disponibles puede variar de la siguiente forma: Colombia Compra Eficiente determinará el precio máximo del bien o servicio mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pbs}{1 - G}$$

Donde:

- *Pbs*: es el precio del bien y/o servicio en el Catálogo
- *G*: es el porcentaje del gravamen adicional (estampilla) expresado en decimales indicado por la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora no tiene gravámenes adicionales (estampillas), *G* será igual a cero (0).

	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 9 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

- *P*: es el precio máximo del bien o servicio antes de impuestos incluidos los gravámenes adicionales (estampillas).

El precio del producto en la Operación Secundaria es el precio ofrecido en la Cotización por el Proveedor, el cual debe estar expresado en pesos colombianos y ser menor o igual al precio ofrecido por el Proveedor en el Catálogo.

El precio publicado en el Catálogo incluye: (i) El valor de los servicios sin IVA, (ii) El costo del de los Servicios BPO conforme a las especificaciones señaladas por la Entidad Compradora en la Solicitud de Cotización.

El Proveedor seleccionado está obligado prestar los Servicios BPO al valor estipulado en la Orden de Compra colocada, de acuerdo a la Cotización.

### **Cláusula 11 Actualización de precios y artículos del Catálogo**

Los proveedores deben gestionar el Catálogo de la siguiente forma:

#### **11.1. Inclusión de Servicios BPO**

(a) Colombia Compra Eficiente puede incluir un nuevo Servicio BPO en el Catálogo cuando: (i) coincida con el objeto del Acuerdo Marco; y (ii) pueda ser clasificado en alguno de los Lotes.

(b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe: (i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir el Lote al que pertenece el servicio; (iii) establecer el precio máximo del mercado o su método de cálculo, el cual no dará a conocer a los Proveedores; y (iv) solicitar a los Proveedores cotizar el valor del Servicio BPO.

(c) Los Proveedores deben responder a la solicitud dentro de los 10 días calendario siguientes, señalando el precio para el nuevo Servicio BPO.

(d) Si por lo menos el 50% de los Proveedores adjudicados por Lote están en capacidad de ofrecer el nuevo servicio por un precio menor o igual al precio máximo del mercado establecido por Colombia Compra Eficiente, esta debe ajustar el Catálogo e incluir el nuevo Servicio con el precio indicado por el Proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta de los Proveedores. Para incluir un Servicio BPO, Colombia Compra Eficiente puede modificar o incluir los ANS, protocolos y especificaciones técnicas necesarias para su prestación. El valor de los Servicios BPO incluidos será el precio techo para cada uno de los Proveedores que los hayan cotizado. Los Proveedores podrán conocer el precio máximo del mercado del Servicio BPO a incluir, una vez publicado el Catálogo modificado.

(e) Si menos del 50% de los Proveedores adjudicados por Lote ofrecen un precio menor o igual al precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente, esta puede repetir el procedimiento o desistir de la inclusión del Servicio BPO.


(f) Si de manera posterior a la inclusión de un servicio, un Proveedor que no haya cotizado o que haya superado el precio máximo del mercado está interesado en ofrecerlo, el precio techo del servicio para dicho Proveedor será el precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente.

#### **11.2. Actualización de precios de los Servicios BPO**

Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 10 de 26
		Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-6 V.18
	SGI	Vigente a partir de: 20-04-2023

(c) El Proveedor puede solicitar a Colombia Compra Eficiente modificar el precio de un Servicio en caso de cambios en la regulación laboral y de salud ocupacional, tributaria o demás normas aplicables que afecten directamente el precio de los servicios BPO.

El Proveedor debe comunicar por escrito dicho cambio normativo y justificar su impacto en el precio del servicio. Dentro de los QUINCE (15) DÍAS HÁBILES siguientes a la solicitud, Colombia Compra Eficiente debe ajustar el precio del servicio, rechazar la solicitud o solicitar más información y/o soportes de la variación

**SOLICITUD DE INFORMACION RFI**

En el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, es obligación realizar previamente la solicitud de información (RFI) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, debido a que es una cláusula obligatoria del mecanismo en mención, por lo anterior a continuación, se mencionan algunos apartes de la solicitud, así:

Como primer paso para la adquisición de servicios en la tercera generación del Acuerdo Marco de BPO, la Entidad Compradora de acuerdo con su necesidad, debe registrar e identificar las características y condiciones que se relacionan en el presente formato. Lo anterior, para reconocer claramente el requerimiento y de esta manera entregar a los proveedores información necesaria para la correcta proyección de los servicios y el costo asociado a estos.

El registro de la información por parte de la Entidad Compradora garantiza que sean proporcionados suficientes datos al proveedor para dimensionar y proponer la solución que se adecúe a las necesidades de la Entidad, por lo tanto, Colombia Compra Eficiente recomienda que la Entidad registre la mayor cantidad de información posible (La Entidad podrá relacionar información en documentos adicionales).

Si la operación de la entidad está dividida en varias campañas, segmentos o procesos, es recomendable diligenciar un formato para cada uno de ellos, particularmente cuando sus objetivos, métricas o indicadores sean diferentes.

*Nota: La Entidad Compradora únicamente debe diligenciar la información que le aplique para satisfacer su necesidad*

**1. Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso.**

Objeto: contratar los servicios de CALL CENTER atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y agentes PQRSD a todo costo para el Departamento Control Comercio De Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE).

Para garantizar la facilidad en desarrollo de los trámites para los ciudadanos que van a adelantar algún proceso referente a armas, municiones y/o explosivos, en el territorio nacional, se creó la atención ciudadana mediante CALL CENTER – PQRSD que actualmente funciona en las instalaciones del DCCAE, sin embargo, la carencia de personal idóneo en atención al público y su continuidad ha impedido el correcto sistema de atención de manera integral y cordial al ciudadano.


Así las cosas, el Departamento control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos se vio en la necesidad de realizar la tercerización de este CALL CENTER – PQRSD en búsqueda de una atención integral por intermedio de compañías expertas en atención al ciudadano, diligencia agilidad y efectividad, para elevar de una mejor manera la percepción ciudadana, siendo así incluida la necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones del Comando General de las Fuerzas Militares con destinación al DCCAE.

De esta manera el departamento control comercio de armas, municiones y explosivos, podrá garantizar de una mejor atención con calidad, eficiencia y transparencia en los tramites a adelantar en estas instalaciones, permitiendo así al ciudadano tener respuestas más oportunas, ágiles y precisas sobre los procesos que en este departamento se adelantan y generando la elevación del índice la aceptación institucional.

Actualmente, el DCCAE cuenta con una infraestructura física, mobiliaria y de HADWARE con capacidad para catorce (14) agentes Generales, un (01) supervisor.

El servicio de CALL CENTER – PQRSD es operado a través de la plataforma OPEN SCAPE, este es un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones, plataforma que es propiedad del Comando General de las Fuerzas Militares.

El Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos actualmente cuenta con un gran volumen de llamadas IN BOUND, así como solicitudes por los diferentes canales de atención virtuales como son, el Chat, WhatsApp, redes sociales y correos electrónicos, como consecuencia del alto flujo de solicitudes de información y consulta de trámites de los usuarios frente a los procesos propios de la misionalidad del Departamento.

	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 11 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18
		Vigente a partir de: 20-04-2023

Con la implementación del Sistema de Información de Armas Explosivos y Municiones SIAEM 2.0, los canales de atención de la Entidad comenzaron a desbordarse, presentaron un aumentando significativo del volumen de las llamadas pasando de 31.407 en 2021 a 36.001 en 2025.

Con la tercerización del servicio se logró de manera sistemática mejorar los niveles de servicio impactando la imagen institucional.

El Departamento requiere un proveedor BPO que garantice la atención de los canales establecidos por la Entidad para la atención de los usuarios en tiempo real, cumpliendo indicadores de nivel de atención, nivel de servicio y tiempo medios operativos, logrando incidir directamente en el número de PQRSD radicadas a través de los canales establecidos para ello.

Los beneficios esperados al tercerizar el CALL CENTER – PQRSD del Departamento control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos son:

1. Tener un nivel de atención mínimo del 95%.
2. Nivel de servicio 80/20 en la atención de las llamadas contestadas.
3. Automatización de procesos manuales.
4. Mayor control de medición y gestión de indicadores.
5. Apropiar el proceso de servicio al cliente y su información a los agentes que atenderán a los usuarios
6. Construcción y análisis de resultados a través de indicadores de gestión.
7. Personal capacitado y actualizado
8. Mejorar la experiencia al usuario.
9. Contar con talento humano calificado para los canales alternos de atención.
10. Disminuir el número de derechos de petición de consulta y solicitudes de información radicados al Departamento y a la Seccionales Control Comercio de Armas.
11. Habilitar un módulo de información, consulta y orientación presencial en las ventanillas de atención del Departamento.

Durante el año 2025, el Departamento de Control y Comercio de Armas, dependencia adscrita a la Subjefatura de Estado Mayor Administrativa Institucional del Comando General de las Fuerzas Militares, recibió 9.200 peticiones, entre solicitudes, consultas, quejas, sugerencias, requerimientos judiciales, etc. las cuales son canalizadas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, siendo esto una gran cantidad de volumen de información a cargo de la dependencia anteriormente mencionada, la cual a la fecha no cuenta con personal suficiente para atender la demanda presentada en procura de que las PQRSD allegadas al Departamento se gestionen de manera celeridad y efectiva.

## 2. Canales de Atención

Atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio (atención personalizada) y orientación al usuario y agentes PQRSD

## 3. Horario de Atención

### Horario de operación (jornada ordinaria)

Se requiere: para catorce (14) agentes Generales, un (01) supervisor,

Lunes a viernes  
07:00hrs a 17:00 hrs

## 4. Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos)

Promedio de duración de llamada por usuario es de 3 minutos 27 segundos 07 milésimas

### VOLUMETRIA AÑO 2025

LLAMADAS QUE INGRESAN	37.008
LLAMADAS CONTESTADAS	36.001
LLAMADAS NO CONTESTADAS	1.007

### CHAT EN LÍNEA AÑO 2025

<b>CHAT SOLICITADOS</b>	<b>14.736</b>
<b>CHAT CONTESTADOS</b>	<b>14.576</b>
<b>CHAT NO CONTESTADOS</b>	<b>169</b>

De antemano la entidad desconoce si este ITEM puede ser incluir para nuestra necesidad

**5. Flujos de atención y TMO de reconocimiento de voz promedio en cada minuto de gestión**

No se requiere

**6. TMO por proceso de negocio**

Se requiere este ítem

**7. Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)**

No es requerido puesto que solo se hace recepción de llamadas

**8. Alcance de los desarrollos a realizar**

Se debe tener un panorama de la atención realizada a los usuarios y sus calificaciones, flujos de llamadas, tiempos de atención y demás indicadores que permitan la medición y mejoras de la atención e información

**9. Consultas a Bases de Datos**

Si es requerida

**10. Actividades back office a desempeñar por el recurso humano**

- Respuesta a preguntas relacionadas con tramites
- Asignación, cancelación y re agendamiento de citas por intermedio de la plataforma
- Recepción y contestación de PQRS
- Notificaciones por correo electrónico

**11. Historial de transacciones**

- Llamadas recibidas: ingresan
- Llamadas procesadas: contestadas

• **VOLUMETRIA AÑO 2025**

<b>LLAMADAS QUE INGRESAN</b>	<b>37.008</b>
<b>LLAMADAS CONTESTADAS</b>	<b>36.001</b>
<b>LLAMADAS NO CONTESTADAS</b>	<b>1.007</b>

**CHAT EN LÍNEA AÑO 2025**

<b>CHAT SOLICITADOS</b>	<b>14.736</b>
<b>CHAT CONTESTADOS</b>	<b>14.576</b>
<b>CHAT NO CONTESTADOS</b>	<b>169</b>

De antemano la entidad desconoce si este ITEM puede ser incluir para nuestra necesidad

**12. Transferencias de llamadas a realizar**

Si es requerida

**13. Pareto para implementar Bots**

No es requerido

**14. Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación**

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 13 de 26
	<b>SGI</b>	Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

Si es requerida

### 15. Diagramas de integración requeridos con las plataformas de los proveedores

No es requerido

### 16. Detalle los diagramas, flujos, configuraciones del chat

No es requerido

### 17. Distribución proyectada de recursos por canales de atención

El presupuesto oficial se determinó con base en el resultado obtenido del "Acuerdo Marco Servicios de BPO // " establecido en la guía de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) de Colombia Compra Eficiente (CCE) para el Acuerdo Marco de precios para la "Adquisición de Servicios de BPO III Catalogo Lote 2 : CCENEG-079-01-2024, como resultado del proceso de licitación pública No. CCENEG-079-01-2024, con Vigencia: De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027.

Con base en el resultado del simulador se estableció el presupuesto oficial para el presente proceso en la suma de SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$792.000.000,00), incluido IVA (Según Aplique) y junto con los demás gravámenes a que haya lugar

### 18. Ubicación geográfica de atención presencial

El servicio se prestará en las instalaciones del Departamento Control Comercio de Armas y Explosivos DCCA, ubicado en la Calle 44 - 54-11 Edificio INDUMIL, EN LA CIUDAD DE Bogotá D.C., previa coordinación con el supervisor de la orden de compra.

### 19. ANS

Escala de ANS que se aplicará durante la ejecución de la Orden de Compra	
<input type="checkbox"/>	Continuidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona
<input type="checkbox"/>	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
<input checked="" type="checkbox"/>	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).
<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo de atención canales: Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz).
<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)
<input type="checkbox"/>	Tiempo de atención: Videollamada
<input type="checkbox"/>	Tiempo de atención canales: Fax o Fax Virtual y correo electrónico. Porcentaje antes de 5 horas hábiles: "a"
<input checked="" type="checkbox"/>	Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto
<input checked="" type="checkbox"/>	Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio: "s"
<input type="checkbox"/>	Rotación de Agentes
<input type="checkbox"/>	TMO (Tiempo Medio de Operación).
<input checked="" type="checkbox"/>	Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)
<input checked="" type="checkbox"/>	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes.
<input type="checkbox"/>	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.
<input type="checkbox"/>	Precisión error crítico de usuario: "ecu"
<input type="checkbox"/>	Precisión error crítico de negocio: "ecn"
<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario
<input type="checkbox"/>	Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."

### 20. Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

Actualmente, el DCCA cuenta con una infraestructura física, mobiliaria y de HADWARE con capacidad para catorce (14) agentes Generales, un (01) supervisor.

### 21. Perfiles requeridos para la operación, personal que la entidad sugiere retener de la operación anterior

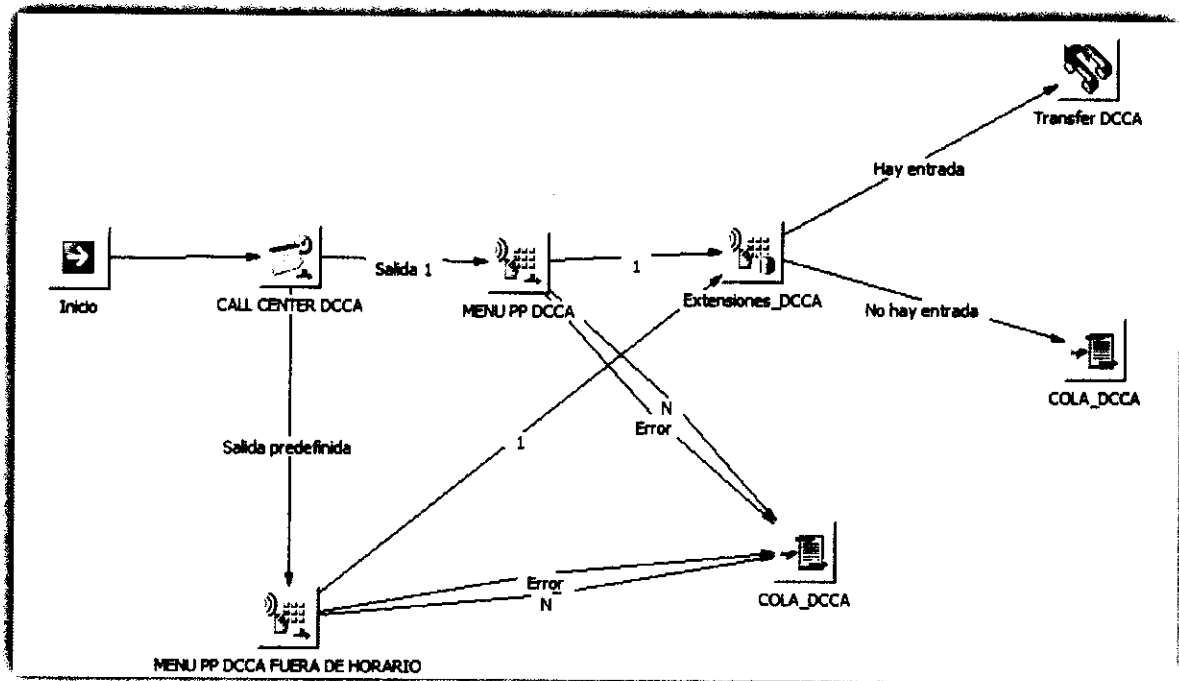
Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria

2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada
---	-------------	--------------------------	-------------------	-----------

**22. Esquema de respaldo y contingencia requeridos para las personas y recursos de la operación**

No es requerido

**23. Estructura IVR (Flujograma)**



Agendamiento cita: TMO = 5 minutos  
999

**24. Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora**

El servicio de CALL CENTER – PQRSD es operado a través de la plataforma OPEN SCAPE, este es un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones, plataforma que es propiedad del Comando General de las Fuerzas Militares.

**25. Herramientas suministradas por la Entidad Compradora**

Número del PBX, link web citas, link web informativa, acceso a chat en línea de la entidad


**26. Tiempo de implementación (Verificar Guía de Compra y Minuta)**

Se relacionan los tiempos de implementación de los servicios definidos en el Acuerdo Marco. Se consideran tiempos en paralelo, dado que se pueden realizar actividades de manera simultánea.

**27. Especificaciones Técnicas**

**ESPECIFICACIONES TECNICAS**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	NA	14	8,00	Mes
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	NA	1	8,00	Mes

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 15 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

Y LAS CORRESPONDIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RELACIONADAS CON EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA "Adquisición de Servicios de BPO III Catalogo Lote 2 - CCENEG-079-01-2024, como resultado del proceso de licitación pública No. CCENEG-079-01-2024, con Vigencia: De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027.

**NOTA:** Conforme al simulador arrojado por la plataforma en el evento de cotización se ajustan cantidades, lo anterior, conforme al presupuesto oficial asignado de **QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$552.000.000,00)**; incluido IVA (Según Aplique) y junto con los demás gravámenes a que haya lugar. Por lo anterior, se ajustará la cantidad del Item IT-BPO-26-6 (Agente General), con el fin de no sobrepasar el presupuesto asignado.

- A. Términos de negociación (cuando se trate de importaciones): N/A
- B. Consulta de la Tasa Representativa del Mercado: N/A
- C. Información en el PIE: N/A
- D. Análisis de impuestos a cancelar por parte del contratista: Serán los establecidos por el Acuerdo Marco de Precios para Servicios de BPO III - CCE-025-AMP-2021.
- E. Cuadro cubrimiento de la necesidad de acuerdo al simulador:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	NECESIDAD	CUBRIMIENTO	DÉFICIT
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	14	7	7
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	1	1	0

**NOTA:** De acuerdo con la información solicitada en el RFI se aclara que, conforme al simulador se ajustan cantidades del código IT-BPO-26-6, sin embargo, en caso de recibir ofertas por menor valor se podrá ampliar el cubrimiento de la necesidad sin sobrepasar la necesidad total y sin sobrepasar el presupuesto oficial asignado.


- F. Conclusiones del análisis que soporta el valor estimado del contrato: N/A
- XIV. REQUISITOS AMBIENTALES PROPIOS DEL PROCESO: N/A
- XV. REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (Artículo 25 de la Resolución 0312 de 2019): N/A
- XVI. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

De conformidad con lo señalado en la guía de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) de Colombia Compra Eficiente (CCE) para el Acuerdo Marco de Precios - Servicios de BPO III Catalogo Lote 2 - CCENEG-079-01-2024, como resultado del proceso de licitación pública No. CCENEG-079-01-2024, con Vigencia: De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027, "... **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.**

- A. Requisitos Habilitantes: N/A.
- B. Criterios de verificación jurídica:
  - RUT
  - Certificado de Existencia y Representación Legal

Se efectuó consulta antecedente de CONTRALORIA, PROCURADURIA, MEDIDAS CORRECTIVAS DELITOS SEXUALES, ANTECEDENTES JUDICIALES a nombre de RICHARD GIOVANNY SUAREZ TORRES c.c. 79.576.294 y Razón social RST ASOCIADOS PROJECTS SAS con NIT.900264538 - 8, NO registran antecedentes por lo que se encuentra HABILITADA.

- C. Criterios de verificación Económica:

	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 16 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18
		Vigente a partir de: 20-04-2023

De conformidad con lo señalado en el contrato suscrito por Colombia Compra para el Acuerdo Marco de Precios para Servicios de BPO III - CCENEG-079-01-2024, debe seleccionarse la oferta con el **menor precio** que cumpla con las especificaciones técnicas.

La administración se reservará el derecho de adjudicar mayores cantidades, hasta completar el 100% del valor del CDP.

D. Criterios de verificación Financiera: N/A.

Índice de Liquidez: N/A.  
Índice de Endeudamiento: N/A.  
Razón de Cobertura de Intereses: N/A.  
Capacidad de Organización:  
Rentabilidad sobre patrimonio: N/A.  
Rentabilidad sobre activos: N/A

E. Capacidad residual: N/A.

F. Criterios de verificación técnica: N/A.

Cumplimiento de las especificaciones técnicas: N/A.

Perfil del Personal requerido en la ejecución del contrato:

Actualmente, el DCCAE cuenta con una infraestructura física, mobiliaria y de HADWARE con capacidad para catorce (14) agentes Generales y un (01) supervisor, sin embargo, conforme al presupuesto oficial asignado solo se proyectan siete (7) agentes Generales y un (01) supervisor.

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada

Documentación: N/A.

G. Criterios de Ponderación: N/A.

Factores de ponderación económica: N/A.  
Puntaje final de las propuestas: N/A.  
Factores de desempate: N/A.

H. Causales de rechazo.

Sin perjuicio de lo establecido por la ley aplicable, serán rechazadas las propuestas cuando por su contenido impidan la selección objetiva, especialmente en el siguiente caso:

1. Cuando el total de la orden de compra IVA incluido, de las ofertas supere el presupuesto oficial del presente proceso. Es decir, cuando supere el valor de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES SETENTA MIL SETECIENTOS SETENTA SEIS PESOS CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE (\$553.070.776,34), incluido IVA (Según Aplique) y junto con los demás gravámenes a que haya lugar.

I. Criterios de adjudicación.

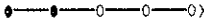
De conformidad con lo señalado en el contrato suscrito por Colombia Compra para el Acuerdo Marco de Precios para Servicios de BPO III - CCENEG-079-01-2024, debe seleccionarse la oferta con el **menor precio** que cumpla con las especificaciones técnicas.

## ANTECEDENTES

El día 27 de marzo del 2026 se solicitaron las cotizaciones de acuerdo con el evento de **Cotización N°210476** del proceso adelantado por el Acuerdo Marco de Precios para el Servicios de BPO III **Catalogo Lote 2 - CCENEG-079-01-2024**. Vigencia: De febrero 11, 2025 hasta febrero 11, 2027.

**RFQ - Lote 2 - BPO III - Evento 210476** Concluyó el evento

Versiones  
210476 - Completa (actual) ▾



**Resumen del evento**

Este es un resumen del evento de sourcing RFQ - Lote 2 - BPO III. Este es un RFQ evento a favor Servicios de BPO III. Se solicita a los proveedores que presenten sus ofertas en COP. Un total de 4 proveedores fueron invitados a presentar una oferta para este evento y todos lo hicieron con éxito. El proveedor RST ASOCIADOS PROJECT SAS envió la mejor oferta entre 4 proveedores. Su oferta tiene un valor de 387.938.137,70 COP para proveer el 100 % de los artículos y servicios requeridos. Esta cotización supondrá un ahorro potencial de 153.903.912,46 COP.

[Editar](#) [Crear un evento de seguimiento](#)

Configuración: [Tiempo](#) [Detalles](#) [Proveedores](#) [Evaluaciones](#) [Resúmenes](#)

Zona horaria del evento

Equipo: CO UTC-5 ▾

Presentación del evento: Después del envío manual

Inicio del evento: Fecha hora específica 21/03/26 <sup>AA</sup> <sub>EE</sub> 07:00

Fin del evento: Fecha hora específica 13/04/26 <sup>AA</sup> <sub>EE</sub> 17:00

**VERIFICACIÓN ECONÓMICA**

Que el día 13 de abril del 2026 para el evento de **Cotización N°210476**, las empresas cotizaron así:

**Respuestas**

**Exportar ▾**

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado
RST ASOCIADOS PROJECT SAS	RST ASOCIADOS PROJECT SAS - #1317416	13/04/26 15:57 -0500
LEON Y ASOCIADOS SAS	LEON Y ASOCIADOS SAS - #1317418	13/04/26 15:58 -0500
INNOVA TECH IT SAS	INNOVA TECH IT SAS - #1317472	13/04/26 14:28 -0500
ANDES BPO SAS	ANDES BPO SAS - #1318491	13/04/26 16:49 -0500

Por página 15 | 45 | 90

**Valor Ofertado:**

En atención al evento de cotización N° 210476 en el cual usted presentó oferta, se determina como menor valor, así:

**Artículos y servicios**

Nombre	Proveedores adjudicados	Cantidad esperada	Mejor precio	Precio x Cantidad esperada	
Los artículos no están en Lotes (3 artículos)					
bpo03-1 - IT-BPO-26-6...		8.0000 (Mes) *	30.565.716,72 COP	244.525.733,76 COP	RST
bpo03-2 - IT-BPO-37-1...		8.0000 (Mes) *	10.184.087,66 COP	81.472.701,28 COP	RST
bpo03-IVA		1.00 (Unidad) *	61.939.702,66 COP	61.939.702,66 COP	RST
<b>Total de la base</b>			<b>541.842.050,16 COP</b>		
<b>Mejor total (todos los proveedores)</b>			<b>387.938.137,70 COP</b>	<b>Ahorros 153.903.912,46 COP</b>	
<b>Mejor total de proveedor</b>			<b>387.938.137,70 COP</b>	<b>Ahorros 153.903.912,46 COP</b>	<b>RST</b>

Dado lo anterior, y conforme a la minuta correspondiente al presente AMP en su **cláusula 6, numeral 6.12**. "Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la "Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación" expedida por Colombia Compra Eficiente".

### VERIFICACIÓN PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS

De conformidad con lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015 y dando Aplicación a la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente ente rector del Sistema de Compra Pública, la Entidad Estatal debe solicitar aclaraciones a los proponentes que presentan la oferta que parece artificialmente baja.

Para determinar si la oferta presentada puede ser artificialmente baja, la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente coloca a disposición dos métodos:

#### 1. La comparación absoluta:

En la comparación absoluta, la Entidad Estatal contrasta el valor de cada oferta con el costo estimado de la provisión del bien o servicio de acuerdo con en el Estudio del Sector elaborado por la Entidad Estatal con el fin de identificar si la oferta es significativamente inferior al valor estimado.

Se recomienda su utilización cuando desde la fase de planeación existe claridad sobre el precio o costos para la entrega de los bienes, servicios u obras que se están contratando, y cuando en el desarrollo del proceso de selección recibe **menos de 5 ofertas**.

Para la comparación, la entidad contrasta la variación del valor de cada oferta con el costo estimado de la provisión del bien o servicio de acuerdo con el Estudio del Sector, para lo cual podrá utilizar la siguiente fórmula:

$$V_o = \frac{P - O}{P} \times 100\%$$

La Entidad Estatal debe solicitar aclaración a los proponentes cuyas ofertas sean menores en un **20%**, o un mayor porcentaje, al costo total estimado por la Entidad Estatal.

Por lo anterior, el Comando General de las Fuerzas Militares en búsqueda de realizar la verificación de la oferta realizada por **RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S. NIT. 900.264.538 - 8**, procederá a realizar la comparación **absoluta** de las ofertas, al recibirse **menos de 5 ofertas**.

Se identifica que la oferta se encuentra por debajo del valor porcentaje mínimo aceptable (menores en un 20%), con un valor cuya reducción es del **28.40%** con relación al costo total estimado por la Entidad, como se indica a continuación:

ITEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CAPACIDAD	CANTIDAD / MES	VALOR UNITARIO + GRAVÁMENES	DESCUENTO	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR X CAPACIDAD	PRECIO TOTAL
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	7	8	\$19,406,804.28	77.50%	\$4,366,530.96	\$30,565,716.72	\$244,525,733.76
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	1	8	\$18,686,399.37	45.50%	\$10,184,087.66	\$10,184,087.66	\$81,472,701.28
								<b>Sub Total</b>	\$ 325,998,435.04
								<b>IVA</b>	\$ 61,939,702.66
								<b>Valor Total</b>	\$ 387,938,137.70

Por lo anterior, se realizó requerimiento de aclaración de los valores unitarios ofertados por **RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S. NIT. 900.264.538 - 8**, toda vez que se encontraba por debajo del porcentaje aceptable.

El requerido debía justificar las razones que sustentan el valor ofrecido de forma escrita, completa y detalladamente, contestando todos y cada uno de los siguientes numerales:

1. El motivo por el cual se presenta el precio **por debajo** del precio de referencia.
2. Si el valor ofertado corresponde a un error de digitación al momento de ofertar el ítem.
3. **Indique si con el valor ofertado en caso de resultar adjudicatario del proceso, se dará pleno cumplimiento a las condiciones de entrega y especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios a contratar.**
4. Desagregar el precio unitario de la siguiente forma, para los ítems ofertados como se indica más adelante:

PRECIO UNITARIO OFERTADO CON IVA (a) = (b + c + d + e)	DESAGREGACION DEL PRECIO UNITARIO IVA INCLUIDO SEGÚN APLIQUE en: COSTO DEL BIEN O SERVICIO, GASTOS GENERALES, IMPREVISTOS y UTILIDAD			
	COSTO DEL BIEN O SERVICIO (b)	GASTOS GENERALES (c)	IMPREVISTOS (d)	UTILIDAD (e)

Que el día 15 de abril del 2026 la empresa **RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S.** subsanó en los siguientes términos:



Bogotá D.C. 15 de abril de 2026

Señores,  
DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS (DCCA)  
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES  
Ciudad

REFERENCIA: EVENTO DE COTIZACIÓN No. 210476  
ASUNTO: RESPUESTA REQUERIMIENTO ECONÓMICO

Cordial saludo,

Yo, **RICHARD GIOVANNY SHAREZ TORRES**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.576.294 de Bogotá; en mi calidad de Representante Legal de **RST ASOCIADOS PROJECTS SAS**, identificada con NIT. 900.264.538-8; me dirijo a ustedes con el fin de atender el requerimiento efectuado respecto a los precios ofertados por nuestra compañía en el desarrollo del RFQ 210476 Del Acuerdo Marco De Precios; en ocasión a ello, me permito dar respuesta a cada uno de los planteamientos señalados en el requerimiento.

**1. El motivo por el cual se presenta el precio por debajo del precio de referencia:**

**RST ASOCIADOS PROJECTS SAS**, es una empresa que ha venido desarrollando actividades de BPO y CONTACT CENTER durante los últimos 16 años, lo que le ha permitido consolidarse como una empresa robusta con áreas independientes y capacitadas, entre ellas, la Dirección de Recursos Humanos la cual cuenta con un personal amplio y suficiente para ser ingresado en cualquier campaña de acuerdo con los requerimientos y/o necesidades de nuestros clientes.

Ahora bien, en cuanto a los precios ofertados, resulta pertinente mencionar que la necesidad presentada por la Entidad Contratante mediante el RFQ 210476 Del Acuerdo Marco De Precios no se deriva puntualmente en un servicio específico, sino que se orienta al desarrollo de actividades que implican la gestión y ejecución de tareas por parte del equipo designado, conforme a los requerimientos establecidos en el proceso de selección.

En atención a los planteamientos previamente expuestos, **RST** presentó una oferta económica que incorpora un margen de utilidad asociado a la adecuada gestión y administración del personal requerido para la ejecución del contrato. Para la elaboración de dicha oferta, los precios se estructuraron con base en las Fichas Técnicas del para el proceso de selección CCENEG-079- 01-2024 y que a su vez hacen parte íntegra del contrato producto de la mencionada selección y del Acuerdo Marco de Precios en sí. Este enfoque garantiza la cobertura de los costos laborales, operativos y administrativos, y asegura una rentabilidad razonable acorde con las condiciones del mercado, demostrando que la propuesta económica presentada sí genera utilidad.

Por otra parte, resulta pertinente señalar que, mediante concepto, Colombia Compra Eficiente determinó que "es importante diferenciar las 'ofertas artificialmente bajas' y las 'ofertas competitivas', entendiendo por estas últimas aquellas que tienen en su estructura de costos economías de escala o economías de alcance, que permiten generar un bien o un servicio a menor costo que el del resto de proveedores en el mercado". En este sentido, la propuesta presentada no busca ofertar un precio bajo o irreal, sino competitivo y favorable, tal como se evidencia en el detalle expuesto en el numeral 4, donde se demuestra que el valor ofertado no solo es suficiente para cubrir los costos directos, sino que también contempla los gastos generales, los imprevistos y un margen de ganancia razonable que garantiza la rentabilidad y sostenibilidad económica de la propuesta.

**2. Si el valor ofertado corresponde a un error de digitación al momento de ofertar el ítem**


En concordancia con los planteamientos previamente expuestos, resulta pertinente confirmar los precios que fueron ofertados por nuestra compañía en virtud del evento de cotización en referencia.

**3. Indique si con el valor ofertado en caso de resultar adjudicatario del proceso, se dará pleno cumplimiento a las condiciones de entrega y especificaciones técnicas de los bienes y/o servicios a contratar.**

Nuestra compañía cuenta con las condiciones técnicas, jurídicas y financieras suficientes para dar total cumplimiento y alcance a todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato; en virtud de ello, contempló los gastos generales e imprevistos en los que pueda incurrir durante la ejecución contractual. Es así que, para efectos de la construcción y posterior presentación de la oferta económica, se tuvo en cuenta la duración del contrato, así como la proyección e impacto comercial, lo que nos permitió evaluar unas variables financieras determinantes en función de la rentabilidad, margen de utilidad, margen operacional y el retorno de la inversión.

**4. Desagregar el precio unitario de la siguiente forma, para los ítems ofertados como se indica más adelante:**

ÍTEM OFERTADO	PRECIO UNITARIO OFERTADO CON IVA (a) = (b + c + d + e)	DESAGREGACION DEL PRECIO UNITARIO IVA INCLUIDO SEGÚN APLIQUE en: COSTO DEL BIEN O SERVICIO, GASTOS GENERALES, IMPREVISTOS y UTILIDAD			
		COSTO DEL BIEN O SERVICIO (b)	GASTOS GENERALES (c)	IMPREVISTOS (d)	UTILIDAD (e)
SI-BPO-36-6 Apoyo en la Entidad Comptadora o Back Office	\$290.905.623,17	\$261.897.060,85	\$2.909.856,23	\$2.909.86,23	\$23.278.849,85

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 20 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023



T-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO	\$96.952.514,53	\$92.104.888,80	\$484.762,57	\$484.762,57	\$3.878.100,58
---	-----------------	-----------------	--------------	--------------	----------------

\*Es importante aclarar que nuestro ofrecimiento incorpora el factor prestacional correspondiente a cada perfil solicitado.

Adjunto a la presente respuesta, se allega lo siguiente:

- Copia Certificación Bancaria Cuenta Corriente Bancolombia No. 03148417815
- Anexo 5 – Datos Básicos Creación Beneficiario Cuenta SIF NACIÓN.
- Copia Cédula de Ciudadanía No. 79.576.294 (Representante Legal).

En consecuencia de lo anteriormente expuesto y de conformidad con lo establecido por el ente rector de la contratación pública en Colombia, queda evidenciado que el análisis de los precios ofertados permite verificar el cumplimiento y atención de nosotros como proponentes, de las reglas diseñadas en la estructuración del procedimiento y plasmadas en la invitación, lo que permite comprobar que se cumplen y que el resultado del análisis de la oferta se ajusta a lo determinado por el mercado, con lo que es posible concluir que el valor de nuestra propuesta responde a circunstancias objetivas que permitirán a RST ASOCIADOS PROJECTS SAS cumplir con el contrato<sup>1</sup>. En ocasión a ello, de manera atenta y respetuosa nos permitimos mantener, confirmar y justificar el precio de la oferta allegada dentro del presente proceso de selección. De esta manera, solicitamos a la Entidad declarar que los precios ofertados por nuestra compañía no son artificialmente bajos, y que se habilite y evalúe nuestra oferta económica en el presente proceso.

Sin otro en particular, me suscribo atentamente de ustedes.

  
**RICHARD GIOVANNY SUÁREZ TORRES**  
 Representante Legal  
 RST ASOCIADOS PROJECT SAS

Conforme a lo anterior luego de la verificación de la estructura de costos se evidencia una discrepancia de valores, por lo cual se solicitó nuevamente aclaración y revisión de posibles errores aritméticos, el oferente remitió respuesta, así:



Bogotá D.C. 16 de abril de 2026

Señores,  
**DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS (DCCAE) COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES**  
 Ciudad

REFERENCIA: EVENTO DE COTIZACIÓN No. 210476  
 ASUNTO: ACLARACIÓN SOBRE ESTRUCTURA DE COSTOS Y VALOR TOTAL OFERTADO EN LA RESPUESTA REQUERIMIENTO ECONÓMICO

Cordial saludo.

Yo, RICHARD GIOVANNY SUAREZ TORRES, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.576.294 de Bogotá, en mi calidad de Representante Legal de RST ASOCIADOS PROJECT SAS, identificada con NIT. 900.264.538-B; me dirijo a ustedes con el fin de atender el requerimiento efectuado respecto a los precios ofertados por nuestra compañía en el desarrollo del RFQ 210476 Del Acuerdo Marco De Precios; en ocasión a ello, me permito dar respuesta de la siguiente manera:

En atención a su solicitud, me permito aclarar que los costos establecidos en el numeral 4 "Desagregar el precio unitario de la siguiente forma, para los items ofertados", fueron calculados incluyendo el IVA dentro del valor total reportado.

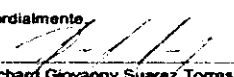
En ese sentido, al realizar la sumatoria del precio unitario ofertado con IVA ( $a = b + c + d + e$ ) correspondiente a la columna 2, se obtiene un valor de \$387.938.137,70, el cual coincide plenamente con el valor total ofertado con IVA.

Así mismo se aclara que en el IT-BPO-26-6 Agente en la Entidad Compradora o Back Office, en la columna de imprevistos por error de digitación faltó incluir un dígito; por lo tanto, enviamos nuevamente la desagregación del precio unitario, así:

ITEM OFERTADO	PRECIO UNITARIO OFERTADO CON IVA (a) = (b + c + d + e)	DESAGREGACIÓN DEL PRECIO UNITARIO IVA INCLUIDO SEGUN APLIQUE en COSTO DEL BIEN O SERVICIO, GASTOS GENERALES, IMPREVISTOS Y UTILIDAD			
		COSTO DEL BIEN O SERVICIO (b)	GASTOS GENERALES (c)	IMPREVISTOS (d)	UTILIDAD (e)
IT-BPO-26-6 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	\$92.104.888,80	\$92.104.888,80	\$2.909.856,23	\$2.909.856,24	\$29.278.249,85
T-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO	\$96.952.514,53	\$92.104.888,80	\$484.762,57	\$484.762,58	\$3.878.100,58

Por lo anterior, se precisa que no existe inconsistencia en la estructura de costos presentada, toda vez que los valores reportados ya contemplan el impuesto mencionado.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente  
  
**Richard Giovanni Suárez Torres**  
 C.C. No. 79.576.294  
 Representante Legal

**CONCLUSIÓN:**

Teniendo en cuenta que, el Proponente **RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S.** presentó por escrito a la Entidad Estatal la sustentación y se considera que la respuesta dada sustenta lo solicitado, lo cual permite concluir que, no se pondrá en riesgo la ejecución de la futura orden de compra.

Sin embargo, este Comité se permite indicar que la seriedad del ofrecimiento y la sostenibilidad de los precios ofertados por parte del Proponente en caso de resultar adjudicatario es responsabilidad del mismo, atendiendo lo dispuesto en el Numeral 6, Artículo 26 del Estatuto de Contratación y de conformidad con lo establecido por el Magistrado Zambrano Barrera, en Sentencia del Consejo de Estado del 21 de junio de 2018:

*“deberá exonerar a la administración de toda responsabilidad frente al contratista, cuando quiera que éste haya hecho sus ofrecimientos con precios inferiores a los del mercado y que, por tal razón y en plena ejecución del contrato, formule reclamaciones económicas para que le sea admitido un presunto desequilibrio de la ecuación económica, o cuando tal circunstancia conlleve a la inejecución del contrato, con los consecuentes perjuicios para la entidad contratante que ésta no tendría por qué soportar y, de otra parte, que sea el contratista quien asuma los perjuicios que puede implicar el haber presentado un precio evidentemente menor al del mercado o al estimado en el presupuesto oficial (...) puesto que esta carga de responsabilidad es de su exclusivo resorte”.* (subrayado fuera de texto).

**CONCEPTO:**

Por lo anterior, este comité **HABILITA** económicamente a **RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S.** contratar con EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES – DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

**XVII. SOPORTE QUE PERMITA EL ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGACIÓN.**

Colombia Compra Eficiente diseñó con base en el estándar australiano para la administración de riesgos el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación. La metodología parte de establecer un contexto el cual permite visibilizar eventos adversos que puedan afectar el objeto del contrato. Estos eventos son identificados y clasificados para establecer una valoración con base en la probabilidad de ocurrencia y el impacto del evento según una calificación cualitativa o monetaria. A continuación, se incluye la matriz que presenta el proceso descrito anteriormente para los riesgos que se pueden plasmar en la etapa de ejecución del Proceso de Contratación.

**Tabla 16. Mapa de identificación de Riesgos**

N°	Clase	Estrategia	DESC	Descripción (Qué puede pasar y, como puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Impacto después del tratamiento		¿Mide la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión					
											Probabilidad	Impacto			Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Frecuencia		
1	General	Externo	Selección Económica	Colusión en la Operación Principal	El Acuerdo Marco no logra condiciones competitivas	3	4	7	Alto	Colombia Compra Eficiente	2	4	6	No	Colombia Compra Eficiente	En la planeación del Proceso de Contratación	En la adjudicación del Acuerdo Marco	Analizando las ofertas y observaciones al Proceso de Contratación.	Permanente en la planeación y en la selección	
2	General	Externo	Ejecución Operacional	Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Disminución de la oferta y la competencia en la Operación Secundaria	2	4	6	Alto	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	2	4	6	Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso de Contratación	La del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Verificando condiciones de limitación anticipada	Permanente



ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

SGI

3	General Externo Selección Económico	Baja participación de Proponentes	Poca competencia en la Operación Principal	2 3 5 Medio	Colombia Compra Eficiente	Socialización del Acuerdo Marco.	1 3 4 Bajo	No	Colombia Compra Eficiente	Desde la planeación del Proceso de Contratación	A la fecha de cierre de presentación de Ofertas	Revisando el interés de Proveedores registrados en SECOP II	Permanente durante la etapa de selección
4	General Externo Ejecución Económico	Variación de la TRM	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco de Precios	4 3 7 Alto	Colombia Compra Eficiente	Estipulación contractual que permita revisar los precios periódicamente frente la variación de la TRM	4 1 5 Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco de Precios y sus Ordenes de Compra	Verificando las solicitudes de actualización de precios enviadas por el Proveedor	Permanente
5	General Externo Ejecución Económico	Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	1 3 4 Bajo	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	1 1 2 Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Ordenes de Compra	Revisando las comunicaciones de los Proveedores	Permanente
6	Específico Externo Ejecución Operacional	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios de BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3 4 7 Alto	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el incumplimiento de ANS. Estipulación contractual que permita aplicar multas o sanciones al Proveedor que reitera el incumplimiento de los ANS	2 2 4 Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Ordenes de Compra	Mediante la supervisión de la Orden de Compra	Permanente
7	Específico Externo Ejecución Operacional	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Indisponibilidad de los Servicios BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3 4 7 Alto	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros mínimos que permitan al Proveedor prestar los Servicios de BPO, en caso de no cumplir el proveedor quedará exonerado por la interrupción	2 2 4 Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia de las Ordenes de Compra	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra	Permanente
8	Específico Externo Ejecución Operacional	Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	3 2 5 Medio	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios de BPO.	2 2 4 Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retrasos en la entrega del servicio.	Permanente
9	Específico Externo Ejecución Operacional	Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el Acuerdo Marco	Pérdida de garantías sobre la calidad y características técnicas de los Servicios BPO.	1 4 5 Medio	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que mantiene vigente la relación contractual con el propietario de la infraestructura de nube pública o privada sobre la cual se encuentra operativa la plataforma de BPO y acepte que serán usados para los servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.	1 2 3 Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Ordenes de Compra	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual.	Permanente
10	Específico Externo Ejecución Tecnológico	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el mal uso de la información por parte del Proveedor.	Uso diferente, pérdida o destrucción de la información.	3 4 7 Alto	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura sobre la que presta servicios el Proveedor.	2 2 4 Bajo	SI	Proveedor y Entidad Compradora	Inicio de la ejecución del Acuerdo Marco	Finalización de la Orden de Compra	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la adquisición de servicios de seguridad contemplados en el Acuerdo Marco de Precios	Permanente
11	Específico Externo Ejecución Operacional	Crecimiento atípico de los Servicios BPO requeridos por una Entidad Compradora	La demanda de Servicios BPO por parte de la Entidad Compradora sobrepasa la capacidad disponible mediante los servicios que proporciona el Proveedor.	2 4 6 Alto	Entidad Compradora	Característica técnica de los servicios que permite el crecimiento de la operación en términos de tiempo cortos. Obligación de la Entidad Compradora de pedir los Servicios BPO requeridos.	2 2 4 Bajo	SI	Entidad Compradora	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de las Ordenes de Compra	Mediante las herramientas que permiten medir la ocupación de los Agentes, el consumo de servicios y otros indicadores.	Permanente




ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

SGI

Vigente a partir de: 20-04-2023

12	Específico Externo Ejecución Operacional	Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO por demoras en el alistamiento de los equipos y servicios ocasionadas por la situación de emergencia como por ejemplo las ocasionadas por el COVID 19	Retrasos en la estabilización de los Servicios BPO	3 5 8 Alto	Proveedor y Entidad Compradora	Permitir en los documentos del proceso que los tiempos de instalación puedan ser acordados entre la Entidad Compradora y el Proveedor a los superiores a los mínimos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios.	2 2 4 Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	Inicio del Acuerdo Marco de Precios	Una Vez sean entregados los Servicios BPO Solicitados en la Orden de Compra	Mediante el acta de Inicio de la Orden de Compra al Proveedor y la Entidad Compradora podrán definir el cronograma de instalación de los Servicios de BPO.	Permanente
13	Específico Externo Ejecución Operacional	Huelga o Paro por parte de los agencias proveedor	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	2 3 5 Medio	Proveedor	Obligación de los Proveedores de tener planes de contingencia para estos eventos. Estipulación contractual de descuentos, compensaciones, multas y sanciones al Proveedor	1 2 3 Bajo	SI	Proveedor	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de las Ordenes de Compra	La Entidad Compradora en la supervisión de la Orden de Compra Colombia Compra Eficiente revisando las comunicaciones de las Entidades Estatales.	Permanente
14	Específico Externo Ejecución Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por errores imputables a este en la radicación	El proveedor omitió documentación o requisitos exigidos por la Entidad Compradora para la aceptación de la factura	4 3 7 Alto	Proveedor	Estipulación contractual que permita que el proveedor solicite a la Entidad Compradora los documentos y formatos en los cuales debe radicar su facturación	3 2 5 Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Revisar que las entidades compradoras son claras en los procesos de radicación de facturación	Permanente
16	Específico Externo Ejecución Económico	No pago de la factura presentada por la no solicitud de PAC por la Entidad Compradora	La Entidad Compradora no solicitó el PAC para planear sus adquisiciones y Pagos, lo que imposibilita cumplir con los términos de pago previstos en el instrumento	3 3 6 Alto	Entidad Compradora	Estipulación contractual que inste a la Entidad Compradora a Programar sus pagos en tiempo	3 2 5 Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	A través del Supervisor designado para la ejecución de la orden de compra que tiene a cargo solicitar la asignación de PAC	Permanente
16	General Externo Ejecución Financiero	Declaración de insolvencia económica por parte del proveedor adjudicado debido a las consecuencias económicas de la pandemia (Covid 19)	Disminución de la oferta y la competencia en la Operación Secundaria. Incumplimiento de las obligaciones del contrato.	3 4 7 Alto	Colombia Compra Eficiente	Redacción de los Documentos del Proceso, establecimiento de cláusula de cesión. Cláusula de manifestación de los proveedores de declaración de insolvencia o alertas tempranas de situación financiera. Cláusula de Cesión. Suspensión del proveedor de la TVEC por solicitud del proveedor. Aplicación de garantía de cumplimiento	3 2 5 Medio	SI	Colombia Compra Eficiente y Proveedores	En la planeación del Proceso de Contratación	En la ejecución del Acuerdo Marco	Realizando seguimiento en a la manifestación de los proveedores	Permanente
17	General Externo Selección Operacional	Los precios de la oferta en la operación principal no contemplan los costos asociados con las medidas de bioseguridad provocadas por la pandemia (Covid 19)	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	4 2 6 Alto	Proveedor y Entidad Compradora	Redacción de los Documentos del Proceso, establecimiento de presentación de oferta económica. Socialización de la inclusión del costo de bioseguridad en la audiencia de riesgos. Inclusión de estipulación contractual que obligue al proveedor a cumplir con las disposiciones del Gobierno Nacional sobre la materia.	2 3 5 Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	Desde la planeación del Proceso de Contratación	Al cierre de presentación de ofertas	En la verificación de la carta de presentación de la oferta. En la evaluación de la oferta económica	Permanente durante la evaluación y selección
18	General Externo Ejecución Operacional	Terminación anticipada de uno o varios proveedores deriva en un único proveedor en el Lote, imposibilitando así el funcionamiento de ese segmento del Acuerdo Marco	Segmento sin competencia	4 2 6 Alto	Colombia Compra Eficiente	Establecer condiciones favorables para los proveedores, recalando las oportunidades y el alcance del negocio	2 4 5 Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso de Contratación	La del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Verificando condiciones de terminación anticipada	Permanente

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 24 de 26
	<b>SGI</b>	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

**XV. EL ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS.**

**Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras**

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

Tabla 3 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

<b>AMPARO</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>VIGENCIA</b>
Cumplimiento del contrato	10% de la Orden de Compra Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.	10% de la Orden de Compra Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.	10% de la Orden de Compra Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% de la Orden de Compra Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.	5% de la Orden de Compra Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

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

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

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.

**XVI. INDICACIÓN DE SÍ LA CONTRATACIÓN ESTA COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE. N/A**

**XVII. COMITÉS.**

a. Comité técnico estructurador:

SS. JABIAN CASTRO LIZCANO  
Suboficial Gestión Material Incautado y Decomisado  
Teléfono: 3233954163  
Correo electrónico: [jabicas@cgfm.mil.co](mailto:jabicas@cgfm.mil.co)

b. Comité técnico evaluador:

SV. DURAN SALCEDO EDWIN FABIAN  
Suboficial Gestión Material Incautado y Decomisado  
Teléfono: 3103615242  
Correo electrónico: [edwidur@cgfm.mil.co](mailto:edwidur@cgfm.mil.co)

c. Comité jurídico estructurador:

PD7. JOSE IGNACIO SANCHEZ HERRERA


d. Comité económico estructurador:

PS. DIEGO FERNANDO PARDO GARZON

e. Supervisor del contrato:

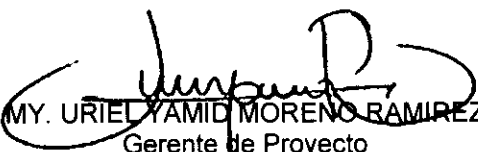
SP. ALFREDO CASTAÑEDA YAYA  
Suboficial Anotador de Sistema - ALGAE  
Teléfono: 3102550932  
Correo electrónico: [alfredo.castanada@cgfm.mil.co](mailto:alfredo.castanada@cgfm.mil.co)

f. Gerente del proyecto:


	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS	Página: 25 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD- DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

MY. URIEL YAMID MORENO RAMIREZ  
 Oficial Área Administrativa  
 Correo electrónico: urielmor@cgfm.mil.co  
 Teléfono: 1018411521


FIRMAS:

  
 MY. URIEL YAMID MORENO RAMIREZ  
 Gerente de Proyecto

  
 SS. CASTRO LIZCANO JABIAN  
 Comité técnico estructurador

  
 PD7. JOSE IGNACIO SANCHEZ HERRERA  
 Comité técnico estructurador

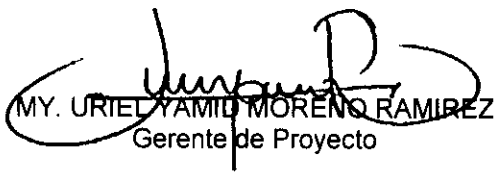
  
 PS. DIEGO FERNANDO PARDO GARZON  
 Comité Económico Estructurador

	<b>ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Página: 26 de 26
	SGI	Código: MDN-COGFM-PROGESAD-DIADF-FU.95.1-6 V.18 Vigente a partir de: 20-04-2023

**ANEXO No. 1  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Comprador a o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	NA	NA	7	8,00	Mes
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	NA	1	8,00	Mes

Y LAS CORRESPONDIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS RELACIONADAS CON EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA LA "Adquisición de Servicios de BPO III Catalogo Lote 2 - CCENEG-079-01-2024, como resultado del proceso de licitación pública No. CCENEG-079-01-2024, con Vigencia: De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027.

  
 MY. URIEL YAMID MORENO RAMIREZ  
 Gerente de Proyecto

  
 SS. CASTRO LIZCANO JABIAN  
 Comité técnico estructurador