

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS Para la Educación, la Ciencia y la Cultura

En desarrollo 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**”. Se procede a aclarar los pliegos de condiciones mediante la siguiente:

ADENDA No. 01 CONVOCATORIA PÚBLICA LICITACIÓN No. 019 DE 2023

Por medio de la cual se modifican los siguientes puntos de los pliegos de condiciones:

1. Que estando en la etapa de presentación de observaciones o inquietudes establecida en el cronograma publicado, hasta el día 17 de agosto de 2023 a las 11:00 a.m., revisadas las inquietudes presentadas por los posibles proponentes en relación con el numeral 17 literal A4 (capacidad técnica) del pliego administrativo publicado y que literalmente establece:

“... ”

17. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

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

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...

Los posibles proponentes solicitaron ampliar el término de antigüedad de la relación de los principales servicios (subrayado y fuente en rojo fuera del texto original), con el propósito de ampliar la posibilidad para cumplir con este requisito y así garantizar la participación en el proceso de convocatoria mencionado.

Una vez realizada la revisión de las posibilidades manifestadas por los Posibles Proponentes, se acoge la solicitud, ampliando el término de antigüedad de la prestación de los servicios a **CINCO (5) AÑOS**; Decisión que conlleva a su vez, a la ampliación en el término de constitución de las personas jurídicas a **CINCO (5) AÑOS** de antigüedad; Así, en razón a lo anterior, los literales A1 y A4 quedarán de la siguiente manera:

“... ”

17. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

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

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS Para la Educación, la Ciencia y la Cultura

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 cinco (5) 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 cinco (5) 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.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN: CAPACIDAD ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA:

Capacidad técnica:

El proponente deberá presentar una relación de los principales servicios efectuados en los últimos cinco (5) 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

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS Para la Educación, la Ciencia y la Cultura

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...”

Estas ampliaciones en los términos de constitución de las personas jurídicas y de los principales servicios prestados, se realizan en aras de garantizar los principios de publicidad, concurrencia y transparencia del proceso.

2. Que estando en la etapa de presentación de observaciones o inquietudes establecida en el cronograma publicado, hasta el día 17 de agosto de 2023 a las 11:00 a.m. y revisadas las inquietudes presentadas por un posible proponente y en relación con el numeral 5 (PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS) del pliego técnico servicios publicado y que literalmente establece:

“ ...

5.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

La oferta técnica presentada por los proponentes deberá incluir:

Esquema No presencial

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.

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS Para la Educación, la Ciencia y la Cultura

ROL	PROFESIÓN	EXPERIENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR
<p>Calidad de la Información, supervisor y formador (Mínimo 3)</p>	<p>Profesional en Ingeniería Industrial, Ciencias Económicas y Administrativas, Ciencias Sociales y/o afines.</p>	<p>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.</p>	<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. ✓ 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.

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS Para la Educación, la Ciencia y la Cultura

ROL	PROFESIÓN	EXPERIENCIA	ACTIVIDADES A REALIZAR
Analistas de datos (Mínimo 3)	Profesional en Estadística, Ingenierías, Matemáticas, Ciencias Económicas, Administrativas, ciencias sociales y/o afines	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	<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 ✓ 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
<u>Encuestador (cantidad necesaria para cumplir con la meta definida en el plazo del contrato)</u>	Bachiller	<p><u>Experiencia laboral mínimo de 1 años como encuestador, agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.</u></p> <p><u>Habilidades de lectura, escritura y escucha.</u></p> <p><u>Manejo de tecnología y/o App (Smartphones, Tablets).</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Brindar atención telefónica a las víctimas del conflicto armado a fin de realizar las entrevistas de caracterización.</u> ✓ <u>Realizar el registro de la gestión en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación.</u> ✓ <u>Diligenciar los formatos establecidos en la operación para el control de las llamadas no efectivas.</u> ✓ <u>Implementar los correctivos sugeridos por el equipo de calidad a fin de optimizar la operación.</u> ✓ <u>Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera.</u> ✓ <u>Demás actividades solicitadas por la OEI que estén relacionadas con la Operación.</u>

Se recibió observación en la que se indicó que la información relacionada con **LOS ENCUESTADORES DEL ESQUEMA NO PRESENCIAL** (Subrayado y color de la fuente en rojo, fuera del texto inicial) incluida en el pliego técnico servicios, no se encuentran incluidos en el **ANEXO DE OFERTA ECONOMICA PUBLICADO**; en razón a lo anterior, se procede a incluir la información de: esquema no presencial; entrevistas de caracterización; recurso humano, en el anexo de oferta económica y se volverá a publicar en la página oficial reemplazando al inicialmente publicado.



Organización de Estados
Iberoamericanos
Organização de Estados
Ibero-americanos

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS
Para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Nota: La OEI, mediante comunicación escrita, podrá modificar el cronograma mediante adendas; de igual forma se mantienen las demás condiciones contenidas en el pliego de la **Convocatoria Pública Licitación No. 019 de 2023**.

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2023.

Firma Órgano de Contratación:

ORIGINAL FIRMADO

MARIELA BARRAGÁN BELTRÁN

Directora oficina Nacional de la OEI en Colombia