

	MANUAL DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN OEI COLOMBIA	CO-COM-P01	
		Edición 4	Página 1 de 29

ACTA DE ADJUDICACIÓN PROVISIONAL

MARIELA BARRAGÁN BELTRÁN, Directora de la Oficina Nacional de la OEI en Colombia, quien actúa como órgano de contratación en relación con el expediente de la Convocatoria Pública Licitación No. **019 de 2023**, cuyo objeto es: “Contratar un prestador de servicios para el alistamiento, logística y aplicación de las entrevistas de caracterización en los esquemas presencial y/o no presencial, de los hogares víctimas del conflicto armado en el territorio nacional en el marco de la ejecución del Convenio No. 1524 de 2023 suscrito entre la **UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** y la **ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS – OEI**”.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

CRITERIOS DE SELECCIÓN JURÍDICA, FINANCIERA Y TÉCNICA.

A.1. Capacidad jurídica de obrar:

La capacidad de obrar de las personas jurídicas se acreditará mediante **Certificado de existencia y representación legal expedido por la respectiva Cámara de Comercio**, en los que conste como mínimo quien ejerce la representación legal, las facultades de este, el objeto social, dentro del cual deben hallarse comprendido las actividades objeto de la presente convocatoria. Cuando el representante legal de la persona jurídica tenga restricciones para contraer obligaciones a nombre de esta, deberá adjuntar documento de autorización expresa del órgano competente, en el cual conste que está facultado para presentar la propuesta y firmar el contrato hasta por el valor de esta.

Las personas jurídicas nacionales deben acreditar estar debidamente constituidas y domiciliadas en Colombia, con más de tres (3) años de antigüedad contado antes de la fecha de cierre del presente proceso y deben acreditar que su vigencia se extiende por el plazo del contrato y tres (3) años más y acreditar que se encuentran constituidas y domiciliadas en Colombia.

Para los Consorcios o Uniones Temporales el proponente deberá anexar el documento de constitución correspondiente, el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- A. Estar conformado por personas naturales o jurídicas de carácter privado.
- B. Expresar si la participación es a título de Consorcio o Unión Temporal. Si se trata de Unión Temporal, sus miembros deberán señalar los términos y extensión (actividades y porcentajes) de su participación en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de la OEI. La omisión de este señalamiento hará que se tome la propuesta como presentada por un Consorcio.
- C. Expresar que: la duración del Consorcio o de la Unión Temporal, será por el tiempo comprendido entre la presentación de la propuesta y la liquidación del contrato (incluyendo la prolongación de sus efectos), en caso de resultar favorecidos con la adjudicación. Este término no podrá ser inferior a dos años.
- D. Hacer la designación de la persona que tendrá la representación del Consorcio o de la Unión Temporal y sus facultades.
- E. Se debe indicar, en el documento de constitución, cual es la responsabilidad de cada uno de los integrantes en los aspectos administrativos, jurídicos, técnicos y económicos, así como la autorización expresa, para cada uno de los integrantes, para poder consorciales o establecer uniones temporales, así como la cuantía máxima.
- F. Cada uno de los miembros del consorcio de la unión temporal debe presentar autorización para comprometerse por el 100% del valor del contrato.
- G. Al menos uno de los participantes deberá acreditar los factores de experiencia y los ponderables.

A.2. Criterios de exclusión:

El proponente que resulte adjudicatario, previa solicitud de la OEI deberá acreditar no estar incurso en los criterios de exclusión descritos en el **Anexo No. 05**:

- a) Si se declara en concurso o está sometido a un procedimiento de insolvencia o liquidación, sus activos están siendo administrados por un liquidador o por un tribunal, se halla en concurso de acreedores, sus actividades empresariales han sido suspendidas o se encuentra en cualquier situación análoga, resultante de un procedimiento de la misma naturaleza en virtud de disposiciones legales o reglamentarias nacionales;
- b) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la persona ha incumplido sus obligaciones en lo referente al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social, de conformidad con el Derecho aplicable¹;
- c) Si se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la persona es culpable de falta de ética profesional grave por haber infringido la legislación o la reglamentación aplicable o las normas deontológicas de la profesión a la que pertenece, o por cualquier conducta ilícita que afecte significativamente a su credibilidad profesional, cuando dicha conducta denote un propósito doloso o negligencia grave, con inclusión de cualquiera de las conductas siguientes:

¹ En relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o con la Seguridad Social, se considerará que las empresas se encuentran al corriente en el mismo cuando las deudas estén aplazadas, fraccionadas o se hubiera acordado su suspensión con ocasión de la impugnación de tales deudas.

- i) Tergiversar de forma fraudulenta o por negligencia la información exigida para verificar la inexistencia de motivos de exclusión o para el cumplimiento de los criterios de selección o para la ejecución de un contrato o acuerdo.
 - ii) Celebrar con otras personas un acuerdo con el fin de falsear la competencia.
 - iii) Vulnerar los derechos de propiedad intelectual.
 - iv) Intentar influir en el proceso de toma de decisiones del Órgano de Contratación durante el procedimiento de contratación.
 - v) Intentar obtener información confidencial que pueda conferirle ventajas indebidas en el procedimiento de adjudicación.
- d) Se ha establecido mediante sentencia firme que es culpable de cualquiera de los actos siguientes:
- (1) Fraude.
 - (2) Corrupción.
 - (3) Conductas relacionadas con una organización delictiva.
 - (4) Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.
 - (5) Delitos de terrorismo o delitos ligados a actividades terroristas.
 - (6) Trabajo infantil u otras infracciones relacionadas con la trata de seres humanos.
 - (7) Conductas relacionadas con una organización delictiva.
 - (8) Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.
 - (9) Delitos de terrorismo o delitos ligados a actividades terroristas.
 - (10) Trabajo infantil u otras infracciones relacionadas con la trata de seres humanos.
- e) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la persona o entidad ha creado una entidad en otro territorio con la intención de eludir obligaciones fiscales, sociales o cualesquiera otras obligaciones jurídicas de obligado cumplimiento en el lugar de su domicilio social, administración central o centro de actividad principal.
- f) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la entidad ha sido creada con la finalidad prevista en la letra e).
- g) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la persona o entidad ha creado una entidad en otro territorio con la intención de eludir obligaciones fiscales, sociales o cualesquiera otras obligaciones jurídicas de obligado cumplimiento en el lugar de su domicilio social, administración central o centro de actividad principal.
- h) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la entidad ha sido creada con la finalidad prevista en la letra e.

Nota 1: En caso de que al momento de presentar la propuesta no cuente con los documentos que permitan evidenciar que no se encuentra en las anteriores situaciones de exclusión, los proponentes **podrán acreditar dicha situación mediante declaración jurada, para lo cual se deberá diligenciar por cada una de las personas mencionadas al inicio del numeral el Anexo No. 05 del presente pliego y presentarlo debidamente autenticado ante notario público.**

Nota 2: Ahora bien, quien resulte adjudicatario del presente proceso de licitación, **deberá acreditar el cumplimiento de las causales de exclusión, con anterioridad a la firma del contrato, con la presentación de la siguiente documentación:**

- Certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica, consorcio o unión temporal.
- Antecedentes judiciales del /los representantes/s legal/es de la persona jurídica, consorcio o unión temporal.
- Antecedentes fiscales de la persona jurídica y del /los representantes/s legal/es de la persona jurídica.
- Certificado sobre situación tributaria expedido por la DIAN.
- Certificado expedido por el revisor fiscal o por el representante legal, en caso de que no haya revisor fiscal, donde conste que la persona jurídica está al día en pago de parafiscales y seguridad social.

A.3. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

El proponente deberá constituir a favor de la **ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS – OEI**, una garantía expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia cuya póliza matriz haya sido aprobada debidamente por la Superintendencia Financiera a nombre de entidades particulares. El costo de la prima de garantía será por cuenta del proponente.

Para efectos de constituir la garantía de seriedad, esta se deberá constituir por el diez (10%) por ciento del presupuesto oficial a ejecutar; para este caso, **CUATRO MIL SEISCIENTOS TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS VEINTIÚN PESOS MCTE. (\$4.603.275.421)**. por el término de duración del proceso precontractual y tres (3) meses más.

El proponente deberá mantener vigente todos los plazos y condiciones originales de su propuesta y ampliar la validez de la garantía de seriedad por el término adicional que señale la Organización de Estados Iberoamericanos – OEI, si así ocurriere.

Cuando la garantía no sea expedida de acuerdo con los requerimientos de la Convocatoria, el proponente deberá remitir las modificaciones del caso, dentro del plazo que al efecto le señale la entidad contratante (OEI), so pena de rechazo de la propuesta, si no cumple.

A.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN: CAPACIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA:

El adjudicatario, previa solicitud de la OEI, deberá acreditar el cumplimiento de los criterios descritos a continuación sobre la capacidad económica, financiera y técnica:

Capacidad económica y financiera:

Con el fin de determinar la capacidad económica y financiera, los proponentes deberán presentar los siguientes documentos financieros:

- a. Balance General a 31 de diciembre de 2022 comparado 2021.
- b. Estado de Resultados a 31 de diciembre de 2022 comparado 2021.
- c. Notas a los Estados Financieros 2022.
- d. Indicadores financieros 2022.
- e. Declaración de renta 2022.
- f. Certificado vigente de Antecedentes del Contador y del Revisor Fiscal si lo hubiere, expedido por la Junta Central de Contadores.
- g. Copia de la tarjeta Profesional de Contador y Revisor Fiscal, debidamente actualizado de acuerdo con las normas vigentes.
- h. Copia del RUT debidamente actualizado de acuerdo con las normas vigentes.
- i. Anexo No. 02 debidamente diligenciado.

Se deberá discriminar en las cuentas del balance, el valor del activo corriente, del activo total y el valor del pasivo corriente y del pasivo total.

Es necesario presentar la certificación a los estados financieros de acuerdo con el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.

Los estados financieros deben estar suscritos por el representante legal, el contador y el revisor fiscal si lo hubiere. Así mismo, se deberá anexar fotocopia de la tarjeta profesional tanto del contador como del revisor fiscal.

Los estados financieros se deben presentar en valores absolutos, en caso de que no sean presentados así, se requerirá al proponente para que presente la información de la manera solicitada.

Índices Financieros

Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores, los cuales deberán cumplir por los proponentes, para ser habilitados:

INDICADOR	VALOR	CONDICIÓN
ÍNDICE DE LIQUIDEZ	2	MAYOR O IGUAL
ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO	60%	MENOR O IGUAL
CAPITAL DE TRABAJO	50%	MAYOR O IGUAL AL PRESUPUESTO DEL CONTRATO

La OEI evaluará los indicadores financieros con base a la información del año 2022 y podrá solicitar a cada proponente información más detallada sobre las cifras suministradas por los proponentes en algunos ítems que conforman los indicadores financieros.

Nota 1: Cuando el pasivo corriente es cero (0) el indicador de liquidez se registra como "indeterminado", pero al existir activo corriente, el proponente que tenga tal situación cumple con el indicador porque supera cualquier suma positiva que se haya fijado como tal.

Capacidad técnica:

El proponente deberá presentar una relación de los principales servicios efectuados en los últimos tres (3) años, de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato, esto es operación de programas o políticas públicas sociales y de atención a población vulnerable mediante canales de atención telefónico, digital o presencial, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a **TRES MIL DOSCIENTOS VEINTIDÓS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS CON SIETE CENTAVOS M/CTE. (3.222.292.794,7)**.

Para lo anterior, la propuesta deberá contener mínimo tres (3) y máximo cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados (terminados), en donde demuestre experiencia igual o similar a la del presente proceso de contratación. En caso de no contar con la certificación el proponente deberá adjuntar, copia de contrato y acta de recibo final o de liquidación.

A. SOBRE N.º 2 -PROPUESTA TÉCNICA-

La propuesta técnica considerará los ítems señalados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

En ningún caso podrán aparecer datos económicos relativos a la oferta económica (ni generales, ni orientativos, ni ejemplificaciones, etc.) en la propuesta técnica, pues será motivo de exclusión de la propuesta en su conjunto.

En el caso de que existan tareas subcontratadas se deberá indicar en la propuesta. Las tareas críticas del servicio no se podrán subcontratar, la subcontratación de estas tareas implicará la exclusión de la propuesta del proceso.

B. SOBRE N.º 3 -PROPUESTA ECONÓMICA-

La propuesta económica deberá estar redactada conforme al modelo que se incorpora a este pliego como Anexo No. 1B y debe diligenciar el archivo de Excel que se adjunta para los valores que se ofertan para cada ítem, donde indicará los precios unitarios de los conceptos, entendiéndose a todos los efectos que en el precio ofertado se incluye, no sólo el precio del contrato, sino también el importe de cualquier tributo, tasa, arbitrio, costes de subrogación del personal, etc., que sean

de aplicación al presente contrato, excepto el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que deberá indicarse como partida independiente.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS.

La oferta técnica presentada por los proponentes deberá incluir:

Esquema No presencial

Modalidad de atención que permite ampliar la cobertura en el servicio, a través de un esquema de interacción telefónico, para brindar respuesta oportuna a la población, realizar seguimiento a la oferta institucional y garantizar un servicio ágil y eficiente. Las actividades generales que debe desempeñar en el esquema no presencial son las siguientes:

- **Alistamiento.** Hace referencia a aquellos trámites previos necesarios para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna. El propósito de este momento es que el encuestador disponga de los elementos tecnológicos requeridos y evite dilaciones al momento de iniciar la interacción con la población víctima.
- **Formulación de la entrevista de caracterización.** De acuerdo con las directrices suministradas por la OEI y la Unidad, el proveedor del esquema no presencial deberá realizar la atención telefónica a la población víctima en el marco de los enfoques: psicosocial, de acción sin daño y diferencial para la formulación participativa de esta entrevista, de modo que permita actualizar la información del hogar actual, así como identificar las necesidades y carencias de la víctima, verificando la garantía de los derechos principales en las mediciones de: Indicadores de Goce Efectivo de Derechos (IGED), Superación de Situación de Vulnerabilidad (SSV) y procedimiento de identificación de carencias en Subsistencia Mínima (SM), considerando las condiciones del hogar en el que residen al momento de la caracterización.

El instrumento de percepción consta de 6 capítulos: Información General, Datos Básicos, Vivienda, Educación, Rehabilitación y Alimentación, con un total de 73 preguntas.

- **Verificación y orientación telefónica a la oferta institucional.** El encuestador no presencial deberá establecer el contacto telefónico con las víctimas para realizar la respectiva orientación de oferta de acuerdo con las necesidades que se identifiquen a partir de la aplicación de la entrevista de caracterización.

El proveedor debe disponer de oficinas tipo callcenter en la ciudad de Bogotá, para la implementación del esquema no presencial, las cuales deberán cumplir como mínimo con los requerimientos técnicos que determinan los estándares, de condiciones de seguridad, adecuación física y facilidades de acceso para personas con discapacidad. En este espacio, se realizará el proceso de atención para la formulación de la Entrevista de Caracterización bajo los estándares de calidad solicitados por la OEI.

Se requieren los servicios de Centro de Contacto bajo las siguientes características:

- Llamadas de salida (outbound), el servicio debe ser administrado a través de una plataforma tecnológica que permita la marcación manual, predictiva y progresiva de las bases de datos proporcionadas con los registros a contactar.
- Proveer sistemas de almacenamiento que permitan llevar el registro de toda la operación realizada.
- El proveedor debe contar con canales exclusivos de comunicación. La configuración de los canales debe ser uno principal y una copia de seguridad y en ACTIVO-PASIVO de tal manera que, al fallar el principal, automáticamente entre el Backup de manera inmediata (seguida).
- El proveedor debe contar con canales dedicados de telefonía móvil suficientes, con un porcentaje de capacidad de holgura que les permitan realizar llamadas a cualquier telefonía móvil y a teléfonos fijos nacionales. Se debe asegurar que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99,5%.
- El proveedor deberá suministrar la plataforma tecnológica, las adecuaciones físicas y el recurso humano que permitan garantizar la seguridad en términos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

El proveedor debe implementar controles de seguridad para la protección de la información física y electrónica bajo custodia de este en cualquier modalidad de atención, mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos por parte del proveedor. Esta gestión de riesgos debe ser reportada periódicamente a la Organización, adicionalmente debe reportar al supervisor del contrato cualquier escenario de materialización de riesgo o de incidentes de seguridad no previsto, de manera inmediata y tomar las medidas correctivas y preventivas a la mayor brevedad.

La Unidad para las Víctimas proveerá la herramienta para el registro y gestión de la información de las víctimas, la Entrevista de Caracterización tiene en promedio una duración por llamada de 30 minutos. En este sentido el proveedor debe garantizar:

1. Firma y digitalización de los documentos de confidencialidad que suministra la OEI de acuerdo con las necesidades de la Unidad para las Víctimas (Gestión Documental y la herramienta con la que cuente la entidad para tal fin).
2. Creación de cuenta de correo electrónico para cada una de las personas asociadas a la operación. La creación de estas cuentas de correo se debe realizar como máximo dos (2) días hábiles después de la contratación de cada persona.
3. Capturar la información durante el contacto en cada una de las llamadas realizadas.
4. Asignar un número único de identificación de la comunicación realizada a través de los servicios de outbound.

5. Determinar automáticamente fecha y hora de la comunicación, así como su duración de las llamadas realizadas.
6. Identificar el encuestador que realiza la atención de la comunicación.
7. Dispone los datos de ubicación de las comunicaciones.
8. En los casos en que se corten las comunicaciones, identificar automáticamente si estas son cortadas por el ciudadano o por el encuestador. Es importante contar con reportes periódicos y análisis de este indicador.
9. Generar las comunicaciones según los lineamientos establecidos por la OEI.
10. Registrar el motivo de la terminación de las comunicaciones.
11. Ofrecer el servicio de reprogramación de comunicaciones.
12. Generación de alertas en pantalla que permita identificar cuando la comunicación sobrepase treinta (30) minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación o interacción de los servicios.
13. Llevar una trazabilidad del tiempo que los encuestadores utilizan el HOLD.
14. El software de gestión con la telefonía y diligenciamiento del reporte de la gestión en el Sistema de gestión para las víctimas de la Unidad - SGV
15. Generación de reportes semanales y mensuales consolidados.
16. Las bases de datos que son el resultado de la información que se capture durante el proceso de atención a la población objeto y/o cualquier información, proceso o procedimiento generada durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Unidad para las Víctimas.

Servicio de Software para Marcación

Se debe garantizar el servicio de llamadas de salida mediante un software que permita el servicio de marcación automática de registros telefónicos, que entre sus características incluye:

1. Marcado predictivo para manejo de bases de datos superiores a 1.000 registros.
2. Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 1.000 registros.
3. Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
4. Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
5. Registro de identificación de llamada.
6. Tipificar la llamada, según proceso y de acuerdo con los lineamientos de la OEI.
7. Incluir observaciones a la llamada.
8. Identificar el estado de las llamadas.
9. Integrar estos registros al sistema de gestión del proveedor.
10. Disponer de una estructura estándar o genérica para el cargue de bases en el marcador.
11. Los ANS para el cargue de las bases a producción no deben superar las 40 horas hábiles.
12. Visualización de protocolos dentro del Software.
13. Este software deberá incluir todos los componentes necesarios para su uso. El proveedor se encarga y responsabiliza por su uso y licenciamiento ante entidades de control y del gobierno, asegurando que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99,5%.

Mensajes de Espera

El proveedor debe disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Unidad, para ser utilizados en los momentos de espera, para los servicios del canal que lo requiera.

IVR Transaccional

El proveedor deberá disponer de un servicio que permita llevar a cabo la encuesta de satisfacción del servicio recibido utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR). La opción debe ser robusta, de fácil implementación. El proveedor debe estar en capacidad de llevar a cabo el desarrollo, montaje y operación doce horas al día y los seis días a la semana, del servicio de IVR transaccional que ofrezca a la persona luego de que se lleve a cabo el proceso de creación de la Entrevista de Caracterización. El resultado de esta información se entregará a la supervisión.

Requisitos Mínimos del Sistema IVR- IVR Transaccional

Este sistema debe estar integrado al IVR principal de la Unidad para las Víctimas, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Actualización periódica a través de servicios web de información en diversos protocolos de comunicaciones (SOAP/REST). Para las consultas se deben tener en cuenta los criterios de cambio de información y trazabilidad de esta en los registros de la Unidad; El IVR es informativo para atender la operación diaria del esquema no presencial
2. Fácil accesibilidad y navegabilidad.
3. El proveedor deberá proporcionar las estadísticas y reportes de comportamiento del servicio.
4. La Unidad aprobará los audios del contenido de la información que se va a brindar para llevar a cabo las transferencias en el IVR.
5. El uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es responsabilidad del proveedor.

Servicio de grabación de las llamadas

Se requiere que el proveedor disponga de un software en línea para consultas en tiempo real que permita la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los encuestadores y el 100% de la duración total de cada llamada, las cuales deben formar parte del expediente digital de la víctima. Estas deben tener una calidad sonora satisfactoria (donde se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación. Bajo los mismos criterios se grabará la información de los contactos realizados a través de otros medios tecnológicos diferentes a las llamadas.

Es necesario que la información de las grabaciones se registre en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden:

- ✓ Etiqueta
- ✓ Número destino
- ✓ Fecha fin (incluye la hora)
- ✓ Fecha inicio (incluye la hora)
- ✓ Duración segundos
- ✓ Duración minutos
- ✓ Valor minuto
- ✓ Valor total llamada
- ✓ Destino (celular, fijo)
- ✓ Destino llamada (operador)
- ✓ Nombre encuestador que realiza la llamada
- ✓ Cargo encuestador que realiza la llamada
- ✓ Dirección territorial
- ✓ Número de documento usuario
- ✓ Primer nombre usuario
- ✓ Segundo nombre usuario
- ✓ Primer apellido usuario
- ✓ Segundo apellido usuario
- ✓ Municipio residencia
- ✓ Departamento residencia
- ✓ Dirección residencia

En este sentido, es importante aclarar que el proveedor deberá entregar a la Unidad cada una de las llamadas realizadas con una etiqueta que permita identificarla de manera rápida, los medios de entrega serán propiedad de la Unidad. La estructura que debe tener esa etiqueta es la siguiente y el formato de entrega de estas llamadas debe ser en GSM: **NP_IDLLAMADA_TIPODOCUMENTO NUMERO_FECHA (DIA/MES/AÑO/HORA)**

Ejemplo: NP_451245_CC52979454_15122017_1157

Es importante realizar el monitoreo en línea y registro de las comunicaciones de audio, con el fin de cumplir con las políticas internas y regulaciones a nivel país. Este mecanismo permite resolver cualquier inconformidad relacionada con las llamadas, protección contra fraudes, capacitar al personal mediante la gestión de rendimiento y calidad en las mismas.

Dentro de la aplicación de la herramienta se sugiere contar con un enlace que permita descargar la llamada registrada por el encuestador no presencial. La OEI y la Unidad para las Víctimas podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos. El tiempo de entrega no debe ser superior a cuatro (4) horas, donde se incluyen las llamadas locales y nacionales. Como mecanismo alternativo, se requiere que el contratista provea un servicio web para descarga en tiempo real o consulta vía streaming.

Es necesario que las grabaciones se entreguen parcialmente en los tiempos definidos por la OEI y la Unidad. Las grabaciones de llamadas de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de seis (6) meses para consulta inmediata. Se requiere que el proveedor garantice la seguridad de esta información, creando a través de copias externas o seguridad espejo. Por el tamaño de esta información la OEI y la Unidad para las Víctimas requiere que el proveedor entregue la totalidad de las grabaciones realizadas y derivadas de la presente estrategia, utilizando los mecanismos dispuestos para este fin.

En este sentido, es importante aclarar que el proveedor deberá entregar a la OEI y la Unidad cada una de las llamadas realizadas con una etiqueta que permita identificarla de manera rápida, los medios de entrega serán propiedad de la Unidad. La estructura que debe tener esa etiqueta es la siguiente y el formato de entrega de estas llamadas debe ser en GSM: **NP_IDLLAMADA_TIPODOCUMENTO NUMERO_FECHA (DIA/MES/AÑO/HORA)**

Ejemplo: NP_451245_CC52979454_15122017_1157

De igual manera, se sugiere contar con la consulta de grabaciones en línea por usuarios especializados de la OEI y la Unidad, quienes contarán con acceso a través de usuario y clave.

El proveedor debe realizar las copias de respaldo (en nube), de manera periódica, de la información que se encuentre bajo su custodia. Al finalizar la relación contractual deberán entregar la totalidad de las grabaciones con su respectiva bitácora.

Sistemas de Respaldo

El proveedor debe garantizar respaldo a la operación en cuanto a:

1. Canales redundantes de telefonía.
2. El proveedor deberá contar con canales dedicados exclusivos con cada operador de telefonía móvil. Estos canales deberán contar con un nivel de reuso 1:1.
3. Garantizar la conservación y disponibilidad de la información en un back-up generada durante la ejecución del contrato y por el término de dos (2) años más a partir de la terminación del mismo.

Equipo de Trabajo

El proveedor deberá disponer del equipo de trabajo requerido para el desarrollo de los entregables del proyecto. El equipo propuesto debe cumplir como mínimo con los perfiles que se presentan en la siguiente tabla:

ROL	PROFESIÓN	EXPERIENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR
Coordinador (Mínimo 1)	Profesional en Ingenierías, Administración de Empresas y/o Economía con título de postgrado (Mínimo Especialización) en: Gerencia de Proyectos y/o Administración y/o Ingeniería.	Se deben acreditar mínimo 5 años de experiencia profesional, contados desde la fecha de terminación y aprobación del pensum académico de educación superior o fecha de grado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 19 de 2012. Para las profesiones sujetos a normas especiales que regulan su ejercicio, se contara la experiencia de acuerdo con lo dispuesto en dichas normas. El profesional del proyecto debe contar con experiencia específica mínima de 3 años en operación o implementación de proyectos o programas o políticas públicas, y/o proyectos de tecnología y como Director o Coordinador en mínimo 1 proyecto o contrato de similares características.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Encuestadores que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio. ✓ Articular con las personas designadas por OEI, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo de trabajo. ✓ Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la OEI ✓ Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas por la OEI ✓ Realizar los escalamientos identificados en la operación a la OEI y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. ✓ Apoyar las labores de sistematización de información. ✓ Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la OEI ✓ Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los encuestadores. ✓ Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la ejecución del contrato.
Calidad de la Información, supervisor y formador (Mínimo 3)	Profesional en Ingeniería Industrial, Ciencias Económicas y Administrativas, Ciencias Sociales y/o afines.	Experiencia profesional de tres (3) años y específica entre 24 meses o 3 contratos en proyectos de similares características terminados y/o certificados y/o en diseño o ejecución o monitoreo o evaluación de programas o proyectos de desarrollo social dirigidos a población vulnerable.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a las reuniones y capacitaciones que se programen por la OEI ✓ Preparar los recursos tecnológicos y logísticos necesarios para llevar a cabo los procesos de capacitación. ✓ Realizar actividades de refuerzos específicos de acuerdo con las alertas identificadas en la ejecución de las entrevistas. ✓ Realizar el proceso de capacitación inicial a los encuestadores que ingresan a la operación de acuerdo con las programaciones establecidas. ✓ Proponer activamente estrategias pedagógicas que permitan un proceso de formación dinámico.

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar las actualizaciones correspondientes a los lineamientos remitidos por la OEI ✓ Apoyar en la elaboración de informes de carácter cualitativo y cuantitativo conforme a los avances del proyecto. ✓ Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. ✓ Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. ✓ Desarrollar proceso de retroalimentación de los encuestadores que presente dificultades en el proceso de las entrevistas. ✓ Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. ✓ Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por encuestador y por equipo, cantidad de encuestadores en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. ✓ Reportar a la OEI los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y el monitoreo realizado mensualmente. ✓ Mantener reserva de la información que se genere, transfiera, conozca u obtenga en el marco de la ejecución del proyecto.
<p>Analistas de datos (Mínimo 3)</p>	<p>Profesional en Estadística, Ingenierías, Matemáticas, Ciencias Económicas, Administrativas, ciencias sociales y/o afines</p>	<p>Experiencia profesional 3 años y específica de 24 meses o 3 contratos terminados y/o certificados de experiencia laboral en análisis de información, producción de datos estadísticos y/o formulación de documentos de análisis</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la OEI ✓ Elaborar el análisis e informes que reflejan el comportamiento de la operación para las entrevistas de caracterización. ✓ Realizar el alistamiento, depuración y cargue de bases para gestionar a través del esquema no presencial ✓ Elaborar informes de productividad y seguimiento al cumplimiento de metas por parte del esquema no presencial. ✓ Identificar y generar alertas respecto a las novedades que afectan los indicadores de la operación. ✓ Realizar el reporte de IVR de acuerdo con las gestiones realizadas en el mes

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar estrategias de marcación que permitan aumentar la contactibilidad de las bases. ✓ Elaborar informes de gestión por base y por servicio para la toma de decisiones. ✓ Construir y analizar presentaciones ejecutivas. ✓ Realizar informes de las diferentes estrategias del proceso solicitados por la OEI
Encuestador (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato)	Bachiller	<p>Experiencia laboral mínimo de 1 años como encuestador, agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.</p> <p>Habilidades de lectura, escritura y escucha. Manejo de tecnología y/o App (Smartphones, Tablets).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar atención telefónica a las víctimas del conflicto armado a fin de realizar las entrevistas de caracterización. ✓ Realizar el registro de la gestión en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. ✓ Diligenciar los formatos establecidos en la operación para el control de las llamadas no efectivas. ✓ Implementar los correctivos sugeridos por el equipo de calidad a fin de optimizar la operación. ✓ Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. ✓ Demás actividades solicitadas por la OEI que estén relacionadas con la Operación.

Nota 1: Las hojas de vida con los respectivos soportes académicos y de experiencia del personal propuesto para los roles de *Coordinador, Calidad de la Información, y Analistas de datos* deben ser entregadas con la propuesta, el resto de las hojas de vida serán entregadas para verificación por parte de la OEI una vez adjudicado el contrato.

Esquema presencial²:

Esta modalidad de jornada tiene como objetivo, realizar la caracterización de hogares víctimas del conflicto armado con autorreconocimiento étnico y jornadas en articulación con algunas de las direcciones territoriales a partir de las focalizaciones que la Unidad para las Víctimas tenga planeadas.

Las actividades generales que se deben desempeñar en las jornadas de caracterización presenciales son las siguientes:

- **Alistamiento.** Corresponde a todos aquellos trámites necesarios para brindar la atención a las víctimas de manera oportuna. Hace referencia a los compromisos frente a la coordinación logística y técnica para la aplicación de la herramienta de caracterización (concepto de seguridad, fechas, cronograma de actividades, necesidad de recursos humanos y materiales). El propósito de este momento es que el encuestador disponga de los elementos requeridos y evite dilaciones al momento de iniciar la interacción con la población víctima. Se requiere un espacio físico que garantice los protocolos de bioseguridad, equipos de cómputo, conexión a internet y personal capacitado para la realización de la jornada. Para el caso de las jornadas de caracterización de hogares con autorreconocimiento étnico, se debe realizar un acercamiento previo con las respectivas autoridades étnicas de aquellas comunidades a las que pertenecen a los hogares focalizados, con el fin de preparar lo necesario para la fase de concertación. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que dentro de los aspectos logísticos se requiere proporcionar refrigerios a las víctimas durante las jornadas de caracterización, dichos refrigerios deben cumplir con los protocolos y normas³ relacionadas con el manejo de alimentos. Para el caso de comunidades étnicas los refrigerios deben ser acordes con sus usos y costumbres.
- **Concertación.** Los pueblos indígenas y las comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales cómo grupos étnicos, gozan de una especial protección constitucional, bajo la cual, el proceso de concertación y socialización de cualquier medida de asistencia, atención o reparación a comunidades étnicas es una condición de necesario cumplimiento, para garantizar los derechos colectivos étnicos tal como se señala en el artículo 7 del convenio 169 de la OIT en el que se advierte: "Los pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente". (L 21/ 1991 Art. 7) En este sentido, el Decreto ley 4635

² Aun no se tienen los municipios focalizados para las jornadas presenciales, debido al proceso interno que realiza la Unidad para las Víctimas.

³ Ley 9 de 1979, Decreto 3075 De 1997, Resolución 2674 de 2013, Resolución 5109 De 2005

de 2011, establece que la "concertación", hace referencia al mecanismo mediante el cual las autoridades encargadas de adoptar decisiones en materia de asistencia, atención, reparación integral y de restitución a las víctimas ponen en consideración de las comunidades y las instancias representativas las decisiones que pretenden adoptarse, con el fin de llegar a un posible acuerdo, es decir se busca armonizar las afinidades y los intereses comunes para avanzar en acuerdos. Esta etapa se llevará a cabo en el territorio donde se realice la jornada de caracterización.

- **Formulación de la entrevista de caracterización.** De acuerdo con las directrices suministradas por la OEI, el proveedor deberá diligenciar el cuestionario de la entrevista a la población víctima en el marco de los enfoques: psicosocial, de acción sin daño y diferencial para la formulación participativa de esta entrevista, de modo que permita actualizar la información del hogar actual, así como identificar las necesidades y carencias de la víctima, verificando la garantía de los derechos principales en las mediciones de: Indicadores de Goce Efectivo de Derechos (IGED), Superación de Situación de Vulnerabilidad (SSV) y procedimiento de identificación de carencias en Subsistencia Mínima (SM), considerando las condiciones del hogar en el que residen al momento de la caracterización.

El instrumento de percepción consta de 13 capítulos: Información General, Datos Básicos, Vivienda, Retornos y Reubicaciones, Reunificación Familiar, Educación, Salud, Rehabilitación, Alimentación, Acceso al Trabajo, Perfil Sociolaboral, Acceso al Territorio (capítulo propio para víctimas con pertenencia étnica), Fuerza Pública; con un total de 262 preguntas.

La encuesta puede realizarse vía web o a través de dispositivos móviles en modo offline. Esta segunda opción sólo se utilizará en aquellos lugares donde el acceso a internet es limitado o inexistente. Cuando se realiza en modo offline, posterior a la recolección de la información, el encuestador debe sincronizar las entrevistas realizadas para su cargue en el servidor, este proceso se realiza desde los dispositivos móviles con conexión a internet. El único documento para imprimir será el Soporte que se genera al finalizar la misma. Dichos documentos deberán ser recolectados por el proveedor y entregados al supervisor del contrato.

- **Socialización del informe de caracterización:** Se deberá realizar una jornada de socialización de resultados de la caracterización, que involucre entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV, delegados de la entidad territorial, Ministerio Público, comunidad y sociedad civil interesados.

Se requieren los servicios bajo las siguientes características:

- **Concertación:** El proveedor deberá asegurar la etapa de concertación en los casos que aplique la jornada de caracterización a hogares con autorreconocimiento étnico, para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

Tabla 1. Actividades de la concertación

Sub-etapa	Actividad
Verificación de autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el lugar de asentamiento original de la comunidad étnica desplazada (ciudad, municipio, vereda, resguardo – reserva indígena etc., y o territorio colectivo de comunidades negras etc.) • Si los representantes legales no estuvieren en condición de desplazamiento al interior de las comunidades. Además de estos, identificar los líderes comunitarios o voceros de la comunidad en situación de desplazamiento, sus autoridades espirituales, mayores, sabedores, curanderos, y demás personas que desempeñen roles cultural y socialmente relevantes para la comunidad. • Contactar a la (s) autoridad (es) étnica (s) de manera que, además de explicarle la intención del proceso de concertación con el colectivo en el marco de brindar una mejor y adecuada Atención Humanitaria, se realice una primera actividad de acercamiento y conocimiento mutuo con la comunidad.
Alistamiento al diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer si el ejercicio de diálogo requiere de la traducción o la interpretación en la lengua materna de la comunidad étnica. Dichos traductores o intérpretes asumirán el papel de mediadores culturales y deberán trabajar de manera conjunta y coordinada con los moderadores de la institucionalidad. El proveedor debe asegurar que esto no sea un obstáculo para llevar a cabo la jornada. • Construir conjuntamente el plan de trabajo que se desarrollará en la jornada de concertación, precisando no solo los puntos a deliberar y llegar a acuerdos, sino la metodología de trabajo y los espacios y entornos comunitarios en los que se puedan reproducir aquellas prácticas culturales asociadas con el desarrollo de un diálogo efectivo (por ejemplo: casas comunitarias, malocas, espacios colectivos, etc.)
Realización de la jornada de concertación	<p>Tomar en cuenta los siguientes aspectos los cuales se deben reflejar en el acta de la jornada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de participantes, moderadores, traductores y/o intérpretes de la

lengua materna.

- Presentación del plan de trabajo y aprobación de esta por parte de los asistentes.
- Se deben exponer los beneficios de la implementación de la Estrategia en materia de política pública de víctimas en el territorio, y en el marco del Modelo diferencial y culturalmente ajustados para la identificación de necesidades y capacidades, el cual tiene por objetivo la caracterización de las víctimas que se auto reconocen como étnicas y que están asentadas en entornos urbanos.
- Dentro de las jornadas, se deberán abordar como mínimo los siguientes puntos:
 - Exposición de la Estrategia Integral de Caracterización acorde con las particularidades de los municipios y/o comunidades étnicas focalizadas.
 - Propuesta de las etapas de planeación, ejecución y entrega de resultados del proyecto, aprobada por los integrantes del espacio.
 - ⇒ Realizar plan de trabajo en el cual se establecen actividades, responsables por cada etapa del proceso y cronograma de trabajo.

Las jornadas serán acompañadas por los funcionarios de la Unidad que sean designados, de acuerdo con la disponibilidad de agenda y el cronograma establecido, a fin de socializar para el caso de las comunidades étnicas, la dimensión y alcance del proceso y fortalecer los equipos para la aplicación del instrumento.

- **Socialización de los resultados del ejercicio de Caracterización**

El proveedor finalizará cada jornada presencial con la socialización de los resultados de la caracterización en los municipios y/o comunidades étnicas focalizadas, para ello establecerá contacto con las autoridades étnicas, autoridades territoriales, Ministerio Público, sociedad civil, demás organizaciones interesadas y las organizaciones que la Unidad para las Víctimas considere pertinente. Dentro de las jornadas de socialización, se deberá abordar como mínimo: exposición de los resultados contenidos en el documento reporte de resultados con la particularidad de cada uno de los municipios y/o comunidades étnicas focalizadas.

Dichas jornadas son acompañadas por los funcionarios que sean designados por la Dirección de Registro y Gestión de la Información o por la Dirección de Asuntos Étnicos de la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con la disponibilidad de agenda y el cronograma establecido.

Para cada jornada de concertación y socialización el proveedor debe garantizar el espacio físico, equipos audiovisuales (portátil, video bean, sonido), refrigerio, almuerzo, gastos de movilización a los participantes de las comunidades, de igual forma debe brindar apoyo logístico y administrativo que garantice el levantamiento del acta y firma de los participantes, toma de lista de asistencia con la respectiva sistematización y reporte de novedades.

El proveedor deberá tener en cuenta los siguientes aspectos logísticos:

- **Contratación de personal:** Deberá contar con el equipo de trabajo que permita realizar los entregables relacionados en el presente documento.
- **Logística del lugar:** espacio físico donde se llevará a cabo el operativo de campo.
- **Kits de trabajo (por Encuestador):** Debe contener los siguientes implementos: elementos de identificación (chaleco, gorra, carné y porta escarapela). Además, debe garantizar que el personal cuente con todos los recursos tecnológicos mínimos solicitados por la OEI.
- **Recurso tecnológico:** Entendido como internet banda ancha con la capacidad suficiente para prestar el servicio y equipos que cumplan con los requerimientos mínimos funcionales detallados en el ítem Requerimientos Tecnológicos.
- **Transporte.** El proveedor, deberá contemplar los desplazamientos o traslados de su personal a zonas en las cuales se tenga planeado llevar a cabo las jornadas.
-

Nota 1: El proveedor, deberá definir y disponer el recurso tecnológico de acuerdo con las jornadas que se planeen.

Nota 2: El proveedor, deberá asegurar que la jornada se realice en un sitio central y que facilite el desplazamiento de las víctimas por sus propios medios.

Convocatoria a la población objeto de caracterización

El proveedor realizará el proceso de convocatoria utilizando, por lo menos, uno de los siguientes medios: (i) carta de citación a la convocatoria, (ii) llamadas de convocatoria (celular y fijo), (iii) comunicación por correo electrónico (iv) convocatoria por medio de las autoridades étnicas.

La OEI proporcionará información individualizada de los posibles hogares a los que se les aplicará el instrumento de percepción, así como los posibles datos de localización y contacto.

El proceso de convocatoria se debe realizar con 10 (diez) días calendario de antelación al desarrollo del ejercicio de Caracterización.

Jornadas de Caracterización

El proveedor deberá disponer de una logística adecuada para la aplicación del instrumento de percepción mediante la modalidad de Entrevista presencial en un lugar distinto de la vivienda. La Entrevista se hará a una persona mayor de edad que represente al hogar y tenga conocimiento sobre cada uno de sus miembros para responder el cuestionario que consta de 13 capítulos (262 preguntas aproximadamente) y que, en promedio, según el número de integrantes

del grupo familiar, podrá durar entre 50 y 90 minutos.

El proveedor deberá tener presente que solo se tendrán como válidas aquellas entrevistas que cumplan con todo el protocolo de recepción del instrumento de percepción y que cuenten con la digitalización del soporte de la encuesta firmado y con huella de la persona entrevistada.

Equipo de trabajo:

ROL	PROFESIÓN	EXPERIENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR
Supervisor (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato)	Profesional en Ingenierías, Ciencias Administrativas, Ciencias sociales y/o afines.	Experiencia profesional mínima de 1 año relacionada con supervisión o administración o proyectos sociales. Manejo de tecnología y/o App (Smartphones, Tablets). Conocimiento del municipio (ruteo, sepa desplazarse en la ciudad).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a las reuniones y capacitaciones que se programen por la OEI ✓ Preparar los recursos tecnológicos y logísticos necesarios para llevar a cabo los procesos de capacitación. ✓ Realizar las actualizaciones correspondientes a los lineamientos remitidos por la OEI. ✓ Programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para las jornadas de caracterización presenciales. ✓ Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. ✓ Apoyar en la elaboración de informes de carácter cualitativo y cuantitativo conforme a los avances del proyecto. ✓ Desarrollar proceso de retroalimentación de los encuestadores que presente dificultades en el proceso de las entrevistas. ✓ Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. ✓ Mantener reserva de la información que se genere, transfiera, conozca u obtenga en el marco de la ejecución del proyecto.
Encuestador (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato)	Bachiller	Experiencia laboral mínima de 1 año con conocimiento en herramientas office. Manejo de tecnología y/o App (Smartphones, Tablets).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar las entrevistas de caracterización en el esquema presencial. ✓ Realizar la transmisión diaria de las entrevistas efectivamente cerradas. ✓ Realizar el registro de la gestión en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. ✓ Diligenciar los formatos establecidos en la operación para el control de las entrevistas. ✓ Implementar los correctivos sugeridos por el equipo de calidad a fin de optimizar la operación. ✓ Demás actividades solicitadas por la OEI que estén relacionadas con las jornadas presenciales.
Traductor (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato).	Pertenezca a la comunidad étnica a caracterizar	Experiencia mínima de (1) un año como traductor de lengua natal a español.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la traducción de las preguntas de las entrevistas de caracterización en las jornadas presenciales. ✓ Demás actividades solicitadas por la OEI que estén relacionadas con las jornadas presenciales.

Nota 1: Las hojas de vida del personal aquí deberán ser entregadas por el adjudicatario del contrato para su correspondiente verificación por parte de la OEI una vez adjudicado el contrato al proponente seleccionado.

Condiciones transversales del proceso:

- **Servicio de Correo Electrónico:** El proveedor debe proporcionar, garantizar y suministrar a todo el recurso humano que hace parte de la estrategia un buzón de correo electrónico. Este debe ser accesible desde ambiente Web y cliente Microsoft Outlook, cada buzón requiere tener capacidad de mínimo 1 Gb y capacidad máxima de envío de 15 MB de datos adjuntos, garantizando la confidencialidad de la información que se derive del manejo en este correo. En caso de presentar fallas en este, el proveedor solucionará estas en el término máximo de 4 horas. El proveedor, gestionará la copia de respaldo de los buzones de correo electrónico de los usuarios.
- **Seguridad para la Infraestructura Tecnológica:** se requiere que el proveedor asegure las siguientes condiciones en relación con la infraestructura tecnológica que debe disponer para la prestación del servicio:
 1. Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la OEI en relación con la configuración y uso de los equipos.
 2. Informar oportunamente a la OEI cualquier incidente de seguridad de la información que afecte el normal funcionamiento de los servicios contratados o que ocasione o potencialmente pueda ocasionar la fuga no controlada de información. Cada informe entregado a la OIE debe contener la causa raíz, acciones correctivas y preventivas (acciones, responsables y tiempos de ejecución) e impacto o afectación del servicio.
 3. Establecer acuerdos individuales de confidencialidad con el personal contratado que acceda o pueda tener acceso a la información. La información que genere u obtenga en el marco del contrato es de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y solamente podrá ser usada para la finalidad descrita en el contrato.
 4. Los equipos deben tener las últimas actualizaciones seguridad.
 5. Implementar bloqueo de escritura en puertos USB y otras unidades de almacenamiento.
 6. No se debe instalar software no licenciado.
 7. Debe proporcionar la opción de monitoreo y control remoto a cada uno de los equipos presentes en la Estrategia.
 8. En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo o cambio de discos duros, el proveedor debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar información de la Unidad o acceder a esta.
 9. Se recomienda que el proveedor garantice que el personal de la operación solo tenga acceso a las páginas web solicitadas para la prestación de servicio.
 10. Debe generar y mantener actualizado el inventario de activos de información, donde se identifique el responsable, su clasificación (clasificada, reservada o pública) y su valoración en términos de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.
 11. Debe documentar la asignación de equipos de cómputo y demás activos definidos en el marco del contrato.
 12. El proveedor debe implementar controles de seguridad relacionados en el Anexo A de la NTC ISO 27001:2022, aplicables en el marco del contrato.
 13. El proveedor debe implementar controles de seguridad relacionados en el Anexo A de la Norma ISO27001:2022 aplicables en el marco del contrato y remitir al supervisor los soportes del cumplimiento.
- **Reportes y Estadísticas:** Las estadísticas de la operación deben generarse con información diaria en tiempo real, según lo consignado en reporte y tipificación de comunicación de acuerdo con el servicio por el cual fue atendida, de la misma forma también se deben disponer de informes consolidados parametrizables con los lineamientos que defina y establezca la OEI de acuerdo con la necesidad, en cuanto a tiempos, características particulares de los mismos, reportes necesarios para el seguimiento y control de la operación semanal y mensual y aquellos que la OEI solicite.

La OEI se involucrará en la creación de los reportes, los cuales deben ser parametrizables a los requerimientos solicitados, con el fin de generar dichos reportes desde la OEI, la información debe estar en tiempo real mediante Web, con acceso seguro, a través de usuario y clave configurable por el sistema. Adicionalmente, el proveedor deberá enviar con una periodicidad diaria, de manera automática al finalizar el día de operación o día vencido, la información requerida por la OEI y la Unidad para las Víctimas a los correos electrónicos que la misma designe para tal fin.

- **Seguimiento de la Calidad:** La calidad de la información se debe garantizar desde el momento de la captura de la información. Esto implica que se deben realizar seguimientos en tiempo real a una muestra de toda la operación en aspectos que inciden en las mediciones propias de la Unidad.

La cantidad de encuestas monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 99,9% y un margen de error del 5%. Se acuerda un método aleatorio para escoger las encuestas monitoreadas.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)} =$$

Para nivel de servicio: (Z=2,06, p=0,5):

$$n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N - 1) + 1,06}$$

Para nivel de servicio: (Z=3,07, p=0,5):

$$n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N - 1) + 2,37}$$

N ≡ Cantidad total de llamadas durante el mes
p ≡ probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5)
e ≡ margen de error

El resultado de *n* no debe aproximarse al siguiente entero. El proveedor debe hacer una selección aleatoria de las encuestas monitoreadas. Periodo de medición: diario

Por lo tanto, debe tener en cuenta:

- Verificar que los miembros que conforman el hogar se encuentren incluidos en el RUV.
 - Diligenciar de forma correcta y completa las preguntas de cada formulario de la Entrevista Caracterización, siendo congruentes con las respuestas de la víctima.
 - Garantizar que la digitación en los aplicativos sea coherente, siguiendo las normas gramaticales y ortográficas.
 - El encuestador debe tomar la decisión de construir o no la Entrevista Caracterización, considerando los lineamientos establecidos para la formulación de esta, analizando las situaciones del hogar (Integrantes que lo conforman, actividades que desarrollan, estados de valoración con que figuran en el RUV, homónimos, indocumentados y novedades); brindando la información frente a la situación presentada.
 - Incluir a todos los miembros del hogar actual en la Entrevista Caracterización de acuerdo con los parámetros establecidos.
 - Orienta de forma completa y correcta a la víctima acerca de requerimientos o procesos adicionales.
 - Cargar los documentos soporte en la herramienta Vivanto en los casos que aplique.
 - Brindar la información completa en la lectura de la Constancia de la Entrevista Caracterización.
- **Formación:** El proveedor deberá implementar el servicio de formación permanente encaminado a cualificar la ejecución de las actividades del personal que prestará el servicio. Se requiere tener en cuenta, durante la ejecución un plan de formación continua, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la OEI que contribuyan a garantizar el éxito de los objetivos y metas planteadas; dichos procesos de formación deben brindarse a todo el personal vinculado con el proyecto.

La Unidad realizará la asesoría, acompañamiento y coordinación estratégica al plan de formación, así como la entrega del contenido temático de los lineamientos misionales y técnicos que deberá tener en cuenta el personal que prestará el servicio.

La Unidad dispondrá de un archivo de conocimiento expresado en protocolos, materiales de formación, materiales de consulta, entre otros, que apoya la gestión de los encuestadores del esquema presencial y no presencial. Se debe garantizar el acceso para consulta vía Web, en forma simultánea. Los contenidos por manejarse a través de este medio serán suministrados por la Unidad y otros por el proveedor, el diseño y visualización de la interfaz corre por cuenta del proveedor garantizado la imagen institucional de la OEI y la Unidad, y su salida a producción se dará una vez se cuente con el aval del aliado.

El proveedor debe suministrar las herramientas y disponer de la capacidad que permita publicar esta información en sus servidores, con acceso restringido según perfiles, actualizarla, respaldarla y administrar los contenidos, según las indicaciones de la OEI.

La información suministrada en cualquier tiempo por la OEI y las diferentes actualizaciones realizadas durante la vigencia del servicio, son propiedad de la Unidad, al igual que la información que se genere desde cada uno de los sistemas de apoyo de gestión.

- **Confidencialidad de la Información:** Toda información, personal, bases de datos y su correspondiente configuración, que llegue a estar en posesión o en conocimiento de las partes en relación con el presente contrato, será considerada de carácter estrictamente confidencial y de propiedad de la Unidad y la OEI. Ningún dato personal o cualquier tipo de información obtenida o generada en el marco del contrato podrá ser

comunicada a un tercero sin la autorización previa y por escrito por parte de la OEI. El proveedor debe acatar y cumplir las políticas de Seguridad de la Información definidas por la OEI y la Unidad a través de los formatos y firma del anexo, en el caso que recopile, reciba, utilice, transfiera o almacene cualquier tipo de información generada u obtenida en el ejercicio de las funciones derivadas del presente Contrato. Las obligaciones prescritas relacionadas con la confidencialidad de la Información seguirán vigentes tras el vencimiento o la rescisión del presente contrato. El proveedor debe realizar la validación de antecedentes del recurso humano que se contrate, vincule o haga parte de la ejecución del contrato. Adicionalmente, debe suscribir acuerdos de confidencialidad individual con el personal que contrate o disponga para la ejecución de las actividades u obligaciones del presente contrato, adicionalmente debe realizar jornadas de sensibilización periódicas que incluyan buenas prácticas y controles de seguridad aplicables al Recurso humano. En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo, el proveedor debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar la información de la Unidad o acceder a esta.

- **Gestión de las comunicaciones y las operaciones**

- Asegurar la operación correcta y segura de los servicios de procesamiento de información, mediante la documentación de los procedimientos.
- Tener establecidos procedimientos para la gestión de los medios removibles, así como para el retiro o destrucción de activos de información.
- Toda la documentación estará protegida contra accesos no autorizados. Así mismo, es necesario implementar las medidas de seguridad apropiadas para el transporte de los documentos físicos y de los medios de almacenamiento cuando sea necesario.
- Los medios que contienen información se deben proteger contra accesos no autorizados, uso inadecuado o corrupción durante el transporte de estos.
- Al momento de manipular o trasladar la información se requiere proteger mediante el uso de controles criptográficos.

- **Borrado seguro de la información almacenada:** Una vez se haya realizado la entrega final y recibido a satisfacción por parte de la OEI, se solicitará al proveedor y bajo la supervisión de la OEI, el borrado seguro de la información y su respaldo utilizando las herramientas disponibles para este fin. Se realizará un acta en la que conste la realización de esta labor, así como garantizar el borrado seguro de información en los equipos del personal que se retire o sea reemplazado de la operación o cuando se requiera el cambio de disco duro o sólido.

- **Integridad y confidencialidad de los datos**

El proveedor implementará mecanismos tecnológicos que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de los datos a cargo, durante todo el proceso (transmisión, envío, almacenamiento, procesamiento), como por ejemplo SFTP, HTTPS, VPN, PGP, Hash, entre otros. Se solicitará al proveedor detallar cuáles son los mecanismos que implementará para garantizar lo anterior. En caso de que la OEI lo considere pertinente, la misma podrá validar o auditar los mecanismos utilizados para verificar que se está llevando a cabo.

El proveedor deberá realizar análisis de vulnerabilidad de seguridad de la información, así como diseñar y ejecutar el correspondiente plan de mitigación de vulnerabilidades en los sistemas de información o herramientas tecnológicas que soporten la ejecución del contrato y que manejen información de la Unidad para las Víctimas. Teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas desde la OEI.

Condiciones Generales de la Prestación del Servicio

El proveedor deberá disponer directamente de la logística e infraestructura tecnológica requerida para el funcionamiento de la operación y estrategias de atención descritas en este documento, en ese sentido deberá:

- Cumplir las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente las previstas en la Ley 1562 de 2012 y en el Decreto único 1072 de 2015, Resolución 1111 de 2017 en cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Pagar los aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación, si a ello hubiere lugar.

Periodo de inicio de la operación y servicios administrativos y de apoyo requeridos

En el momento de inicio de la operación se debe disponer de todos los mecanismos e insumos logísticos, tecnológicos, muebles e inmuebles, necesarios para recibir la información propiedad de la Unidad e iniciar inmediatamente el normal funcionamiento de la operación, garantizando que no habrá interrupción, traumatismo, ni disminución de los indicadores del servicio.

Organización de personal

Se recomienda al proveedor que los encuestadores puedan desempeñarse tanto en el esquema presencial y no presencial.

Seguimiento de la operación

Mensualmente se hará un seguimiento a la ejecución del contrato, para analizar la ejecución del proyecto, señalar los factores que deben ser fortalecidos o corregidos y formular los planes de mejoramiento.

De cada uno de estos seguimientos se hará un acta que incluya como anexo los documentos analizados como base de la discusión. Cada una de las partes determinará previamente las personas que participan en este comité de seguimiento de manera permanente.

Así mismo, la OEI podrá visitar, cuando lo considere necesario, el sitio donde se ofrece el servicio: las instalaciones, los equipos de cómputo dispuestos para el personal que presta el servicio, los equipos de comunicaciones de entrada y salida, así mismo.

Para agilizar la consulta, la evaluación y supervisión de la operación, el proveedor garantizará la documentación de todos los procesos y procedimientos que se desarrollen.

Requerimientos Tecnológicos:

Computadores puestos de trabajo del esquema no presencial: Se sugiere que los computadores para cada uno de los puestos de trabajo de los encuestadores cumplan con los requerimientos mínimos de capacidad que permitan acceder ágilmente al manejo de las herramientas de gestión.

Tabla 2. Requerimientos Técnicos Computadores puesto de trabajo Encuestadores.

No.	Requerimientos	Descripción
1	Procesador	Intel® Core i5 de sexta generación o superior (2,66 GHz, caché L3 de 3 MB)
2	Memoria RAM	Mínimo 8 GB DDR4
3	Disco Duro	Mínimo 256 GB SSD
4	Monitor	Pantalla mínima de 17" LED Display, Anti reflejos
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n,
6	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits debidamente licenciados
7	Software Adicional	Microsoft Office en su última versión y licenciado, Antivirus y Antispam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones.
8	Condiciones Particulares	Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. Adicionalmente, se deberán contar con filtrado de contenido y restricción a las páginas que determine la Unidad.
9	Diademas Telefónicas	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas que garantice la ergonomía con las condiciones de adaptación, las cuales deben tener las siguientes especificaciones técnicas: deben ser ergonómicas y resistentes, de peso liviano, de óptima calidad sonora, facilidad para subir y bajar el volumen, con micrófono, con anulación de ruidos y de fácil utilización.

Especificaciones Técnicas esquema presencial: El proveedor podrá contar con alguna de las opciones de aplicación de la Entrevista de Caracterización:

- Opción 1: Aplicación versión online: se puede usar tablet o computador portátil
- Opción 2: Aplicación versión offline: disponible solo para tablets.

Opción 1:

Computador portátil o tableta, con maletín portable, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia apropiada y habilitado para acceso a Internet, sistema operativo Windows en su última versión. En este sentido, y de acuerdo con la magnitud de la operación y las labores que debe realizar el personal, la Unidad requiere que el computador cuente con las siguientes especificaciones técnicas:

Tabla 3. Especificaciones del equipo.

No.	Requerimientos	Descripción	
1	Procesador	Core i5 de mínimo sexta generación o superior (3 GHz, caché L3 de 3 MB)	<p>Teniendo en cuenta que, el personal requiere abrir varias páginas a la vez y que dichas páginas son de acceso web, se requieren que tengan equipos con alta capacidad, para que no se vea afectada la atención en tiempos.</p> 
2	Memoria RAM	Mínimo 8 GB DDR4	
3	Disco Duro	Mínimo Disco de Estado Sólido SSD de 256 GB	
4	Monitor	Pantalla mínima de 13.3" máximo 14" LED Display, Anti reflejos	
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, ranura tarjetas memoria SD/MMC, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth 3.0	
6	Batería	6 celdas de 47 W/h, polímeros de litio, duración batería hasta 8 horas y no reemplazable por el cliente.	
7	Mouse	Mouse Externo con Cable	
8	Peso	Inferior a 2.0 Kg.	
9	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits Licenciado Suite de ofimática para el manejo de procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones licenciado Antivirus y Antispam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato.	
10	Software Adicional	Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader. Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones.	
11	Accesorios por cada Equipo	Pad de Mouse Guaya de Seguridad Morrall con Cargaderas* especificaciones del Morrall adelante)	
12	Un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por día, con una velocidad de al menos 15 ppm a blanco y negro y color, en modo dúplex.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas – Compatible con Windows y Mac OS, • Tipo de escáner: CDF (Alimentación continua), una cara dos salidas (en forma de U y recta). • Modos de digitalización: Escaneo simplex, Escala de grises / Monocromo / Automático (detección de color / escala de grises / monocromo). • Sensor de imagen: Color CIS x 1 • Fuente de luz: 3 Color LED (rojo / verde / azul) • Resolución óptica: 600 dpi Tamaño de documento: carta y oficio 	

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Registro y Gestión de la Información

Por su parte, es necesario que el maletín portable cuente con las siguientes especificaciones técnicas:

Tabla 4. Especificaciones puesto del maletín portable.

No.	Requerimiento	Descripción	
1	Altura	Altura Máxima 47 cms	
2	Ancho	Máximo 32 cms	
3	Color	Negro / Azul Oscuro	
4	Capacidad	Para transportar portátiles de 16"	
5	Espaldar	Acolchado	
6	Correas	Acolchadas ajustables	

7	Características especiales	Compartimiento exclusivo para portátil, barra de soporte viajera y bolsillos delanteros y laterales, que permiten transportar libros y documentos	
---	----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Nota 1: Es importante mencionar que no todos los encuestadores requieren todos los elementos, sino se manejará una cantidad determinada, pero esquema.

Opción 2:

Especificaciones Tablet	Mínimos	Óptimos
Sistema operativo	Android versión 6.0	Android versión 8.1 o superior
Procesador	4 núcleos	8 núcleos o superior
Memoria RAM	3 GB	4 GB o superior
Almacenamiento	32 GB	64 GB o superior
Pantalla	7 pulgadas	9 pulgadas
Red	WIFI 4G	WIFI 5G

Tabla 5. Especificaciones de la Tablet.

El proveedor, contará con un servicio de impresión para los soportes de caracterización en el esquema presencial.

Aplicaciones Unidad

El acceso a las herramientas proporcionadas por la Unidad para las Víctimas, estará sujeto a la suscripción del Acuerdo de Confidencialidad para la creación de usuarios, dicho acuerdo deberá ser renovado cada vez que inicie la vinculación de colaboradores o cada que finalice esta.

A continuación, se relacionan las herramientas que usa la Unidad para las Víctimas en el proceso de creación de entrevistas de caracterización.

Tabla 6. Aplicaciones Usadas proceso de Caracterización.

SGV	Sistema de Gestión a Víctimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, jornadas de atención, entre otros.
Vivanto	Contiene el cuestionario de la Entrevista de Caracterización, permite la consulta a fuentes (Registraduría Nacional del Estado Civil, Caracterizaciones que se le han realizado a las víctimas y consulta al RUV en todos sus marcos normativos). Además, permite consultar las ayudas recibidas por las víctimas. Este aplicativo de la Unidad se encuentra en versión web y offline (Android).

El proveedor deberá aplicar los siguientes criterios para el cálculo de los ANS:

Tabla 7. ANS, esquemas de soporte atención de incidencias

Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Rango	Parámetro	Fórmula
Seguimiento de la Calidad	Precisión error de encuestador: "ee"	.ecu >= 99,9% Mide el porcentaje de error del encuestador que afecta directamente al usuario final. Un error de encuestador corresponde al error generado por una mala información que afecta directamente a la víctima.	80% <= ee < 85%: 3% 75% <= ee < 80%: 5% 70% <= ee < 75%: 7% ee < 70%: 10% De acuerdo con el resultado del parámetro se aplicará dicho porcentaje al valor de EC para no pago.	$ee = EMSEE * 100%$ $EMSEE \equiv \frac{\text{Cantidad de encuestas monitoreadas}}{\text{SIN error de encuestador}}$ $TM \equiv \frac{\text{Cantidad de encuestas monitoreadas}}{\text{Cantidad de encuestas monitoreadas}}$ La cantidad de encuestas monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 99,9%.
Servicio de Software para Marcación	Cálculo del tiempo para el cargue de las bases a producción	Mide las horas hábiles que se pueden tener por día de operación, el periodo máximo corresponde a 40 horas hábiles (5 días)	Horario hábil entre las 8:00 am hasta las 11:59am y desde las 2:00pm hasta las 5pm	Sumatoria de hora desde la hora de llegada hasta las 5 pm por día, acumulado días, si la base llega después de las 5pm se empieza a contar al día siguiente, hora máxima 40 horas para el cargue de una base de datos.

Tabla 8. Meta de Caracterización

Esquema	Meta
Presencial	2.000 Entrevistas en diferentes comunidades étnicas
No Presencial	150.819 entrevistas

Nota 1: Esquema presencial: número de entrevistas a través de jornadas en el territorio nacional (municipios focalizados por el aliado). Esquema no presencial: número de entrevistas a través del canal telefónico.

Nota 2: La OEI podrá requerir las aclaraciones sobre los datos contenidos en las certificaciones o documentos correspondientes.

Nota 3: El contratista se obliga a pagar al personal propuesto, los honorarios o salarios ofertados en la propuesta económica. La OEI podrá verificar el cumplimiento de esta obligación durante la ejecución del contrato.

Nota 4: La OEI se reserva el derecho de pedir al Contratista el cambio del personal, cuando advierta que el desarrollo de sus labores no es satisfactorio o cuando sus condiciones académicas y de experiencia no se ajusten a los requerimientos de su labor, sin que el Contratista tenga derecho a elevar ningún reclamo al respecto. En este evento, el cambio debe efectuarse oportunamente sin que se afecte la operación del proceso, esto es, en un plazo no mayor a siete (7) días calendario.

El contratista debe realizar la ejecución del contrato con el personal propuesto, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito, en los cuales podrá introducir cambios en el equipo de trabajo, previo visto bueno de la OEI, siempre que el nuevo personal propuesto tenga los mismos, o superiores perfiles a la persona que reemplaza, sin que esto demore la ejecución prevista del presente contrato. Dado un cambio, el contratista deberá realizar un empalme entre el recurso entrante y recurso saliente, el cual incluye nivelación de competencias, conocimiento de uso de herramientas de gestión del contrato, estado actual del contrato y actividades, entregables a cargo. Este empalme será validado por la OEI. Los cambios de personal y curva de aprendizaje no deberán tardar más de siete (7) días calendario. El personal que se proponga debe tener la dedicación requerida para la ejecución del contrato so pena del inicio de las acciones de incumplimiento de caso. El contratista deberá capacitar a su personal sobre todo lo concerniente a salud ocupacional, seguridad industrial y deberá dotarlos con los implementos necesarios para la correcta ejecución de sus trabajos, verificar periódicamente la señalización en el sitio de trabajo, y utilización de la dotación y equipos de seguridad industrial de los sitios de trabajo, los trabajadores/subcontratistas.

Nota 5: El proponente para presentar su oferta, debe tener en cuenta, que, una vez adjudicado el contrato, se obliga a mantener el valor ofertado de los bienes y servicios, incluyendo la remuneración del personal del equipo de trabajo.

SOLUCIÓN TECNOLÓGICA REQUERIDA

El proponente deberá garantizar el acceso a una solución tecnológica que permita gestionar las solicitudes de los ítems requeridos por la OEI, permita hacer seguimiento a las solicitudes, y proporcione el valor total de cada

solicitud conforme a la oferta presentada.

Se deberá acreditar la propiedad o licencia de uso de la solución tecnológica según corresponda.

1.- CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación técnica será realizada por el comité de evaluación en base a los siguientes criterios de adjudicación:

Valoración técnica (100 puntos en total)				
Elaboración de propuesta (Máximo 20 puntos)				
Calidad, coherencia y claridad de la propuesta técnica			Máximo 20 puntos	
Recurso Humano Adicional (Máximo 40 puntos)				
El Proponente que ofrezca, sin aumentar el valor total de la oferta, un número mayor de recurso humano de nivel profesional y técnico in house, como se especifica a continuación:			Máximo 40 puntos	
Cantidad	Rol	Perfil		Experiencia
1	Coordinador	Profesional en Ingenierías, Administración de Empresas y/o Economía y/o Ciencias Sociales con título de postgrado (Mínimo Especialización) en: Gerencia de Proyectos y/o Administración y/o Ingeniería.		Se deben acreditar mínimo 3 años de experiencia profesional, contados desde la fecha de terminación y aprobación del pensum académico de educación superior o fecha de grado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 19 de 2012. Para las profesiones sujetos a normas especiales que regulan su ejercicio, se contara la experiencia de acuerdo con lo dispuesto en dichas normas. El profesional del proyecto debe contar con experiencia específica mínima de 2 Años en operación o implementación de proyectos o programas o políticas públicas, y/o proyectos de tecnología, y como Director o Coordinador en mínimo 1 proyecto o contrato de similares características.
1	Diseñador	Profesional en diseño gráfico, industrial o afines, publicista		Experiencia relacionada mínima de 2 años en actividades de desarrollo, diagramación, adaptación y diseño de contenidos virtuales y productos para educación.
1	Autor	Licenciado en pedagogía de humanidades, sociales o afines		Experiencia mínima de dos (2) años en administración y/o gestión.
1	Gestor administrativo	Profesional en Administración de Empresas, Contabilidad, Economía o afines.	Mínimo de 1 año de experiencia como asistente de proyectos, y/o gestión u operación y/o implementación y/o evaluación de proyectos o programas que haya ejecutado actividades logísticas, administrativas y operativas.	
Capacitación y soporte a los agentes que realizarán las encuestas en formato PRESENCIAL y NO PRESENCIAL (Máximo 10 puntos)				
Ofrecer capacitación a los agentes sobre atención especializada a la población objetivo, así como garantizar recursos y pautas para que las interacciones se den con fundamento en el enfoque diferencial.			Máximo 10 puntos	
Actividades para la facilitación de trabajo comunitario (Máximo 30 puntos)				
Realizar 18 talleres bajo el método de cartografía social con niños, niñas y mujeres con pertenencia étnica durante la vigencia del contrato, el cual debe generar como resultado la georreferenciación e informe de análisis cualitativo. Los talleres deberán incluir: personal en territorio con especialistas que sepan manejar dialectos que hablen las personas objeto de caracterización por ejemplo wayuu, u otro aplicable, material de trabajo (papelería, memorias, marcadores) sistematización de la información, entrega de la base de datos y mapas temáticos.			Máximo 30 puntos	

La ponderación entre los criterios de adjudicación técnicos y económicos se realizará conforme a lo descrito en el apartado 19 del Pliego de Condiciones Administrativas.

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA (ANEXO 1B)

La carta de presentación de la propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la entidad la cual deberá contener el valor de la propuesta en pesos colombianos. Dicho valor deberá incluir todos los costos en que se tenga que incurrir para la ejecución del objeto del contrato. En ningún caso el valor total de la propuesta debe exceder el presupuesto estimado.

Teniendo en cuenta que este punto es de la esencia de la oferta no podrá estar condicionado ni ser adicionado o modificado completamente después de presentada la oferta.

La OEI se reserva la facultad de hacer correcciones aritméticas cuando se presenten inconsistencias.

La oferta debe proveer el pago de todos los gastos a que haya lugar por cuenta del contratista.

ACLARACIÓN DE PROPUESTAS

A fin de facilitar el examen, evaluación y comparación de propuestas, la OEI podrá solicitar a uno o varios proponentes que aclaren su propuesta, sin que ello implique modificación o adición de esta.

La solicitud de aclaración y la respuesta correspondiente se harán por escrito, esta última dentro del término previsto en la respectiva solicitud.

Si el proponente presenta a la OEI las explicaciones o aclaraciones solicitadas, en un término posterior al requerido, o las presenta incompletas o la respuesta no corresponde a lo solicitado no las presenta, la OEI entenderá que NO hay lugar a aclaración y evaluará con base en la información presentada en la oferta.

CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de presentarse empate entre dos o más proponentes en la ponderación definitiva, se aplicarán los siguientes criterios de desempate.

Se seleccionará a quien primero radique la propuesta, para lo cual se verificará la planilla de registro de planillas y cámaras de la OEI.

Se seleccionará la oferta que haya obtenido el mayor puntaje en el primer criterio de adjudicación.

Si persiste el empate, se seleccionará la oferta que haya obtenido el mayor puntaje en el segundo criterio de adjudicación y así sucesivamente.

Si el empate se mantiene se procederá por sorteo mediante balotas.

CUANDO SE DECLARA DESIERTA LA CONVOCATORIA O SE RECHAZA LA PROPUESTA.

DECLARATORIA DESIERTA

La OEI podrá declarar desierta la convocatoria:

Si en la licitación no se ha recibido ninguna oferta válida o ninguna de las recibidas merece ser seleccionada desde el punto de vista cualitativo o económico

Si las propuestas presentan un precio artificialmente bajo, que no se ajusta al principio de buena gestión financiera (por ejemplo, si el precio propuesto por el candidato a quien vaya a adjudicarse el contrato no guarda relación alguna con el precio de mercado);

Cuando ninguna de las propuestas satisfaga el objeto de la convocatoria y no se ajusten a los requerimientos exigidos en los Pliegos de condiciones.

Cuando no sea posible realizar una evaluación objetiva de las propuestas presentadas.

Cuando la totalidad de las propuestas superen el presupuesto estimado para dicha convocatoria.

Cuando a juicio de la OEI, no sea conveniente. En este caso la OEI podrá reservarse las razones que haya tenido para hacerlo.

Cuando haya un único proponente y requerido para que presente documentación aclaratoria éste no la hubiere presentado en el término establecido para ello.

RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

La OEI podrá rechazar las propuestas:

Cuando no se presenten los documentos que se consideren como mínimos habilitantes y que impidan la evaluación objetiva de las propuestas.

Cuando se compruebe falsedad en la información suministrada por el proponente o inexactitud en la información suministrada o en la contenida en los documentos, certificados anexos a la propuesta y que sean objeto de evaluación.

Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente bajo el mismo nombre o con nombres diferentes, para el mismo proceso de selección.

Cuando las condiciones ofrecidas por el proponente no cumplan con lo mínimo establecido en los Pliegos de condiciones.

Cuando el proponente omita alguno de los datos necesarios para la comparación objetiva de las propuestas.

Cuando el (los) oferente(s) haya(n) tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente sobre el análisis de las ofertas.

Cuando la propuesta sea presentada por personas jurídicamente incapaces para obligarse o sin las calidades exigidas.

Cuando al proponente se le solicite que aclare alguna información (que no sea factor de evaluación o calificación) y éste no responda oportunamente incumpliendo el plazo o cuando su respuesta no sea satisfactoria.

Cuando a juicio de la OEI, el proponente no cumpla con todos los requisitos y exigencias especificados dentro de los Pliegos de condiciones.

Cuando el proponente o alguno de los miembros del consorcio o unión temporal no tengan la capacidad jurídica para desarrollar el objeto del contrato.

Cuando no esté firmada en original la carta de presentación de la oferta por el proponente si es persona natural, por el representante legal si es persona jurídica o por el representante designado si es consorcio o unión temporal.

Cuando el valor de la oferta pueda considerarse artificialmente bajo, con el propósito de obtener la adjudicación del contrato.

Cuando no se presente la póliza de garantía de seriedad de la oferta y su correspondiente recibo de pago.

Cuando no se presente en copia o se presente de forma incorrecta el documento de conformación para Consorcios o Uniones Temporales.

Cuando la propuesta sea presentada en un idioma diferente al español o la oferta económica se presente con algún valor en moneda extranjera.

Cuando la propuesta económica del proponente o la propuesta económica corregida resultante de la verificación aritmética, supere el valor del presupuesto oficial estimado.

Cuando se encuentren inconsistencias o irregularidades en la información presentada para acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los términos.

Cuando el oferente condicione su oferta, de modo que no se garantice el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones y objeto estipulado en los Pliegos de condiciones.

Cuando el proponente suministre información falsa o que la entidad corrobore que dicha información no es veraz.

Cuando el proponente ya haya ejecutado contratos con la OEI, y los mismos presentaron incumplimientos, llamados de atención, retrasos en la ejecución, ejecución inadecuada, que a juicio de la OEI hayan afectado el cumplimiento del objeto, obligaciones contractuales, tiempos de ejecución de contrato, entre otros.

ADJUDICACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

La OEI adjudicará el contrato al proponente cuya propuesta haya cumplido con los requisitos exigidos en los pliegos de condiciones, según el acta del Comité Evaluador y la adjudicación provisional, previa aprobación del órgano de contratación.

INFORMACIÓN Y/O ACLARACIÓN SOBRE EL PRESENTE PROCESO

Se divulgará a los oferentes que participen en el proceso, para conocimiento de todos los participantes el resultado de la evaluación, comparación y calificación de las ofertas.

No obstante, si desde la fecha de publicación de la convocatoria y hasta la fecha de adjudicación del contrato, algún oferente desea comunicarse con la OEI sobre cualquier asunto relacionado con ésta, deberá hacerlo por escrito a la dirección de correo electrónico indicado en los presentes Pliegos de condiciones y dentro de los plazos establecidos en el cronograma, no se atienden solicitudes vía telefónica.

La OEI será la única autorizada a responder las solicitudes de información que realicen los proponentes, cumpliendo los requisitos establecidos en los presentes Pliegos de condiciones y en relación con el presente proceso.

FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES

Se publicará para conocimiento de todos los participantes la adjudicación provisional y dentro del término establecido en el cronograma del proceso los proponentes podrán presentar aclaraciones, vía correo electrónico a la dirección señalada en los presentes Pliegos de condiciones, debiendo acreditar el reclamante su capacidad de obrar con poder suficiente. La reclamación no podrá tener como único objeto la obtención de una segunda evaluación sin más motivo que el desacuerdo del demandante con la decisión de adjudicación. Sólo serán consideradas las reclamaciones respecto de la evaluación de la oferta del propio oferente.

BASE DE ADJUDICACIÓN: De acuerdo con los pliegos de condiciones donde se indica que la adjudicación del contrato se hará con base en las calificaciones obtenidas por los oferentes al que obtenga el puntaje más alto.

En el presente proceso se seleccionará a quien obtenga la calificación más alta en los criterios de evaluación, y cuya verificación de los requisitos habilitantes resulte como **CUMPLE**.

OFERENTES PRESENTADOS

1. **Unión Temporal OUTSOURCING-REDSA**
2. **Unión Temporal SIGMA DOS - DHRI**
3. **Unión Temporal CARACTERIZACION 2023**
4. **Consortio K-HUA- COMPGENIOSS CARACTERIZACION**

ETAPA DE PONDERACION Y PUNTUACIÓN FINAL (COMITÉ EVALUADOR OEI)

PROPONENTE	PUNTUACION
Unión Temporal OUTSOURCING-REDSA	86
Unión Temporal CARACTERIZACION 2023	93
Consortio K-HUA- COMPGENIOSS CARACTERIZACION	92

Nota: Por el volumen de la información registrada en las matrices de evaluación, se adjuntan los formatos a este documento.

RESUELVE:

Que, en virtud de la propuesta de adjudicación realizada por el comité de evaluación, se dicta **ADJUDICACIÓN PROVISIONAL** de acuerdo con los siguientes resultados:

	CALIFICACIÓN TOTAL
PROPONENTE	CALIFICACIÓN
UNIÓN TEMPORAL CARACTERIZACION 2023	93

De acuerdo con los pliegos de condiciones donde se indica que la base de adjudicación del contrato se hará con base en la calificación obtenida por el oferente que obtenga el puntaje más alto, el comité evaluador recomienda adjudicar la Convocatoria Pública Licitación No. 019 de 2023, al siguiente proponente:

UNIÓN TEMPORAL CARACTERIZACION 2023, ya que cumplió con la totalidad de requisitos mínimos habilitantes y con la valoración y ponderación realizada de los pliegos de condiciones; el presupuesto total estimado para la contratación es de **CUATRO MIL SEISCIENTOS TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS VEINTIÚN PESOS MCTE. (\$4.603.275.421) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar** valor del presupuesto oficial (Propuesta económica UNIÓN TEMPORAL CARACTERIZACION 2023 por la suma de \$4.599.826.000) incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar).

Bogotá D.C, 12 de septiembre de 2023.

Firma Órgano de Contratación:

**ORIGINAL FIRMADO
MARIELA BARRAGÁN BELTRÁN
DIRECTORA OFICINA NACIONAL OEI COLOMBIA**