

PROCESO DE CONTRATACIÓN ABREVIADA No. 10 de 2020

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, es una entidad pública del orden nacional constituido como sociedad de economía mixta del orden nacional, descentralizada y vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con un régimen jurídico sometido al derecho privado que le permite desarrollar mecanismos de administración ágiles, eficientes y eficaces.

La Ley 1708 de 2014 mediante la cual se expide el nuevo Código de Extinción de Dominio, en su artículo 90 del Capítulo VIII sobre la Administración y destinación de los bienes, establece: “...Competencia y reglamentación. El Fondo para la Rehabilitación, Inversión Social y Lucha contra el Crimen Organizado -FRISCO- es una cuenta especial sin personería jurídica administrada por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.-SAE, sociedad de economía mixta del orden nacional autorizada por la ley, de naturaleza única y sometida al régimen del derecho privado, de acuerdo con las políticas trazadas por el Consejo Nacional de Estupefacientes o su equivalente, con el objetivo de fortalecer el sector justicia, la inversión social, la política de drogas, el desarrollo rural la atención y reparación a víctimas de actividades ilícitas y todo aquello que sea necesario para tal finalidad...”.

La Sociedad de Activos Especiales SAE SAS tiene por objeto adquirir, administrar, comercializar, intermediar, enajenar y arrendar a cualquier título, bienes muebles, inmuebles, unidades comerciales, empresas, sociedades, acciones, cuotas sociales y partes de interés en sociedades civiles y comerciales, sin distinción de su modalidad de constitución, así como el cobro y recaudo de los frutos producto de los mismos, respecto de los cuales se haya decretado total o parcialmente medidas de incautación, extinción de dominio, comiso, decomiso, embargo, secuestro o cualquier otra que implique la suspensión del poder dispositivo en cabeza de su titular o el traslado de la propiedad del bien a la Nación, por orden de autoridad competente conforme a los procedimientos establecidos por la ley para tales fines.

En el desarrollo de la administración de los activos del FRISCO, la Sociedad de Activos Especiales SAS debe propender a lograr la productividad de los inmuebles de conformidad con el artículo 94 de la ley 1708, bien sea mediante el arrendamiento, enajenación, y la correcta administración de los activos que nace de un proceso de buena atención al ciudadano general.

La Sociedad de Activos Especiales S.A.S.-SAE recibe en promedio 5000 llamadas al mes y con el personal existente no se supe todos los requerimientos de la ciudadanía, por lo que se busca con el proyecto de Call Center, atender todas las llamadas, reducir el estado de ocupación de las líneas, promocionar nuestros servicios y mejorar el servicio al cliente, de conformidad con el análisis del siguiente cuadro:

Características	
Llamadas mensuales	5000
Días	30
Minutos al día hablados por persona	400
promedio de duración por llamada	5
Llamadas diarias	80

En ocasiones la relación Organización-Cliente no puede llevarse a acabo de un modo eficaz por cuestiones de disponibilidad. Las organizaciones tienen un gran volumen de trabajo y los usuarios no tienen el tiempo disponible para acudir a las instalaciones de las Entidades. En este sentido, se hace necesario para la SAE SAS contar con el apoyo de un Call Center, ya que ofrecería respuestas **rápidas, efectivas y permite permitiría resolver cualquier duda o incidencia** de los clientes de un modo ágil y personalizado.

Las Entidades cada vez cuentan con más canales de atención al cliente, redes sociales, email, formulario en los sitios web, WhatsApp, Chat, foros, etc. Pero la **atención telefónica a través del Call Center** sigue siendo uno de los canales más rápidos, fiables y fundamentales, **un buen servicio de atención al cliente es una inversión necesaria para cualquier Entidad**, ya que influye directamente en el caso de la SAE entre otras cosas a aumentar las ventas y arrendamientos de los bienes que administra.

2. OBJETO

Contratar la prestación del servicio de un Call Center para la atención de los usuarios frente a las necesidades de la Sociedad de Activos Especiales SAS

2.1 ALCANCE DEL OBJETO

El proyecto de Call Center solo aplicará para la Dirección General.

La Contratación un servicio de Call Center para la SAE requerirá:

1. **Optimización en la calidad de las llamadas.** Personal calificado preparado para ofrecer servicios de atención al cliente contribuirá a la SAE en posicionarse en el mercado. El hecho de poder registrar las llamadas y analizarlas es un buen modo de comprobar qué aspectos se pueden mejorar.
2. **Atención a la cliente mejorada.** Esta ventaja es obvia y evidente, y es consecuencia de la anterior. Cuanto mayor sea la calidad de las llamadas, más satisfactorio y eficaz será la atención a los clientes. Por consiguiente, la contratación de servicios de Call Center es una estrategia con la que se puede fortalecer la relación cliente-SAE y crear nuevas oportunidades de negocio.
3. **Mayor disponibilidad.** Servicio ininterrumpido de 8:00 a.m a 5:00 p.m. de lunes a viernes lo que conlleva a contactar a la SAE más fácil y sin ninguna restricción horaria.
4. **Rapidez e inmediatez.** Atender al cliente a través de la vía telefónica y no presencialmente, permite ofrecer un servicio mucho más rápido y eficaz. Los tiempos de espera son infinitamente menores.

3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

La suma estipulada como valor del contrato será CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 120.000.000) incluido IVA, impuestos, tasas y demás contribuciones a las que haya lugar.

4. FORMA DE PAGO

La Sociedad de Activos Especiales efectuará el pago del contrato de manera mensual.

El pago se realizará previa certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, dentro de los treinta (30) días siguientes a la prestación del servicio, siempre y cuando el contratista acredite los siguientes documentos:

1. Presentación del informe respectivo junto con el certificado de cumplimiento del supervisor del contrato.
2. Factura, junto con los respectivos soportes a nombre del contratista.
3. Soportes de pago de aportes a los sistemas de seguridad social conforme lo establecido en el Art. 50 de la Ley 789 de 2002.

5. LUGAR DE EJECUCIÓN

Bogotá Dirección General: Calle 93 B # 13 – 47

6. PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de 12 meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa legalización del contrato.

7. SUPERVISIÓN

La coordinación y control en la ejecución del contrato estará a cargo del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

8. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

El CONTRATISTA debe garantizar la disponibilidad y dedicación del profesional necesario para cumplir con las obligaciones adquiridas, el cual estará bajo su cuenta y riesgo, entendiéndose que no se genera relación laboral alguna con la Entidad, por lo tanto, no existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distintos al valor acordado, por parte de la SAE.

A continuación, se determinan los perfiles del personal que se requiere para la ejecución del contrato:

Rol a Desempeñar	Agente de Call Center
Experiencia	Mínimo dos (2) años en actividades relacionadas con servicio al cliente y atención en Call Center
Idiomas	Español-ingles
Horario de Trabajo	8:00 a.m – 5:00 p.m de Lunes a Viernes
Cantidad	dos (2)

1. El proponente junto con la propuesta debe adjuntar los documentos que acreditan la formación y experiencia para los perfiles relacionados en el cuadro anterior de los agentes de call center.
2. En caso de variaciones de alguno de los integrantes del Call Center durante la ejecución del contrato, este personal propuesto deberá cumplir con los mismos requisitos establecidos, para lo cual deberá contar con previa autorización del supervisor del contrato.
3. El CONTRATISTA no podrá reclamar el reembolso de ningún gasto adicional resultante de la remoción y/o sustitución de algún integrante del Call Center, o inherente a ésta.
4. Las certificaciones aportadas para acreditar la experiencia del personal mínimo requerido deberán contener según corresponda, como mínimo la siguiente información:
 - Nombre de la empresa, teléfono y dirección.
 - Fecha de vinculación y de retiro (tiempo).
 - Lugar de prestación del servicio (nombre del destinatario del servicio).

9. OBLIGACIONES

9.1 GENERALES

- a. Cumplir lo previsto en los estudios previos, los términos de referencia, documentos anexos, el contrato y la propuesta presentada.
- b. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y demás disposiciones pertinentes.
- c. Acreditar los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud de su personal a cargo, de conformidad con la Ley.
- d. Obrar con lealtad, responsabilidad y buena fe durante la ejecución del contrato.
- e. Cumplir con el objeto y obligaciones del contrato.
- f. Presentar informe de ejecución y actividades del contrato al supervisor de este.
- g. Seguir las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato, siempre y cuando estén directamente relacionadas con la ejecución del objeto contractual.
- h. Hacer todas las recomendaciones que considere necesarias en relación con el desarrollo y ejecución del contrato.
- i. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al Supervisor del contrato, según corresponda.
- j. Guardar total reserva de la información que obtenga de los contratantes en desarrollo del objeto contractual, ya que es de propiedad de la sociedad, salvo requerimiento de autoridad competente.
- k. No estar incluido en el boletín de responsables fiscales, de conformidad con las previsiones del artículo 60 de la ley 610 de 2000.
- l. Abstenerse de ceder el contrato que se celebre sin la previa, expresa y escrita autorización de **LA SAE**.
- m. Dar cumplimiento a la normatividad interna y legal de **LA SAE**, de igual forma velar por que el servicio conozca y aplique las mismas.

- n. Conocer, aceptar y cumplir con el Código de Ética y Buen Gobierno de **LA SAE** que está a disposición en <http://www.saesas.gov.co/PortalSAE/Plantillas/LoadTemplate.aspx?Nombre=C%C3%B3digo de Ética y Buen Gobierno>

9.2 ESPECIFICAS

El contratista debe suministrar a la SAE:

- a. Entrega de informes mensuales con número de radicado, fecha, área que tramita la solicitud si aplica, análisis de resultados y opciones de mejora.
- b. Contar con una base de datos por medio del cual cada agente soporte las llamadas atendidas en el día, dejando constancia del asunto de la misma y a su vez brindando una ayuda de fondo al ciudadano.
- c. Realizar encuesta de satisfacción, por medio de la cual se mida los aspectos relacionados con el trámite solicitado y la atención recibida.
- d. Reporte de numero de SMS por mes, el cual debe contener una analítica de servicio de cuantos se han enviado, cuantos se han abierto, cuantos rechazados
- e. Tener política de Protección de datos personales y de información confidencial de las llamadas atendidas y aplicativos dispuestos por la SAE.

9.3. DE SAE

- a. Atender las solicitudes del respectivo contratista, absolverle sus inquietudes o procurar que se le brinde pronta respuesta, así como colaborarle en aspectos relacionados con trámites que deban surtirse al interior de la compañía en relación con el perfeccionamiento, la ejecución o la liquidación del respectivo contrato; que surjan al respecto. Si la respuesta comprende alguna complejidad, ésta será consultada con el área legal o técnica correspondiente.
- b. Velar porque los bienes, servicios, equipos que le sean entregados a la compañía en calidad de préstamo, se entreguen o devuelvan en el término, la forma y el estado en que se han pactado.
- c. Velar porque las obligaciones a cargo de la SAE se cumplan de la manera y en el tiempo pactados, de tal forma que las cuentas de cobro o facturas sean pagadas dentro del término establecido; una vez el contratista cumpla con todos los requisitos para su pago.
- d. Impartir las instrucciones que estime necesarias o tramitar las mismas para facilitar el cabal cumplimiento del objeto del contrato.
- e. Objetar los trabajos o servicios que se realicen o suministren sin sujeción a las condiciones y especificaciones convenidas entre las partes del contrato, de manera tal que se procure asegurar la correcta y adecuada ejecución del contrato.
- f. Autorizar aquellas modificaciones que en desarrollo del objeto contractual deban efectuarse y tramitarlas de manera oportuna.
- g. Reportar por el supervisor del contrato ante la Vicepresidencia Jurídica la configuración de retardos, cumplimientos defectuosos o incumplimientos que se configuren durante la ejecución y desarrollo del contrato y suministrar las informaciones, los soportes y las aclaraciones que le sean solicitadas por la Gerencia de Contratos con el propósito de realizar las evaluaciones correspondientes y proceder a la aplicación de las sanciones contractuales, a la exigibilidad de las garantías correspondientes o al ejercicio de las demás acciones que deban adelantarse.

- h. Velar porque el contratista cumpla las obligaciones de pago de aportes al Sistema Integral de la Seguridad Social y demás parafiscales, de conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado parcialmente por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o reglamenten.

10. GARANTIAS CONTRACTUALES

Para garantizar el cumplimiento y la previsión de riesgos, determina que el proveedor deberá suscribir una garantía única para el presente contrato, una póliza de seguro para el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato A FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN y que tengan los correspondientes amparos aprobados:

CONTRATACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN	Cumplimiento	20% del valor del contrato.	Término de ejecución del contrato y 2 meses más.
CONTRATACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN	Calidad del servicio	15% del valor del contrato.	Término de ejecución del contrato y 6 meses más.
CONTRATACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN	Pago de salario y prestaciones sociales	5% del valor del contrato.	Término de ejecución del contrato y 3 años más.

11. VERIFICACION DE REQUISITOS HABILITANTES

11.1. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES

11.1.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

La Empresa proponente deberá acreditar experiencia mínima de tres (3) años en contratos de servicios de Call Center. Cada certificación deberá contener la siguiente información:

1. Nombre o razón social del contratante.
2. Nombre o razón social del contratista.
3. Fecha de iniciación y terminación del contrato
4. Objeto del contrato
5. Valor del contrato (Valor contrato principal más adiciones).
6. La certificación debe venir debidamente suscrita por la persona facultada para expedirla.

La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato y su respectiva acta de recibo final a satisfacción, de lo contrario, no será tenida en cuenta para efectos de establecer el mínimo de experiencia requerida.

11.2 REQUISITOS JURIDICOS HABILITANTES

11.2.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (FORMATO No. 1)

Conforme el modelo suministrado (Formato No. 1), deberá suscribirse por el representante legal de la persona jurídica la Carta de Presentación de la Oferta debidamente diligenciada y firmada en original, en la cual se manifieste que conoce y acepta todas las especificaciones y condiciones consignadas en el presente documento, se indique el valor de la oferta, se manifieste expresamente el no encontrarse incurso en prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades o conflictos de interés para contratar, de acuerdo con el Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno de SAE SAS.

Se entenderán por no escritas y carecerán de toda validez, cualquier condicionamiento en el texto de la carta de presentación de la oferta o en documento separado, a cualquiera de los términos y condiciones previstos en Los Estudios Previos, y/o términos de referencia, situación que conoce y manifiesta aceptar el proponente con la presentación de la oferta.

La validez de la propuesta no podrá ser inferior a sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha límite de presentación de su oferta. La cual se entenderá prorrogada en caso de modificaciones al cronograma del concurso.

En el evento que la propuesta sea presentada y suscrita por un apoderado se deberá adjuntar el poder por medio del cual se le faculte para presentar la propuesta y suscribir el contrato que se derive del presente proceso de selección.

En el caso de oferentes conjuntos, la Carta de Presentación de la Oferta deberá suscribirse por el representante legal del Oferente Conjunto.

11.2.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL Y AUTORIZACIÓN LEGAL

Deberá anexar el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva o por autoridad competente, en donde conste que el término de duración de ésta no es inferior al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más contados a partir del cierre del presente proceso y las facultades del representante legal. Así mismo, el objeto social debe corresponder al objeto del presente proceso de selección o actividades afines.

Cuando el representante legal de la persona jurídica tenga restricciones para contraer obligaciones en nombre de esta, deberá adjuntar con su oferta el documento de autorización expresa del órgano social competente, en el cual conste que está facultado para presentar la oferta y firmar el contrato hasta por el valor presupuestado. El objeto social del oferente deberá contemplar actividades relacionadas con el objeto a contratar.

El certificado de existencia y representación legal deberá haber sido expedida con fecha no mayor

a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de presentación de su oferta.

En el caso de oferentes conjuntos, cada uno de sus integrantes cuando los mismos sean personas jurídicas deberán presentar en forma independiente el certificado.

11.2.3 DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DE OFERENTES CONJUNTOS

Los Oferentes Conjuntos en cualquiera de sus modalidades, al momento de presentar su oferta conjunta, deberán tener en cuenta:

1. Hacer la designación de la persona que tendrá la representación del oferente conjunto, quien deberá acreditar junto con la propuesta, en caso de ser necesario la autorización para la presentación de la propuesta, así como para firmar el contrato, y demás documentos requeridos en el proceso contractual en caso de resultar adjudicatario.
2. Señalar que la duración de la modalidad del oferente conjunto no será inferior a la del plazo de vigencia del contrato y un (1) año más.
3. El objeto social de por lo menos uno de los integrantes del oferente conjunto de personas jurídicas debe ser igual o relacionado con el objeto del presente proceso de selección y bajo las condiciones señaladas en el presente documento. Cada uno de sus integrantes deberá tener en consideración que no debe tener limitación alguna respecto al tiempo de prestación de dicho servicio como quiera que se trata de labores permanentes y no ocasionales o transitorias.
4. Podrá acreditarse que los integrantes del oferente conjunto tengan comprendidas por lo menos alguna de las actividades objeto del proceso de selección, de manera que, pueda encontrarse de manera conjunta todas las actividades solicitadas en el objeto del proceso.
5. El proponente seleccionado en el evento que esté integrado por dos (2) o más personas se obligan a responder solidariamente por el cumplimiento del 100% de su oferta y del cumplimiento del 100% del contrato correspondiente, incluida las sanciones que se generen por su incumplimiento total o parcial, conforme lo establece el artículo 43 del Manual de Contratación adoptado por SAE.
6. El proponente deberá presentar el documento de conformación del oferente conjunto en original o copia auténtica, debidamente firmado por sus integrantes.

11.2.4 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El proponente deberá constituir y entregar junto con la oferta, una garantía de seriedad de la misma, expedida por una compañía aseguradora legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera **EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN**, o una garantía bancaria, cuyo beneficiario sea la SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAS – SAE SAS; por una suma equivalente al diez por

ciento (10%) del valor del presupuesto y una vigencia de dos (2) meses contados a partir de la fecha límite de presentación de la oferta.

En caso de presentarse garantía bancaria, ésta deberá tener la siguiente leyenda: *“La presente garantía será pagada por el garante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del aviso de incumplimiento por parte del proponente garantizado”*.

En caso de prórroga del plazo del proceso, se deberá ampliar la garantía por el período de la prórroga si la vigencia inicial no cubre este nuevo término, si así lo acepta el proponente. En caso de que la garantía sea con póliza de seguros, los certificados que se expidan con ocasión de las modificaciones o ampliaciones introducidas a los términos de referencia deberán ser expedidas por la misma aseguradora que expidió la póliza inicial.

Salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, si el proponente seleccionado no cumple las condiciones y obligaciones establecidas en esta invitación y en especial la de suscribir oportunamente el contrato, entregar los documentos necesarios para la legalización del mismo dentro de los términos señalados o a mantener lo ofrecido en su oferta, la garantía de seriedad se hará efectiva a favor de SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAS – SAE SAS, sin perjuicio de que ésta podrá recurrir a las demás acciones civiles y penales que puedan ser instauradas.

SAE SAS devolverá la garantía a solicitud de los proponentes no favorecidos, desde la declaratoria de desierto del proceso de selección o desde la suscripción del contrato con el proponente seleccionado según sea el caso. Al contratista seleccionado se le devolverá su garantía, cuando se haya aprobado por parte de SAE SAS su respectiva garantía de cumplimiento, si así lo solicita.

El proponente deberá adjuntar la certificación de pago de la prima de la póliza, expedido por la compañía aseguradora emisora del certificado aportado, acompañada con las condiciones generales de la misma o convenio de pago conforme al artículo 1066 del Código de Comercio.

NO se aceptarán certificaciones de no expedición por falta de pago de la prima.

11.2.5 CERTIFICACIONES DE APORTES A SALUD, PENSIÓN Y PARAFISCALES

El proponente si es persona jurídica deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados y en el evento de tener subcontratistas los pagos efectuados por estos, a los sistemas de salud, pensión, administradora de riesgos laborales (ARL), caja de compensación familiar, ICBF, y SENA, de los seis (6) meses anteriores a la presentación de la oferta, que para efectos de sus empleados se requiere certificación expedida por el revisor fiscal, cuando éste exista, de acuerdo con los requerimientos de ley o en su defecto por el representante legal.

Esta certificación, deberá ser expedida de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003 debiendo hacer mención expresa a cada uno de los aportes antes mencionados.

En el caso de oferentes conjuntos, cada uno de sus integrantes cuando los mismos sean personas jurídicas constituidas en Colombia, deberán presentar en forma independiente dicha certificación expedida por el Representante Legal o Revisor Fiscal respectivo y según corresponda.

Si el proponente es persona natural, deberá estar al día al momento del cierre del proceso, por lo cual allegará las constancias de pago o planillas a través de las cuales se acredite el cumplimiento de sus obligaciones con los Sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, éstos últimos cuando a ello hubiere lugar.

La SAE SAS se reserva el derecho a solicitar copia de la anterior documentación.

11.2.6 Anexar Copia de la cédula de ciudadanía del representante legal

11.2.7 Anexar Certificado de antecedentes de responsables fiscales del oferente y del representante legal (Contraloría General de la República)

11.2.8 Anexar Certificado de registro de sanciones y causas de inhabilidad (SIRI) representante legal (Procuraduría General de la Nación)

11.2.9 Anexar Certificado de registro de antecedentes judiciales del Ministerio de Defensa Nacional y consulta de medidas correctivas (Policía Nacional) del representante legal.

11.2.10 Anexar fotocopia del RUT.

11.2.11 Anexar certificación Bancaria

11.3. REQUISITOS FINANCIEROS HABILITANTES

Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas mínimas condiciones que reflejan la salud financiera de los oferentes y muestran su aptitud para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato.

La verificación de la Capacidad Financiera será realizada por la SAE SAS, con fundamento en el Certificado de Registro Único de Proponentes RUP, expedido por la Cámara de Comercio en el cual refleje la información requerida con corte a 31 de diciembre de 2019.

Si el oferente no está inscrito en el RUP deberá presentar el Balance General con corte a 31 de diciembre de 2019, firmado por el Representante Legal y Contador Público o el Revisor Fiscal si a él hay lugar, allegando fotocopia de la Tarjeta Profesional tanto del Contador como del Revisor Fiscal que firman los Estados Financieros, así como el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores vigentes a la fecha de cierre del presente proceso en la que conste la carencia absoluta de antecedentes disciplinarios.

Los oferentes para ser habilitados deberán acreditar el cumplimiento de los siguientes indicadores de capacidad financiera. El cumplimiento de estos indicadores será aplicable para la realización del contrato:

INDICADOR	INDICE REQUERIDO
Índice de Liquidez	Mayor o igual a 1.5
Índice de Endeudamiento	Menor o igual a 65%
Capital de Trabajo	Mayor o igual a 2 veces el presupuesto del contrato

Los proponentes deberán acreditar su capacidad financiera demostrando que cuentan con:

- Índice de Liquidez

Determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto plazo

Se determina la Liquidez, medida como Activo Corriente sobre Pasivo Corriente, según el caso, así:

(Activo Corriente / Pasivo Corriente)

- Índice de Endeudamiento

Determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio) del proponente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la posibilidad del proponente de no poder cumplir con sus pasivos.

Se obtiene el porcentaje de endeudamiento, resultante de dividir el Pasivo Total por el Activo Total.

(Pasivo Total / Activo Total)

- Capital de Trabajo

Este indicador representa la liquidez operativa del proponente, es decir el remanente del proponente luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo.

Se calcula con la siguiente formula:

CT = Activo Corriente - Pasivo Corriente

En el caso que el proponente sea una Operación Conjunta, con participación de 2 o más proponentes, la acreditación de la capacidad financiera será el resultado de la suma de los componentes financieros de cada uno de los proponentes para el proceso de contratación; mediante la presentación del Registro Único de Proponentes RUP, expedido por la Cámara de Comercio en el cual refleje la información requerida con corte a 31 de diciembre de 2019 de cada uno de los participantes.

Si el proponente es una operación conjunta y no está inscrito en el RUP deberán presentar los mismos documentos exigidos en el párrafo como oferente individual.

12. OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica debe presentarse en el Formato No. 2, propuesta Económica con el presupuesto establecido y sin que ninguno de los valores allí consignados sobrepase el presupuesto estimado por esta Sociedad.

La oferta económica será considerada siempre y cuando el proponente haya sido jurídica, técnica y financieramente habilitado.

El proponente deberá presentar su oferta en pesos colombianos, sin anotar centavos.

Cualquier inconveniente que se presente durante la ejecución del contrato debido a una mala elaboración del cálculo del costo de la propuesta será responsabilidad exclusiva del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

Cuando el proponente omita diferenciar el IVA que esté gravado, se entiende que está incluido dentro del valor presentado.

La Sociedad de Activos Especiales S.A.S. se reserva la facultad de hacer correcciones aritméticas, cuando se adviertan inconsistencias en la oferta económica, el valor resultante será el que se tomará como oferta económica.

Teniendo en cuenta que este punto es de la esencia de la oferta, no podrá estar condicionada, ni ser adicionada, modificada o completada después de haber sido presentada la oferta. En caso de ser seleccionado el oferente deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

12.1 CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MAS FAVORABLE

El proponente con el valor de su propuesta más baja.

12.2 CRITERIOS DE DESEMPATE

En el evento de existir empate entre varias propuestas que se encuentren en igualdad, la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. tendrá en cuenta al proponente que haya presentado primero la propuesta.

13. RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

La SAE SAS rechazará las ofertas antes de la selección del oferente, por las causales que se indican a continuación, así como por las demás causales estipuladas en los presentes términos de referencia:

1. Cuando el oferente se halle incurso en alguna o algunas de las prohibiciones,

- inhabilidades e incompatibilidades para contratar, establecidas en la Ley, en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Constitución Política que lo inhabilite o lo ponga en situación de incompatibilidad o se encuentre inmerso en algún conflicto de interés, conforme la normativa vigente sobre la materia e igualmente acorde con el Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno de SAE SAS.
2. Cuando la oferta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o que no cumplan todas las calidades y condiciones de participación indicadas dentro del presente proceso.
 3. Cuando el oferente no subsane o subsane incorrectamente dentro del término fijado, la información o documentación solicitada por la SAE SAS.
 4. Cuando se compruebe falsedad o inexactitud en la información suministrada por el oferente o la contenida en los documentos y certificados anexos a la oferta, que no permita la evaluación objetiva de la misma.
 5. Cuando existan condicionamientos frente al presente documento.
 6. Cuando no se presente oportunamente la oferta.
 7. Cuando el (los) oferente (s) haya(n) tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente sobre el análisis de las ofertas.
 8. Cuando la oferta sea contraria a la Ley.
 9. Cuando un oferente tenga intereses patrimoniales en otra persona jurídica que presente oferta en el mismo proceso o cuando se trate de ofertas que correspondan a sociedades que tengan socios comunes, excepto cuando se trate de sociedades anónimas abiertas.
 10. Cuando el representante o los representantes legales de una persona jurídica que sea oferente ostenten igual condición en otra u otras firmas diferentes, que también estén participando en el presente proceso, o cuando el oferente, o alguno de sus socios, tenga participación o representación legal en las firmas cuyo trabajo debe ser verificado por el contratista.
 11. Cuando el oferente se encuentre vinculado a procesos penales por extinción de dominio, narcotráfico y delitos conexos o la persona jurídica cuyos socios o beneficiarios reales se encuentran en la misma situación.
 12. El oferente, cuyo representante legal, accionista, socio, miembro de la Junta Directiva o beneficiario real, haya sido condenado por delitos contra el Patrimonio del Estado.
 13. El oferente, que se encuentre reportado en cualquiera de las listas de control por lavado de activos que llegare a consultar la SAE SAS, o lo estén sus socios, sus representantes legales o beneficiarios reales.
 14. El oferente que se encuentre incluido en el Boletín de responsables fiscales, de conformidad con las previsiones del artículo 60 de la Ley 610 de 2000, como también si lo están sus representantes legales, socios o beneficiarios reales.
 15. El oferente que, estando obligado, no cumpla con su obligación de realizar los aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje y ARL de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002.
 16. El oferente cuyos accionistas, socios, miembros de la Junta Directiva o beneficiarios reales ostenten o lleguen a ostentar la calidad de funcionarios de la SAE SAS, mediante cualquier tipo de vinculación.
 17. El oferente o el representante legal de la persona jurídica, socio, accionista o beneficiario real que sea funcionario de la SAE SAS o miembro de su Junta Directiva

- o el cónyuge, compañero(a) permanente, los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de dichos miembros.
18. El oferente o su representante legal, accionista, socio, miembro de la Junta Directiva o beneficiario real que sea el cónyuge, compañero(a) permanente o pariente que se encuentre dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, único civil, de un funcionario de la SAE SAS, o de un miembro de su Junta Directiva.
 19. El oferente que a través de una sociedad, consorcio o unión temporal de la cual sea socio o integrante, haya incumplido a la SAE SAS, alguna de las obligaciones surgidas en virtud del contrato celebrado con cualquiera de aquellas.
 20. El oferente que sea deudor moroso de la SAE SAS bien sea directamente o a través de la sociedad, consorcio o unión temporal de la cual sea socio o integrante.
 21. La presentación de ofertas alternativas, parciales o condicionadas.
 22. Cuando exista evidencia acerca de la configuración de colusión entre los diferentes oferentes o, cuando exista fundamento cierto para concluir acerca de la configuración de irregularidades, derivadas de acuerdos indebidos o connivencia entre uno o varios de los oferentes y, el o los responsables de la estructuración o la dirección del correspondiente procedimiento de selección o de la evaluación de las ofertas.
 23. Cuando la oferta supere el valor del presupuesto y/o supere el valor máximo lote a ofertar aprobado por la SAE.

14. CRONOGRAMA DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN

ETAPA	FECHA
Publicación de la invitación a presentar propuesta en la página web www.saesas.gov.co .	28 de agosto de 2020
Observaciones a los términos de referencia al correo ccardoza@saesas.gov.co	Hasta el 2 de septiembre de 2020
Publicación de las respuestas a las observaciones y adendas en la página web www.saesas.gov.co	4 de septiembre de 2020
Presentación de propuesta, vía electrónica al correo ccardoza@saesas.gov.co - Hasta las 3:00 p.m.	Hasta el 10 de septiembre de 2020
Evaluación de las propuestas, subsanabilidad y verificación de las propuestas por parte de los oferentes	Hasta el 16 de septiembre de 2020
Publicación del informe de evaluación de las propuestas en la página web www.saesas.gov.co	18 de septiembre de 2020
Observaciones al informe de evaluación ccardoza@saesas.gov.co	21 y 22 de septiembre de 2020
Publicación de las Respuestas a las observaciones en la página web www.saesas.gov.co	24 de septiembre de 2020
Elaboración y publicación de la Adjudicación o declaratoria de desierto en la página web www.saesas.gov.co	Hasta el 29 de septiembre de 2020
Elaboración y suscripción del contrato por el contratista y aporte de garantías.	2 de octubre de 2020

15. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deberán ser enviadas vía correo ccardoza@saesas.gov.co por razones de riesgo en la salubridad pública.

La SAE SAS se reserva la facultad para hacer adendas o modificaciones a los términos de referencia y/o en los plazos previstos. Todas las adendas que surjan del proceso de selección, así como los demás documentos y anexos que los conforman, serán publicados en la página Web de la SAE SAS www.saesas.gov.co y formarán parte integral de los mismos. La consulta permanente de la página Web es responsabilidad del interesado.

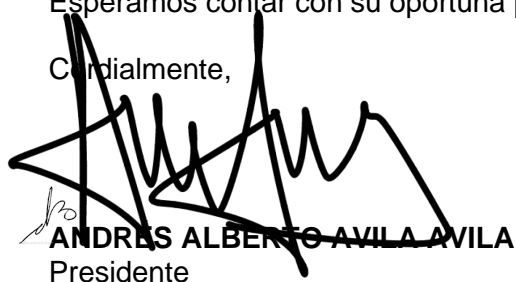
Formatos y Anexos

Formato 1 Carta de presentación de la propuesta (Diligenciar)

Formato 2 Oferta económica (Diligenciar)

Esperamos contar con su oportuna participación en el presente proceso de contratación.

Cordialmente,



ANDRÉS ALBERTO AVILA AVILA
Presidente

Aprobó: Mauricio Solorzano Arenas – Vicepresidente Jurídico

Revisó: Fabiola Ocampo Santa - Gerente de Contratos.

Proyectó: Claudia Cardozo – P.E. II G.C.

FORMATO No. 1

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ciudad y fecha

Señores

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE S.A.S.

REFERENCIA: Contratación Abreviada No. 10 de 2020

Me permito presentar propuesta para participar en el proceso de selección tendiente a contratar la prestación del servicio de un Call Center para la atención de los usuarios frente a las necesidades de la Sociedad de Activos Especiales SAS

En mi calidad de oferente declaro:

1. Que conozco los términos de referencia y acepto cumplir todos los requisitos en ella exigidos. Como consecuencia de lo anterior, elaboré mi propuesta ajustada a este documento.
2. Que en caso de que se me adjudique el contrato me comprometo a suscribir el acta de inicio y a terminar el contrato dentro de los plazos contractuales, de acuerdo con lo establecido en los documentos del proceso de selección.
3. Que conozco y acepto en un todo las leyes generales y especiales aplicables a este proceso contractual.
4. Que conozco, y de manera expresa acepto y me obligo a cumplir las Condiciones Técnicas Mínimas exigidas en los presentes términos de referencia en el evento de ser adjudicatario del contrato.
5. Que la validez de la propuesta es mínima 60 días calendario.
6. Que declaro bajo la gravedad del juramento, que toda la información aportada y contenida en mi propuesta es veraz y susceptible de comprobación.
7. A través del presente documento manifiesto bajo la gravedad de juramento que tengo plena capacidad para presentar la propuesta, suscribir y ejecutar el contrato en caso de ser adjudicatario del presente proceso.
8. Que por medio de la presente Autorizo a la Sociedad de Activos Especiales S.A.S, para que, de manera libre, expresa y voluntaria recaude, almacene, use, circule, suprima, procese, compile, intercambie y en general dé tratamiento a los datos que he suministrado y que los mismos sean incorporados en las distintas bases de datos con que cuenta la entidad, en virtud de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
9. Me permito informar que las comunicaciones relativas a este proceso de selección las recibiré en la siguiente dirección:

Nombres y apellidos del proponente o representante legal o su apoderado:

Nombre del Representante Legal
C.C. N° _____ de _____
FIRMA y NOMBRE DE QUIEN FIRMA _____
Dirección
Ciudad
Teléfono(s)
Fax
Correo Electrónico

FORMATO 02 - PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad y fecha

Señores

SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES SAE S.A.S.

REFERENCIA:

Yo, _____ identificado con la C.C No. _____ de _____ actuando en representación de _____, en calidad de _____ de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia hago la siguiente propuesta económica:

ITEM (Mensual)	VALOR MAXIMO A OFERTAR (IVA incluido-Mensual)	VALOR OFERTADO (IVA incluido)
RECURSO HUMANO		
(2) Agentes de Call Center Bilingües	\$ 7.700.000	
INFRAESTRUCTURA		
Alquiler puesto de trabajo, computador, diadema, etc, para 2 personas.	\$ 700.000	
SOFTWARE		
WhastApp Business	\$ 1.500.000	
Omnicanalidad del servicio de seguimiento por múltiples opciones		
Chat desde la web, integrado a la plataforma de llamadas		
E-mails masivos		
Fee Mensual: Por mantenimiento más licencia por cada agente conectado.		
Mensajes de texto (SMS) hasta 1000 mensuales		
Servicio de computación en la nube para agente de call		
PAGO UNICO INICO DEL PROYECTO		
Costo de Implementación	\$ 1.200.000	

* Los valores remitidos en la oferta económica deben incluir IVA.

* De conformidad con lo establecido en los términos de referencia, el oferente no podrá presentar en la oferta económica ningún valor superior a los valores máximos de referencia por ITEM establecidos por Sociedad de Activos Especiales S.A.S. como conclusión del estudio de mercado realizado so pena de rechazo.

Nombre del Representante Legal
C.C. N° _____ de _____
FIRMA y NOMBRE DE QUIEN FIRMA
Dirección
Ciudad
Teléfono(s)
Fax
Correo Electrónico