



UNIVERSIDAD LIBRE®

Personería Jurídica No. 192 de 1946 de Mingobierno
Nit.: 860.013.798-5

Miembro de la
Asociación Colombiana
de Universidades

Pliego de Condiciones

N° 03 - 2025

“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE A NIVEL NACIONAL POR UN PERÍODO DE VEINTICUATRO (24) MESES.

**SEPTIEMBRE
DEL 2025**





CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	5
1.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD LIBRE	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.	5
1.3 OBJETO DE LA INVITACIÓN PÚBLICA	6
1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE	6
1.5 CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.....	6
1.6 NATURALEZA JURÍDICA DE LOS PROPONENTES.	7
1.7 CONDICIONES Y CALIDADES EXIGIDAS A LOS PROPONENTES.....	7
1.8 INHABILIDADES (IMPEDIMENTOS).....	8
1.9 CIERRE DE LA CONVOCATORIA	9
1.10 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.	9
1.11 CORRESPONDENCIA	10
1.12 DOCUMENTOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS DEL PRESENTE CONCURSO	11
1.13 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES A LA INVITACION.....	11
2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA.	12
2.1 ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.	12
2.2 ANEXO 2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.....	12
2.3 ANEXO 3. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO.	12
2.4 ANEXO 4. REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES.....	12
2.5 ANEXO 6. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE APORTES PARAFISCALES.....	13
2.6 ANEXO 7. CERTIFICADO ISO 9001, VERSIÓN 2015 O SUPERIOR	13
2.7 ANEXO 8. CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	13
2.8 ANEXO 9. PROPUESTA ECONÓMICA.	14
2.9 ANEXO 10. POLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.	15
2.10 ANEXO 11. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA.	15



2.11	ANEXO 12. DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL	16
2.12	ANEXO 13. ESTADOS FINANCIEROS & NOTAS	16
2.13	ANEXO 14. CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ENTIDADES DE CONTROL.....	16
2.15	CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA.....	17
3.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.	18
3.1	REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN LEGAL	19
3.2	REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO.	20
3.3	REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN TÉCNICO.....	21
4.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.	22
4.1	TÉRMINO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.	23
4.2	FORMA DE PAGO.....	23
4.3	PÓLIZA (S) DE SEGURO (S).....	24
4.4	MULTAS.	25
4.5	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	25
4.6	SUPERVISOR DEL CONTRATO.	26
4.7	SUSCRIPCIÓN DE ACTAS.	27
4.8	CESIÓN DEL CONTRATO.	27
4.9	IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.....	27
4.10	PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	28
5.	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	28
5.1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	28
5.2	ALCANCE DEL PROYECTO	29
5.3	FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	29
5.4	REQUERIMIENTO REPORTES Y ESTADÍSTICAS DE LA OPERACIÓN.	33
5.5	REQUERIMIENTO EN ATENCIÓN INBOUND.....	34
5.6	DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	36
5.7	OTRAS ESPECIFICACIONES.....	37



UNIVERSIDAD LIBRE®

Personería Jurídica No. 192 de 1946 de Mingobierno
Nit.: 860.013.798-5

Miembro de la
Asociación Colombiana
de Universidades

5.8 EQUIPO DE TRABAJO	39
ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.	41





CAPÍTULO PRIMERO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD LIBRE.

La Universidad Libre es una Institución de Educación Superior, organizada como Corporación, persona jurídica de derecho privado, de utilidad común e interés social y sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de nacionalidad colombiana, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución n° 192 de 1946 expedida por el Ministerio de Gobierno, identificada con NIT 860.013.798 – 5, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá Distrito Capital, y actuales dependencias Seccionales en las ciudades de Cali, Barranquilla, Pereira, Cúcuta, Socorro y Cartagena; regida por los principios de: Libertad de cátedra, examen y aprendizaje, de universalidad, pluralismo ideológico, moralidad, igualdad, fraternidad, democracia, excelencia académica y desarrollo sostenible.

La Universidad Libre tiene como Misión, propender por la construcción permanente de un mejor país y de una sociedad democrática, pluralista y tolerante, e impulsa el desarrollo sostenible, iluminada por los principios filosóficos y éticos de su fundador, con liderazgo en los procesos de investigación, ciencia, tecnología y solución pacífica de los conflictos.

1.2 JUSTIFICACIÓN.

Este pliego se da en cumplimiento de las políticas trazadas en el Plan Integral de Desarrollo Institucional (PIDI) 2025-2029, Programa 15 “FORTALECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL” que contiene los proyectos 26 y 27 sobre comunicación interna estratégica y consolidación de la comunicación externa en los cuales se incluyen acciones relacionadas con el mejoramiento de procesos y herramientas de la Universidad para una mejor atención de la comunidad educativa.





1.3 OBJETO DE LA INVITACIÓN PÚBLICA.

Seleccionar una empresa especializada para contratar el servicio integral de Contact Center para la Universidad Libre a nivel nacional por un periodo de 24 meses.

1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

El presente proceso de selección tiene carácter público y le son aplicables las normas legales vigentes que en derecho civil y comercial regulan la materia, siendo competente la jurisdicción civil colombiana para conocer de las controversias que surjan en su ejecución. No obstante, los actos de preparación y adjudicación del mismo seguirán los trámites contemplados en el Acuerdo n° 05 de septiembre 12 de 2008 que Reglamenta la Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre. El presente pliego de condiciones tiene carácter contractual y contiene las condiciones detalladas a las que se ajustará la ejecución del contrato.

1.5 CRONOGRAMA GENERAL PARA DESARROLLAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA.

A continuación, se hace una relación de las actividades a realizar en el concurso:

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Inicio del proceso (Publicación de los pliegos de condiciones en la página Web de la Universidad.	A partir del veintitrés (23) de septiembre 2025	https://portal.unilibre.edu.co/proveedores-2025/



Presentación de dudas y observaciones por parte de los oferentes.	Hasta el día treinta (30) de septiembre de 2025 Hasta las 5:00 p.m.	Los oferentes podrán solicitar aclaraciones y presentar las observaciones que consideren pertinentes a los presentes pliegos de condiciones, hasta el día 30 de septiembre de 2025, las cuales deberán ser enviadas por correo electrónico a las siguientes direcciones: ruth.sotelo@unilibre.edu.co ; y diana.pinzon@unilibre.edu.co
Aclaración (es) y pronunciamiento de la Universidad Libre frente a las observaciones a los pliegos de condiciones	El día siete (07) de octubre de 2025	Se responderá a cualquier duda u observación a la que haya lugar durante el proceso a través del link: https://portal.unilibre.edu.co/proveedores-2025/
Recepción de propuestas	Quince (15) de octubre de 2025 hasta las 5:00 p.m.	A través del link: https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/668833?lang=es-co

1.6 NATURALEZA JURÍDICA DE LOS PROPONENTES.

Podrán participar en la presente invitación a cotizar personas jurídicas legalmente constituidas, especializadas, certificadas y autorizadas para suministrar este tipo de servicio, quedando descartada la posibilidad de presentar propuestas a través de intermediarios.

1.7 CONDICIONES Y CALIDADES EXIGIDAS A LOS PROPONENTES.

Los requisitos que deben cumplir los proponentes son los siguientes:

- 1) Estar inscritos en la base de datos de proveedores de la Universidad Libre.
- 2) Acreditar su existencia y representación legal aportando el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, documento en el que deberá constar claramente las facultades del gerente o del representante legal, el objeto social, su antigüedad la cual no puede ser inferior a diez (10) años anteriores contados a partir de la fecha de apertura del presente





proceso y la duración de la sociedad, la cual debe ser, como mínimo, igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más.

- 3) Demostrar la capacidad económica y técnica necesarias para garantizar la eficiencia y la eficacia en el desarrollo del proyecto objeto de la presente invitación.
- 4) Contar con una experiencia mínima de tres (3) años en la prestación del servicio integral de contact center.
- 5) No registrar embargos ni deudas vencidas con los sistemas judicial y financiero del país.
- 6) No tener multas ni sanciones registradas ante la Cámara de Comercio, ni en la Procuraduría, Contraloría u otras entidades de Vigilancia y Control. **Para demostrarlo, deberá aportar los correspondientes certificados.**
- 7) Tener una calificación igual o superior a tres puntos cinco (3.5), si ha sido contratista de la Universidad Libre.
- 8) Si el estatuto social impone restricciones al representante legal para contratar, se debe adjuntar copia del documento de autorización correspondiente, emitido por la junta de socios u órgano superior de gobierno social.
- 9) No registrar pleitos pendientes ante la jurisdicción ordinaria, contencioso administrativa y constitucional.
- 10) No estar incurso en procesos de reorganización y liquidación judicial, previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen.

1.8 INHABILIDADES (Impedimentos)

Los proponentes deberán revisar el Reglamento de Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre, Acuerdo n° 05 de septiembre 12 de 2008, alojado en la página web de la Universidad (<http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/normatividad-vigente#reglamentos-administrativos>), para verificar que no están incursos en las inhabilidades para contratar con la Universidad Libre, descritas en el artículo 5° de dicho documento, que se puntualizan en las siguientes:





- 1) Quienes lo estén por mandato legal, judicial o estatutario.
- 2) Quienes se encuentren en tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, o sean, cónyuge o compañero permanente de personas vinculadas a la Universidad.
- 3) Los miembros de Sala General, Consiliatura, Consejos Directivos y demás Órganos de Dirección o Control de la Universidad en forma directa.
- 4) Las sociedades de personas (Naturales o Jurídicas), en las que sean, o hayan sido en el año inmediatamente anterior, socios, asesores o directivos, algún miembro (s) de la Sala General, Consiliatura, Consejo Directivo y demás Órganos de Dirección o Control de la Universidad Libre.

1.9 CIERRE DE LA CONVOCATORIA

El cierre de la invitación será el día quince (15) de octubre de 2025 a las 5:00 p.m., a través del

<https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/668833?lang=es-CO>

1.10 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

El proponente deberá presentar su propuesta haciendo uso del siguiente link:

<https://convocatoria.unilibre.edu.co/index.php/668833?lang=es-CO>

Los PDF para cargar no deben pesar más de 8 megas, si pesan más de 8 megas, se puede dividir un componente en 2 PDF, por componente se puede cargar un máximo de 5 PDF.

No se aceptarán propuestas enviadas por correo electrónico, o presentadas después de la fecha y hora límite.

La propuesta deberá presentarse en idioma español.

Para facilitar el estudio y evaluación de la propuesta, el proponente deberá numerar todas las hojas que contienen la oferta, y cada una de ellas conformará un folio y la cantidad total debe mencionarse en la carta de presentación de la oferta. La numeración deberá hacerse en forma consecutiva y ascendente empezando con el número 001; no se podrán repetir números, ni agregar letras ni signos





que acompañen los números. Cuando una hoja de la propuesta tenga información por ambas caras, se considerará como un (1) solo folio.

En caso de presentarse incongruencia (s) en la propuesta, porque una parte de la misma establece algo que se contradice en otra parte de ella, la Universidad Libre podrá solicitar las aclaraciones pertinentes.

La propuesta debe contener un índice en el que se identifique en forma clara toda la documentación de la oferta y el folio o folios a que corresponde.

El índice de presentación de la oferta será en el mismo orden en que se enuncian los requisitos documentales señalados en el numeral 2 del Capítulo II del presente pliego de condiciones.

La presentación de la propuesta implica la aceptación y conocimiento íntegro del presente pliego de condiciones, así como de las normas legales aplicables. Significa lo anterior, que con la presentación de la propuesta el oferente manifiesta que ha examinado completamente el documento, que ha obtenido las aclaraciones satisfactorias sobre cualquier punto incierto o dudoso, y que ha aceptado las condiciones y obligaciones del presente documento, para cumplir con el objeto de la invitación. El proponente **no podrá retirar ni modificar la propuesta** luego de que haya sido entregada.

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTÁ D.C.

“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE A NIVEL NACIONAL POR UN PERÍODO DE VEINTICUATRO (24) MESES”

Todos los costos económicos y demás recursos necesarios para la elaboración y presentación de la propuesta serán a cargo del proponente, y la Universidad Libre no será responsable de los mismos.

1.11 CORRESPONDENCIA





Cualquier comunicación que envíen los concursantes o proponentes, deberá ser dirigida a la Universidad Libre Seccional Bogotá, D.C., subsele La Candelaria, calle 8ª n° 5 – 80, o a los correos electrónicos indicados en el cronograma de actividades.

1.12 DOCUMENTOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS DEL PRESENTE CONCURSO

Se consideran como documentos básicos de este proceso de selección:

- El acta de apertura del presente proceso.
- Este pliego de condiciones, sus anexos y sus adendas.
- El informe de evaluación o calificación.
- El acta de adjudicación.
- Las propuestas técnicas y económicas presentadas de conformidad con los requisitos documentales exigidos en el pliego de condiciones.
-

1.13 OBSERVACIONES Y ACLARACIONES A LA INVITACION.

Si con base en las consultas que formulen los proponentes, la Universidad Libre estima conveniente introducir modificaciones al presente documento de especificaciones, lo hará sólo mediante comunicación escrita (adendas), publicadas a través del link: <https://portal.unilibre.edu.co/proveedores-2025/>

Las especificaciones y/o modificaciones que la Universidad acepte y consten en adendas, forman parte de esta invitación y los proponentes deberán expresar su conocimiento y aceptación.



CAPÍTULO SEGUNDO

2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA.

2.1 ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.

La carta de presentación de la propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la empresa, según modelo suministrado por la Universidad Libre, elaborado en WORD de Microsoft Office, el que deberá diligenciar, y firmar para su presentación.

2.2 ANEXO 2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.

La propuesta deberá contener el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio con sede en el domicilio principal del oferente, dentro de los 10 días calendario anteriores a la fecha de la presentación de la oferta. El error en la fecha de expedición de este documento es subsanable.

Nota. - Si las facultades del representante legal se encuentran limitadas por estatutos y por ello resulta necesario, deberá anexar copia del acta de la junta de socios que autoriza al representante legal, para presentar propuesta económica, y eventualmente, contratar con la Universidad Libre.

2.3 ANEXO 3. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO.

La propuesta deberá contener el Registro Único Tributario (RUT).

Nota. - El error en la fecha de expedición de los citados documentos será subsanable.

2.4 ANEXO 4. REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

Certificado de inscripción, clasificación y calificación (R.U.P.) **debidamente renovado**, cuya fecha de expedición no podrá ser superior a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de la



presentación de la oferta.

Nota. - El error en la fecha de expedición de este documento es subsanable.

2.5 ANEXO 6. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE APORTES PARAFISCALES

Certificación del representante legal o revisor fiscal según el caso, en la que acrediten el cumplimiento de sus obligaciones en el pago de los aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 del 10 de julio de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

2.6 ANEXO 7. CERTIFICADO ISO 9001, VERSIÓN 2015 O SUPERIOR

El proponente deberá anexar copia del certificado de gestión de calidad ISO 9001-2015 o superior.

Nota.- El cumplimiento del presente requisito solo procederá en caso de que el proponente efectivamente lo tenga.

2.7 ANEXO 8. CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

De acuerdo con los requisitos legales exigidos mediante la normativa legal vigente, se tendrá en cuenta el siguiente criterio:

Servicio Integral de Contact Center a Nivel Nacional	Certificado de SG-SST emitido por ARL vigente al periodo de la presentación de la oferta.	Certificado emitido por la ARL o registro de autoevaluación emitido por el Ministerio de Trabajo. Favor adjuntarlo a la propuesta.
--	---	--

Una vez se inicie el contrato el área de Seguridad y Salud de la Universidad Libre podrá hacer procesos de revisión y seguimiento al cumplimiento del SG.

**2.8 ANEXO 9. PROPUESTA ECONÓMICA.**

El proponente deberá presentar la propuesta técnica y económica clara e independiente para la ejecución del objeto contractual, con determinación del precio total de la propuesta incluyendo todos los costos directos e indirectos, impuestos y demás costos, relacionados con la celebración del contrato, para lo cual deberá utilizar el siguiente formato suministrado por la Universidad Libre, y entregar la propuesta elaborada en EXCEL de Microsoft Office, la que deberá diligenciar y firmar para su presentación. Cualquier otra forma de presentación o cambio en el texto implicará la ELIMINACIÓN de la propuesta.

SERVICIO	NÚMERO DE MESES	NUMERO DE AGENTES	PRECIO TOTAL
Servicio integral de Contact center para la Universidad Libre a nivel nacional.	24	8 INBOUND	
Enlace SIP trunk de 100 canales con un ancho de banda mínimo de 300 MB	24		
SUBTOTAL			
IVA 19%			
VALOR TOTAL OFERTA			

Así mismo, el proponente debe manifestar que la propuesta tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha en que se cierre la presente invitación.



Nota 1: Favor entregar su oferta económica debidamente formulada, en el formato Excel adjunto a este pliego.

2.9 ANEXO 10. POLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

El proponente deberá respaldar la seriedad de su oferta con una póliza expedida por una compañía de seguros legalmente constituida, certificada y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por un valor asegurado del diez por ciento (10%) del valor total de la misma, y una vigencia que no podrá ser inferior a noventa (90) días calendario, término que se contará a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

2.10 ANEXO 11. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA.

El proponente deberá adjuntar copia de tres (3) certificaciones de contratos terminados al 100% cuyo objeto sea el servicio de Contact Center en entidades públicas o privadas mínimo durante 12 meses, los cuales haya ejecutado en los cinco (5) últimos años, donde el monto de la sumatoria del valor de los 3 contratos deberá ser igual o superior a ochocientos (\$800.000.000) millones de peso. De igual manera, aportará las correspondientes certificaciones en las que se acredite el cumplimiento y la calidad del servicio, los cuales deben ser expedidos por el representante legal de la empresa o entidad contratante, por el empleado o funcionario competente y contener los siguientes datos verificables:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto igual al descrito en los presentes pliegos de condiciones.
- Las fechas contractuales de iniciación y terminación.
- Valor final facturado (incluido IVA).
- Calificación dada al contratista (bueno, regular, malo)
- Teléfono y dirección del contratante
- Las certificaciones deberán estar en papel membreteado por la entidad que la expide





- No se aceptan auto - certificaciones

Nota: En caso de que la certificación presentada por el proponente informe que el contrato se desarrolló a través de unión temporal, la misma deberá contener el porcentaje de participación de cada una de las empresas integrantes que en todo caso no podrá ser inferior al 50%.

2.11 ANEXO 12. DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL.

El proponente deberá anexar fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.

2.12 ANEXO 13. ESTADOS FINANCIEROS & NOTAS.

Los siguientes documentos deben ser presentados por el proponente:

1. Estados financieros comparativos a diciembre 31 de 2023 y 2024, según normatividad vigente; debidamente firmados, si la empresa tiene Revisor Fiscal, anexar dictamen.
2. Fotocopia de la tarjeta profesional y cédula de ciudadanía del contador público y del revisor fiscal.
3. Además, **deberá anexar el certificado vigente de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores al contador público y/o del revisor fiscal** que firman los estados financieros.
4. Declaración de renta del último año gravable.

2.13 ANEXO 14. CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ENTIDADES DE CONTROL.

Asimismo, los proponentes deberán presentar los siguientes documentos:

- 1) Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República, tanto a la persona jurídica como al respectivo representante legal.





2) Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, tanto a la persona jurídica como al respectivo representante legal.

3) Certificado de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional al respectivo representante legal.

Nota. - No obstante, si el proponente eventualmente no presenta los documentos aquí enunciados, la Universidad Libre podrá estudiar la viabilidad, o no, de requerir al representante legal de la empresa participante para que, en un término prudencial, los aporte; siempre que con esta decisión no se incurra en violación de los principios de contratación señalados en el Acuerdo n° 05 de septiembre 12 de 2008.

2.15 CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA.

La Universidad Libre, en uso de su plena autonomía y responsabilidad, podrá aceptar la oferta que le resulte más favorable a sus intereses, rechazando las demás o, eventualmente, rechazándolas todas si a dicha conclusión llega, en los siguientes eventos:

- a) Las propuestas que no contengan los documentos señalados en los numerales 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, y 2.12 (Estados financieros) que se exigen en el numeral 2 del Capítulo II del presente pliego de condiciones.
- b) Las propuestas enviadas por correo electrónico, como también aquellas que sean presentadas extemporáneamente o en un sitio diferente al indicado en los numerales 1.9 y 1.10.
- c) La propuesta que sea presentada por consorcio o unión temporal.
- d) Cuando se compruebe confabulación entre los proponentes.
- e) Cuando el proponente haya tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente en el análisis de propuestas.
- f) Cuando se compruebe fraude en las certificaciones o documentos que se presenten en la propuesta.
- g) Cuando el representante o los representantes legales de una persona jurídica ostenten





igual condición en otra u otras empresas diferentes, que también estén participando en la presente invitación.

- h) Cuando el proponente se encuentre en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el Reglamento de Contratación de la Universidad Libre, y en aquellas previstas en el ordenamiento jurídico colombiano.
- i) Cuando la propuesta no se ajuste completamente a las especificaciones técnicas contempladas en este pliego de condiciones.
- j) Cuando el proponente registre en los certificados expedidos por la Cámara de Comercio, embargos o litigios que permitan inferir el riesgo en la ejecución del contrato.
- k) Cuando el proponente presente sanciones y/o multas registradas en los certificados expedidos por la Procuraduría, Contraloría u otra entidad de control, que permitan inferir el riesgo en la ejecución del contrato.
- l) Cuando el proponente esté en proceso de reorganización y liquidación judicial, de los previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen, que permitan inferir el riesgo en la ejecución del contrato.
- m) Cuando el proponente, habiendo sido contratista de la Universidad Libre, haya obtenido una calificación inferior a tres puntos cinco (3.5).
- n) Cuando el proponente no tenga sucursal o sede principal en la ciudad de Bogotá

CAPÍTULO TERCERO

3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

La Universidad Libre en uso de su plena autonomía y responsabilidad, no adquiere obligación legal de realizar la negociación con un proponente determinado. La única obligación es estudiar, evaluar las propuestas recibidas, y si lo estima pertinente, escoger la que más se ajuste a los intereses de la institución. En consecuencia, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes al cierre de la invitación, evaluará las propuestas y podrá declarar desierta la invitación cuando las propuestas no se ajusten a





las especificaciones y requerimiento mínimos o no cumplan con sus expectativas, sin que sea dable a los proponentes exigir explicaciones, evento en el cual no estará obligada a reconocer los costos por elaboración de la propuesta.

Esta decisión de adjudicación o declaratoria de desierta será informada a través de la Oficina de Compras de la Universidad Libre Seccional Bogotá.

La Universidad Libre no estará obligada a dar a conocer las razones por las que se acepta, o no, una propuesta. Por tanto, si la Universidad decide no contratar los bienes y servicios objeto de la presente invitación, ello no faculta a los oferentes para efectuar reclamación alguna, razón por la que, desde ahora, de manera expresa renuncian a cualquier reclamación sobre el particular.

La Universidad Libre registrará, tabulará y hará el análisis comparativo de las ofertas, con el fin de determinar cuál o cuáles propuestas cumplen con los requisitos mínimos solicitados en el presente pliego de condiciones.

En la metodología de evaluación, se procederá así: Se evaluará el cumplimiento de la totalidad de los siguientes requisitos, y se declarará la habilitación o no de la oferta:

3.1 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN LEGAL.

Para que las empresas que participan en la invitación objeto de este pliego de condiciones puedan ser consideradas como habilitadas legalmente, se requiere que, además de cumplir con los demás requisitos de orden técnico y financiero, aporten los siguientes documentos:

1. Carta de presentación de la propuesta, debidamente diligenciada y firmada.
2. Certificado de existencia y representación legal expedido por la respectiva Cámara de Comercio, y de ser necesario, copia del acta de la junta de socios que autoriza al





representante legal, para presentar propuesta económica, y eventualmente contrate con la Universidad Libre.

3. La póliza de seguro con la que respalda la seriedad de la oferta, junto con el respectivo recibo de pago.
4. El Registro Único Tributario – RUT.
5. El registro único de proponentes – RUP.
6. Los certificados de experiencia.
7. Adicionalmente, son requisitos habilitantes los siguientes:
 - a. Que la empresa participante no tenga registrados litigios, embargos, multas o sanciones en los certificados expedidos por la respectiva Cámara de Comercio.
 - b. Que la persona jurídica y su respectivo representante legal no tenga antecedentes de responsabilidad fiscal registrados en la Contraloría General de la República.
 - c. Que la persona jurídica y su respectivo representante legal no tenga antecedentes disciplinarios registrados en la Procuraduría General de la Nación.
 - d. Que el respectivo representante legal de la empresa participante no tenga antecedentes judiciales.
 - e. Que el proponente no esté en proceso de reorganización y liquidación judicial, de los previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen.

3.2 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO.

Estados financieros comparativos a diciembre 31 de 2023 y 2024, según normatividad vigente; debidamente firmados, si la empresa tiene Revisor Fiscal anexar dictamen. En este punto, la Universidad Libre Seccional Bogotá hará una evaluación de la información financiera solicitada, siguiendo los parámetros que a continuación se señalan:

Nombre del Indicador

Factor a evaluar





Indicador de liquidez	Debe ser superior al 0,5
Indicador de endeudamiento	Debe ser inferior al 55%
Razón de cobertura de intereses	Superior a 3
Rentabilidad del patrimonio	Mayor que cero (0)
Rentabilidad del activo	Mayor que cero (0)
Capital de trabajo	Igual o superior al 50% del valor de la oferta económica

La evaluación financiera de las propuestas se efectuará a partir de la información contenida en los estados financieros.

3.3 REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN TÉCNICO.

- Propuesta Técnica y Económica.
- Certificación de experiencia específica.
- Personal requerido.

Solo se evaluarán las propuestas que cumplan con la totalidad de los requisitos legales, financieros y técnicos antes descritos. Las ofertas económicas de los proponentes habilitados deberán incluir en su presupuesto la totalidad de los ítems del FORMATO descrito en el numeral 2.8; en caso de omisión de un solo ítem **el proponente será descalificado**. Las operaciones aritméticas serán revisadas y en caso de un error aritmético este será corregido y el resultado corregido será el valor que se tendrá en cuenta para la elaboración del cuadro comparativo de ofertas y eventualmente el respectivo contrato. La propuesta cuyo valor corregido presente una diferencia mayor al 2% de su valor será descalificada. La propuesta cuyo valor corregido esté por fuera del rango del 95% al 105% de la media aritmética será descalificada.





Los precios unitarios, precios parciales por ítem, costo directo de la oferta y precio total de la oferta, se deberán presentar sin decimales. La Universidad se reserva la escogencia de elegibilidad de la propuesta ganadora.

En el cuadro comparativo de ofertas solo se incluirán las propuestas habilitadas que hayan cumplido con los requisitos legales, financieros y técnicos.

La siguiente tabla presenta, en forma resumida los factores que serán tenidos en cuenta por el Comité Técnico Evaluador y la correspondiente calificación en puntos, que este asignará:

FACTOR	PUNTAJE
Evaluación Legal y Jurídica (De obligatorio cumplimiento)	Cumplimiento
Evaluación Económica de la Oferta	100
Experiencia del proponente	Cumplimiento
Evaluación Técnica	Cumplimiento
Evaluación Financiera del proponente	Cumplimiento
TOTAL	100

CAPÍTULO CUARTO

4. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.

El proponente favorecido con la adjudicación del contrato deberá presentarse a las instalaciones de la Universidad Libre Seccional Bogotá, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación. Igualmente, deberá contratar las respectivas pólizas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que le sea entregada la proforma de contrato para su suscripción.

En el evento de que el proponente no se haga presente para suscribir el contrato, la Universidad Libre podrá adjudicar el contrato dentro de los quince (15) días calendarios siguientes al proponente que





haya obtenido la segunda mejor calificación de la propuesta, al igual que informará el siniestro a la Compañía Aseguradora a efectos de hacer efectiva la póliza de seriedad de la oferta.

4.1 TÉRMINO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato civil que se genere con ocasión de la presente invitación tendrá una duración de: 30 días para la implementación de la solución y 24 meses para la prestación del servicio, contados a partir de la fecha en que se suscriba la respectiva acta de inicio; de acuerdo con el cronograma de ejecución que debe ser previamente aprobado por la Universidad Libre, soporte técnico y programación de la capacitación formal propuesta.

La entrega, instalación y puesta en funcionamiento de la totalidad de la solución ofertada por el proponente deberá realizarse en un periodo no superior a treinta (30) días calendario a partir de la firma del contrato. A partir de este momento se contarán los 24 meses del servicio.

NOTA: El presente proceso generará un contrato civil de prestación de servicios, razón por la cual la actividad que desarrollará el potencial contratista es autónoma e independiente, por lo que el personal que contrate para desarrollar dicha actividad durante la vigencia del contrato, dependerá única y exclusivamente del contratista, por lo que no habrá lugar a reclamaciones judiciales o extrajudiciales a la Universidad Libre, por concepto de salarios o prestaciones sociales, ni por ningún otro derecho consagrado en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás disposiciones legales de naturaleza laboral. En consecuencia, para todos los efectos del contrato que se suscriba, el contratista responderá por las obligaciones legales que tenga con las personas que emplee, comprometiéndose a adoptar todas las medidas que correspondan para tal fin.

4.2 FORMA DE PAGO.

Para pagar el precio estipulado en el contrato, se deberá cumplir con el requisito de trámite que la Universidad Libre ha establecido para el efecto, esto es: Un anticipo del 10% del precio del contrato y





el 90% restante en 24 mensualidades vencidas, en proporción al servicio efectivamente prestado, **previa radicación de la correspondiente factura electrónica**, acompañada de la fotocopia virtual de los siguientes documentos:

- (i) El contrato,
- (ii) Las respectivas pólizas de seguros;
- (iii) La respectiva acta en la que conste que el servicio mensual se ha recibido a entera satisfacción por parte de la Universidad Libre, y que se ha verificado que el contratista ha pagado los correspondientes aportes a parafiscales, documento que deberá estar debidamente avalado por el supervisor designado por la Universidad Libre.

Para el último pago se requiere, además, anexar el acta de terminación del contrato.

Estos documentos serán remitidos por el contratista al supervisor del contrato quien luego de revisarlos, los radicará en la Oficina de Cuentas por Pagar a través del correo institucional, previo cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos que se exigen para los pagos.

4.3 PÓLIZA (S) DE SEGURO (S).

Si el proponente es favorecido con la adjudicación del contrato, desde ya se obliga a tomar con una compañía de seguros legalmente constituida, certificada y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, una póliza de seguros en la que la beneficiaria sea la Universidad Libre, con la que se amparen los siguientes riesgos:

4.4.1 CUMPLIMIENTO GENERAL DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, por un valor asegurado igual al cuarenta por ciento (40%) del precio del contrato y con vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más.

4.4.2 BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO, por un valor asegurado igual al cien por ciento (100%) de la suma entregada como anticipo, y con vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más. En caso de suspensión del contrato, esta garantía se extenderá





hasta que se resuelva la suspensión o en su defecto, hasta la terminación del mismo.

4.4.3 CALIDAD DEL SERVICIO, por un valor asegurado del cuarenta por ciento (40%) del precio del contrato y vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más.

4.4.4 SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES, por valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio total del contrato, y vigencia igual a la duración y tres (3) años más.

4.4.5 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, por valor asegurado igual al veinte por ciento (20%) del precio total del contrato y una vigencia igual a la duración del mismo.

Nota.- La Universidad Libre seccional principal se reserva el derecho de solicitar otro (s) cubrimiento (s) de la (s) póliza (s) de seguro (s), si las condiciones comerciales planteadas por los oferentes, así lo amerita.

4.4 MULTAS.

En caso de mora o incumplimiento parcial o total de una o varias de las obligaciones contraídas por el contratista con la suscripción del contrato, la Universidad Libre impondrá multas diarias sucesivas, por un valor de cero punto uno por ciento (0.1%) del precio total del contrato, mientras subsista el incumplimiento y hasta por treinta días calendario. La Universidad Libre adoptará las medidas de control e intervención necesarias que garanticen la ejecución del objeto del contrato. La Universidad Libre Seccional Bogotá, podrá tomar directamente el valor de las multas de los saldos que se adeuden al contratista por el contrato o de la garantía constituida, y si no fuere posible, cobrará los valores por vía judicial.

4.5 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

El proponente manifiesta que, si resulta beneficiado con la adjudicación del contrato, desde ya garantiza que el personal asignado para realizar la prestación del servicio de Contac Center en las



siete (7) Seccionales de la Universidad Libre, es capacitado, competente y calificado para realizar dichas actividades.

El oferente desde ya reconoce que el contrato que se genere de la presente invitación a cotizar es de naturaleza eminentemente civil, dado que las actividades que desarrollará serán autónomas e independientes, por lo que el personal que contrate para desarrollarlas durante la vigencia del contrato, dependerá única y exclusivamente del oferente y potencial contratista, por lo que no habrá lugar a reclamaciones judiciales o extrajudiciales a la Universidad Libre, por concepto de salarios o prestaciones sociales, ni por ningún otro derecho consagrado en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás disposiciones legales de naturaleza laboral. En consecuencia, para todos los efectos del contrato que se suscriba, el proponente y potencial contratista responderá por las obligaciones legales que pueda llegar a tener con las personas que emplee, comprometiéndose a adoptar todas las medidas que correspondan para tal fin.

4.6 SUPERVISOR DEL CONTRATO.

La Universidad Libre designará una persona natural quien ejercerá las funciones de su competencia en lo relacionado con la supervisión del contrato, y será la persona encargada de realizar las acciones de carácter administrativo, técnico, financiero, ambiental y legal con la finalidad de verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales, para lo cual, podrá solicitar al contratista, informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, a su vez que mantendrá informado al representante legal de la Universidad Libre, respecto a los hechos o circunstancias que puedan afectar el normal desarrollo del contrato, y dejará constancias escritas de todas las actuaciones, en especial, de las observaciones que imparta al contratista, y que son de su competencia, conforme con los reglamentos de la Universidad Libre. Partiendo de las políticas de contratación de la Universidad Libre, el supervisor no podrá asumir compromisos que conlleven cambios en el contrato, tales como: Modificaciones al objeto contractual, precio, plazo, conciliación de divergencias, suspensión, etc., las cuales deberán ser autorizadas por el representante legal de la Universidad Libre o por la instancia correspondiente.





4.7 SUSCRIPCIÓN DE ACTAS.

Para controlar la ejecución del contrato, las Partes contratantes suscribirán el acta de inicio del contrato. Asimismo, se emitirá una certificación al finalizar cada mes de servicio, en la que se expresará que el servicio fue recibido por la Universidad Libre a entera satisfacción y que el (la) Supervisor (a) designado (a) por la Universidad ha verificado el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato. Por último, cuando se cumpla el plazo establecido en el contrato, las Partes suscribirán la correspondiente acta de terminación y liquidación del mismo.

4.8 CESIÓN DEL CONTRATO.

El contratista, en principio, no podrá ceder el contrato que eventualmente se suscriba, pero en el evento que resulte necesaria la cesión, esta deberá contar con la aquiescencia de la Universidad Libre y constará en documento adicional u otrosí, en el que se señalarán las causas y autorizaciones respectivas.

4.9 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.

Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del contrato estarán a cargo de quien, conforme con las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales vigentes, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación. El estricto cumplimiento de los deberes formales asociados a los tributos que se originen por la celebración del contrato y la práctica de las retenciones que resulten aplicables, será de responsabilidad de la Parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales vigentes. Las Partes se comprometen a suministrar la información y documentación soporte que resulte necesaria para la correcta determinación de sus obligaciones tributarias.



4.10 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales), los oferentes reconocen y aceptan que los datos personales y demás información consignados en la propuesta económica y eventualmente en el contrato civil, son indispensables en la relación comercial objeto de esta invitación, razón por la cual autorizan expresamente a la Universidad Libre, para que recolecte, almacene, trate, administre, transfiera, transmita y proteja dicha información, durante el tiempo que sea razonable y necesario, y con fines académicos, administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información; autorizándola, además, para que conserve los datos personales cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

CAPÍTULO QUINTO

5. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

El servicio objeto de la presente invitación a cotizar se requiere para la Universidad Libre en sus siete (7) seccionales.

Para coordinar las actividades que se generen durante el desarrollo del presente proceso de selección la Universidad Libre tendrá como contacto con los proveedores, además de la Jefatura de Compras, al ingeniero Antonio Enrique Barrera Martínez (Asistente de Presidencia Nacional para las TIC'S) y a la doctora Andrea Mazuera Ayala (Asistente de Presidencia Nacional para las Comunicaciones). Para llevar a cabo la ejecución de las actividades y requerir del apoyo por parte de la Universidad Libre con la empresa proveedora, el (los) contacto (s) con la Universidad Libre se podrá hacer a través de: antonio.barrera@unilibre.edu.co y andrea.mazuera@unilibre.edu.co

5.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.





La Universidad Libre, consciente de la necesidad de mantenerse a la vanguardia en nuevas tecnologías de información y comunicación, quiere apoyar las labores académicas y administrativas, con el objetivo de optimizar e incrementar la productividad de la Institución. La descripción contenida en el presente documento representa los requerimientos técnicos mínimos y son de carácter habilitante.

5.2 ALCANCE DEL PROYECTO

Se estima de una parte, atender la recomendación de fortalecer el sistema de comunicación interna y de otra, como un reto fundamental, fortalecer el espíritu multicampus que elimine las barreras de la visión seccional, aunque sin perder la riqueza de la identidad regional y el contexto de cada una de ellas.

Se contempla la necesidad de contar con herramientas más ágiles y asertivas en la transmisión de mensajes permanentes asociados a compartir la dinámica de la vida académica para que en cada Seccional se conozca la actividad de la Universidad como una sola y con ello se dé apoyo efectivo al proceso de autoevaluación y autorregulación.

5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Favor diligenciar en cada ítem marcando con una X, si cumple o no cumple con lo solicitado.

Descripción del Requerimiento	Cumple Si/No	Ofrecimiento /Observaciones
-------------------------------	-----------------	--------------------------------





Gestión INBOUND: Se requieren mínimo ocho (8) agentes Para satisfacer las necesidades de información de las diferentes audiencias de la Universidad Libre se debe contar con un servicio de atención de solicitudes de información por medio de llamadas telefónicas, mensajería instantánea y solicitudes por medio de correo electrónico. En caso de no poder responder alguna solicitud de información por su nivel de complejidad, por parte de los agentes del Contact Center, estos tienen la posibilidad de tomar los datos para que en caso de que sea una consulta específica sea tratada por el área encargada, con el objeto de realizar un escalamiento interno a la Universidad.		
Horario de atención: Operación de Contact Center: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en días hábiles. Periodo de prestación del servicio: 24 meses.		
El contratista durante la ejecución del contrato debe contratar el servicio SIP trunk de 100 canales con un ancho de banda mínimo de 300 MB, que permita los servicios de marcación directa entrante y saliente, la gestión de números virtuales (DIDs), el acceso a bolsas de minutos y la posibilidad de configurar integraciones con otros servicios de comunicación.		
Enrutamiento de llamadas: Tener el PBX de la entidad conectado al Contact Center de manera que los agentes ubicados en nivel central puedan transferir las llamadas que se requieran al Contact Center por medio de las extensiones dispuestas para tal fin.		
Contar con un Sistema de Gestión de Comunicaciones que permita el monitoreo y seguimiento en línea y tiempo real de forma, grabación de llamadas y verificación de calidad de las llamadas.		
Contar con un sistema de grabación que permita la búsqueda con criterios específicos, garantizando la grabación del 100% de las llamadas.		
El contratista debe proveer reportes en línea para consultar volumetría de llamadas, Tmo, los respectivos niveles de servicio, porcentaje de abandono, porcentaje de ocupación, cantidad de asesores. Lo anterior por intervalos de 15 minutos, diario, semanal, mensual. Esta funcionalidad debe permitir profundizar las clasificaciones hasta el momento de obtener la base de datos que componen una tipología en particular. (Se debe poder exportar a Excel).		



El contratista debe proveer de Informe de Gestión Semanal: Total interacciones entrantes, total de interacciones atendidas, abandonadas, eficacia, porcentaje de abandono, promedio de respuesta (seg), promedio de abandono (seg), promedio de conversación, promedio de documentación y nivel de servicio. Así como las llamadas no contestadas por parte de las dependencias y mensajes que dejen los usuarios en horario fuera de línea.		
El contratista debe proveer Informe de Correo Electrónico. El informe incluye: Cantidad de correos recibidos, tipificación de los correos y cantidad de correos enviados. Lo anterior se gestiona a través del CRM Salesforce de la Universidad y al cual tiene acceso el proveedor con dos (2) usuarios.		
El contratista debe proveer Informe IVR. El informe incluye: Cantidad de llamadas recibidas por cada opción y cantidad de llamadas que solicitan paso a asesor.		
Contar con un sistema de grabación de llamadas por criterios como fecha, hora, número del que se realizó la llamada. Debe permitir escuchar la grabación de la llamada una vez esta se ubique.		
Contar con un sistema para gestión de conocimiento integrado al sistema de administración de relaciones con clientes que permita albergar todos los temas inherentes de la operación y el servicio de cada agente, el cual debe estar operando desde el inicio del presente contrato.		
Contar con un sistema de monitoreo y seguimiento tanto al Contact Center como a los agentes, desde el inicio de operación del respectivo contrato. Para el monitoreo de la operación se debe contar con la funcionalidad de la plataforma Call Management System (CMS) Supervisor.		
Realizar Diseño e implementación del árbol del IVR.		
Sistema IVR con información general y especializada sobre los productos y servicios de la entidad, funcionará las 24 horas, 7 días a la semana y tendrá la posibilidad en todos los niveles de consulta de manera automática sobre información precargada en el mismo sin la intervención de un agente de servicio.		
Contar con la infraestructura requerida para grabación de textos para el IVR, chat, Call back.		



Manejar tiempo de modificación de los contenidos de textos del IVR máximo en 5 días para cambios puntuales.		
Contar y poner a disposición un Sistema de Gestión de Solicitudes que permita captura e información histórica para conocimiento e inteligencia de clientes, desde el inicio de operación del respectivo contrato.		
Contar con reportes en línea para control de operación y fuerza de trabajo.		
Realizar registro de preguntas frecuentes y actualización periódica de las mismas.		
La locación del centro de contacto debe contar con condiciones ambientales y de seguridad laboral, que garanticen la calidad de vida de los empleados, buena y suficiente ventilación, además debe estar ubicado en Bogotá o municipios aledaños, y se debe contar con disponibilidad para visitas por parte de representantes de la Universidad Libre.		
Contar y poner a disposición un sistema de monitoreo de llamadas, seguimiento y alarmas a contactos atípicos para que el supervisor y/o jefe de operaciones pueda monitorear y corregir de inmediato.		
Realizar grabación del 100% de las llamadas.		
Garantizar conexión a la página Web y aplicativos internos de la Universidad a los agentes responsables de la operación y páginas requeridas para la labor diaria.		
Implementar correo electrónico para recibir y responder solicitudes de información para los Agentes Back Office.		
El oferente deberá verificar que el usuario esté satisfecho con la solución, en caso de que no sea posible la comunicación con el usuario en las próximas 72 horas luego de resuelta la solicitud o el incidente, el oferente deberá dejar registrado en la herramienta de gestión los medios y llamadas que se realizaron y cerrar.		
Proveer a la Universidad la base de datos y gestión de llamadas entrantes y salientes de tipo comercial.		



5.4 REQUERIMIENTO REPORTES Y ESTADÍSTICAS DE LA OPERACIÓN.

Favor diligenciar en cada ítem marcando con una X, si cumple o no cumple con lo solicitado.

Descripción Requerimiento	Cumple Si/No	Ofrecimiento /Observaciones
Volumen (diario, semanal, mensual) de transacciones de las líneas de servicio, llamadas de entrada, chat y Back office, total y por agente con los indicadores correspondientes definidos.		
Duración promedio de la llamada o atención por agente para Inbound.		
Nivel de servicio por hora/día/mes.		
Estadístico de tipificación de llamadas por cada uno de los canales de atención, acorde con lo establecido por la Universidad.		
Reportes de calidad por agente y por servicio.		
Porcentaje de abandono (diario, semanal, mensual) de llamadas de entrada, tiempos de espera.		
Elaboración de informes con periodicidad anual, mensual, semanal, o en acumulados según requerimientos de la Universidad.		
Reporte de tiempos de respuesta, tipificación y contenido de las solicitudes de información vía correo electrónico y la respuesta enviada.		
Volumen de contactos atendidos y tipos de consultas.		
Definir los reportes y mecanismos para controlar el tiempo promedio por agente vs tiempo promedio esperado.		
Medición anual del clima organizacional para los agentes.		
Instalar monitores en las diferentes campañas para que los agentes puedan conocer resultados en línea.		
El operador debe garantizar que los reportes están disponibles para todos los canales y deben ser entregados en los tiempos o fechas que se defina por parte de la Universidad.		
Medición de los buzones de voz, generados fuera del horario de atención de la línea.		



Reporte de clientes interesados en procesos de admisión, programas.		
Reportes de niveles de satisfacción de los diferentes canales de atención de parte de los clientes.		
Reportes de no comunicación a extensiones de la Universidad.		
Escalamiento de forma diaria de los casos que se generan por PQR en caso de falta de atención por parte de las áreas.		
Envío de novedades detectadas en el normal funcionamiento de la atención de los diferentes canales de comunicación, por medio de correo o del canal de comunicación que determine la Universidad.		
Creación de herramientas de apoyo para conocer los diferentes procesos, programas y directorio, alineado con los requerimientos de cada seccional, el cual debe actualizarse de forma diaria.		
Capacitación continua al equipo de trabajo sobre las novedades encontradas en el día a día.		
Proceso de monitorización de transacción diarias.		
Reporte de actividades de apoyo(calidad/formación), con los procesos realizados y los resultados generados.		

5.5 REQUERIMIENTO EN ATENCIÓN INBOUND

Marcar con la palabra Si o NO, según el cumplimiento ofertado.

SERVICIO	DEFINICIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESPERADO / SUGERIDO	Cumple Si/No
----------	------------	-----------	-------------	---------------------	--------------





Transacciones en Tiempo Real son: - Llamadas entrantes de la Universidad - Escalamientos - Transferencia - Servicios Persona a Persona	Las Transacciones en Tiempo Real se tipifican por: • Hay un intercambio directo con el CLIENTE y el mismo está presente durante el tiempo en cola • El CLIENTE determina cuándo contactar al centro y el centro responde a esta demanda • El centro tiene un tiempo limitado para atender la transacción antes que el usuario abandone • No se registran pendientes cuando el CLIENTE abandona si la llamada no es atendida dentro de un plazo de tiempo razonable	Velocidad de Respuesta	Transacciones atendidas antes de un umbral objetivo	40 Segundos	
	Porcentaje de clientes que ingresan a la troncal de servicio y abortan la operación antes de ser atendido dentro de la velocidad de respuesta	Tasa de abandono	El número de clientes que llaman y cortan después del IVR	7%	
	El tiempo promedio que lleva manejar una transacción en tiempo real, incluyendo todo tipo de trabajo llevado a cabo luego de haberse desconectado por el CLIENTE.	TMO llamadas atendidas información	Segundos al aire	320	
		TMO Transferencias		80	
	Porcentaje del total de llamadas entrantes atendidas	Tasa de Atención	%	95%	
	DEFINICIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESPERADO / SUGERIDO	Cumple Si/No
	Las Transacciones en Tiempo Real se tipifican por: • Hay un intercambio directo con el CLIENTE y el	Velocidad de Respuesta	Transacciones atendidas antes de un umbral objetivo	40 Segundos	



	mismo está presente durante el tiempo en cola				
	• El CLIENTE determina cuándo contactar al centro y el centro responde a esta demanda				
	• El centro tiene un tiempo limitado para atender la transacción antes que el usuario abandone				
	• No se registran pendientes cuando el CLIENTE abandona si la llamada no es atendida dentro de un plazo de tiempo razonable				
	Porcentaje de clientes que ingresan a la troncal de servicio y abortan la operación antes de ser atendido dentro de la velocidad de respuesta	Tasa de abandono	El número de clientes que llaman y cortan después del IVR	7%	
	El tiempo promedio que lleva manejar una transacción en tiempo real, incluyendo todo tipo de trabajo llevado a cabo luego de haberse desconectado por el CLIENTE.	TMO llamadas atendidas información	Segundos al aire	525	
		TMO Transferencias		n/a	
	Porcentaje del total de llamadas entrantes atendidas	Tasa de Atención	%	95%	

5.6 DOTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



El contratista será el único responsable del diseño, provisión, administración, operación, mantenimiento preventivo y correctivo, respaldo y recuperación del software y de los diferentes elementos de infraestructura de la Universidad Libre, requeridos para la efectiva operación de todos los canales de servicio, tales como sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, portales, Web servers, antivirus, software de mesa de ayuda, software de backup & recovery, y demás recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio requeridos por la Universidad Libre.

5.7 OTRAS ESPECIFICACIONES

1. Orientar sobre la información general (funciones y temas misionales de la Universidad).
2. Recepción y reporte diario que será entregado a la Universidad relacionado los derechos de peticiones, las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, conforme a los protocolos de servicio.
3. Recepción de las consultas de la ciudadanía acerca de la información general y temas misionales de la Universidad, y la radicación de documentos en los PAC por parte de los agentes designados para esta actividad, deberá estar alineada a lo contemplado en el manual de correspondencia y sistema de trámites de la institución.
4. Facilitar información y orientación respecto a los procesos, servicios, competencias y procedimientos de la Universidad que se realicen a través del chat, redes sociales y video llamadas.
5. Entregar informes parametrizados y comparativos, mensuales o cuando por la Universidad lo requiera, en línea y en tiempo real sobre la operación del centro de contacto, detallando cada uno de los servicios prestados a nivel local y nacional. Adicionalmente dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el operador entregará un informe ejecutivo por escrito del mes inmediatamente anterior, en el formato y contenido definido por la Universidad.





6. Contar con un software que permita generar los reportes, informes y seguimiento de la operación, realizar monitoreo y seguimiento de forma remota a nivel local y nacional.
7. Capturar la información con las especificaciones técnicas que se señalen en el Sistema de Administración de Relaciones con Clientes (CRM), desde el inicio de operación del presente contrato. Dicha información debe estar a disposición de la Universidad Libre.
8. Prestar el servicio en el horario establecido por la Universidad Libre.
9. Suministrar los agentes establecidos y necesarios para la óptima atención y operación de cada estación de trabajo, en los canales de atención personalizada, telefónica, virtual y especializada de acuerdo con los requerimientos determinados por la Universidad Libre.
10. Mantener un sistema de grabación del 100% durante toda la vigencia del contrato de las llamadas a nivel nacional y local, que permita la búsqueda con criterios específicos, las cuales deben ser entregadas mensualmente y/o cuando la Universidad Libre lo considere pertinente, en el formato previamente definido con la Oficina de Tecnologías de la Información de la Superintendencia de Industria y Comercio desde el inicio de operación del presente contrato.
11. Mantener por parte del contratista las áreas de apoyo suficientes para garantizar la adecuada operación a nivel local y nacional.
12. Proveer de herramientas, equipos tecnológicos, insumos y demás requerimientos de operación en todos los puntos de atención al ciudadano a nivel local y nacional.
13. Velar por la correcta presentación formal de los agentes de servicio asignados para la prestación de este contrato, ya que la atención al ciudadano es parte esencial de la Universidad Libre y debe entenderse por presentación formal, el correcto uso del uniforme que deberán portar en el desarrollo del presente contrato y desde el inicio del mismo.



14. Cumplir con los indicadores propuestos en atención por la Universidad Libre de acuerdo con los requerimientos.

5.8 EQUIPO DE TRABAJO

El oferente debe presentar con la oferta el siguiente equipo de trabajo:

Rol Nivel Directivo	Dedicación	Perfil	Cumple Si/No
Gerente de proyectos con experiencia profesional mínima de 3 años en gerencia de proyectos	25%	Ingeniero de Sistemas, electrónico o de telecomunicaciones, Especialista en Gerencia de Tecnología, o especialista en Gerencia sistemas de información. El contratista seleccionado, deberá entregar a los supervisores del contrato la hoja de vida, los certificados laborales y de experiencia, de educación y la tarjeta profesional.	
Coordinador de Campaña Con experiencia profesional mínima de 5 años en coordinación de proyectos o campanas de Contact Center	100%	Profesional en Administración de Empresas o Ingeniero Industrial Especialista en tecnologías de la información o en sistemas de información Diplomado o certificaciones en Dirección de Call Center El contratista seleccionado, deberá entregar al (a los) supervisor(es) del contrato la hoja de vida, los certificados	



Administrador de infraestructura		Profesional en Ingeniería electrónica, sistemas o telecomunicaciones.	
Con experiencia profesional mínima de 3 años en aseguramiento, monitoreo control, seguimiento y soporte a Datacenter y coordinación de procesos de soporte técnico.	50%	El contratista seleccionado, deberá entregar al (a los) supervisor(es) del contrato la hoja de vida, los certificados laborales y de experiencia, de educación y la tarjeta profesional.	
Agentes de Servicio: 8		Mínimo sexto (6) semestre o técnico en estudios de administración de empresas, administración pública, ciencias contables o carrera administrativas afines.	
Con experiencia mínima de (6) meses en atención a usuarios.	100%		



ANEXO 1. CARTA REMISORIA DE LA PROPUESTA.

El proponente deberá remitir la propuesta utilizando el siguiente formulario que muestra el modelo de carta remisoria:

Señores:

Universidad Libre Seccional Bogotá.

Ciudad.

Referencia: INVITACIÓN A COTIZAR n° 03/2025

“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE A NIVEL NACIONAL POR UN PERÍODO DE VEINTICUATRO (24) MESES.

El (los) suscrito (s) actuando en nombre propio y/o en representación de me comprometo a prestar el servicio de Contact Center para las siete (7) Seccionales de la Universidad Libre, para lo cual declaro:

1. Que conozco las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones publicado por la Universidad Libre;
2. Que a excepción del signatario y de su representado, ninguna otra persona o entidad queda comprometida con esta propuesta, ni con el contrato que como consecuencia de ella llegare a formalizar;
3. Que me comprometo a prestar el servicio aquí descrito, cumpliendo con los más altos estándares de calidad;





4. Que mi propuesta, presentada consta de _____ folios;
5. Que, de acuerdo con mi propuesta, el precio total de la misma asciende a la suma de pesos (\$.....) m/cte.;
6. Que, en el evento de resultar favorecido con la adjudicación del contrato, me comprometo a no hacer cesión del mismo;
7. Que no registro embargos ni deudas vencidas con los sistemas judicial y financiero del país;
8. Que ni mi representada ni yo, estamos incursos en sanciones ante la Cámara de Comercio, Procuraduría, Contraloría u otras entidades de vigilancia y control;
9. Que la empresa que represento no está incurso en procesos de reorganización y liquidación judicial, previstos en la Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 y demás normas que la complementen.
10. Que conozco el Acuerdo nº 05 de septiembre 12 de 2008 – Reglamento de Contratación, Compras y Pagos de la Universidad Libre y ni mi representada ni yo estamos incursos en las inhabilidades para contratar con la Universidad Libre;
11. Que, para efectos legales, hago constar que la información suministrada y certificada es totalmente cierta y puede ser verificada;
12. Que me obligo con la Universidad Libre, a informar todo cambio de domicilio que ocurra durante el desarrollo del contrato que se suscriba como consecuencia de este concurso y hasta su liquidación final.

Atentamente,

Firma y Sello (s)

