



Agencia Nacional  
de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
-COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-  
2025

**Director General**  
Cristóbal Padilla Tejada

**Secretaría General**  
Ana María Tolosa Rico

**Subdirector de Negocios**  
Guillermo Buenaventura Cruz

**Subdirectora de Gestión Contractual**  
Carolina Quintero Gacharná

**Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)**  
Richard Ariel Bedoya De Moya

**Subdirector de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)**  
Oscar Hernán Parra Erazo

**Asesora Experta de Despacho**  
Diana Mabel Montoya Reina

**Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales**  
Claudia Margarita Taboada Tapia

**Asesor de Comunicaciones Estratégicas**  
Richard Camilo Romero Cortés

**Asesor Experto de Despacho**  
Ricardo Pérez Latorre

**Asesora Experta de Despacho**  
Sindy Alexandra Quintero Hernández

**Asesora de Control Interno**  
Edith Cárdenas Herrera

# GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

## CONTENIDO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL ACUERDO MARCO .....</b>	<b>5</b>
1.1. NÚMERO DEL PROCESO DE SELECCIÓN EN SECOP II .....	5
1.2. OBJETO DEL ACUERDO MARCO.....	5
1.2.1. Alcance del Objeto .....	5
1.3. COBERTURA DEL ACUERDO MARCO.....	5
1.4. PLAZO DEL ACUERDO MARCO .....	7
1.5. FECHA MÁXIMA DE GENERACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA .....	7
1.6. TIEMPOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÁXIMOS .....	8
1.7. PARTICULARIDADES DEL CATÁLOGO Y EL AMP.....	10
<b>2. REGISTRO DE USUARIO – INGRESO A LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO .....</b>	<b>11</b>
<b>3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI).....</b>	<b>11</b>
<b>4. PROCESO DE ADQUISICIÓN EN EL ACUERDO MARCO.....</b>	<b>13</b>
<b>5. SOLICITUD DE COTIZACIÓN .....</b>	<b>13</b>
5.1. SIMULADOR PARA ESTRUCTURAR LA COMPRA.....	13
5.2. DILIGENCIAMIENTO DEL SIMULADOR.....	16
5.2.1. Cómo realizar la Solicitud de Cotización.....	20
5.2.2. Mensajes.....	29
5.2.3. Editar un evento de cotización .....	30
5.2.4. Finalizar el Evento de Cotización.....	33
5.2.5. Análisis de las cotizaciones de los Proveedores. ....	34
5.2.6. Aclaraciones durante el proceso de cotización.....	36
5.2.7. Selección del Proveedor .....	38
5.3. CANCELAR EL EVENTO DE COTIZACIÓN .....	39
5.4. PUBLICIDAD DE LAS ÓRDENES DE COMPRA.....	39
<b>6. SOLICITUD DE COMPRA .....</b>	<b>40</b>
<b>7. VERIFICACIÓN DE INHABILIDADES, MULTAS, SANCIONES E INCOMPATIBILIDADES DEL PROVEEDOR .....</b>	<b>40</b>
<b>8. ORDEN DE COMPRA .....</b>	<b>41</b>
<b>9. FACTURACIÓN Y PAGO.....</b>	<b>41</b>
<b>10. PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS ADICIONALES EN LAS ÓRDENES DE COMPRA .....</b>	<b>41</b>
<b>11. MODIFICACIONES, ACLARACIONES, TERMINACIÓN O LIQUIDACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA .....</b>	<b>41</b>
<b>12. FACTORES PONDERABLES DE INTERÉS DE LAS ENTIDADES COMPRADORAS (CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD) .....</b>	<b>43</b>

**GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

**13. CRITERIOS DE DESEMPATE DE LOS PROVEEDORES EN SUS PROPUESTAS..... 43**

**14. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS ..... 43**

# GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

## INTRODUCCIÓN

La presente guía busca ayudar a las Entidades Estatales en el proceso de compra de los bienes y servicios que hacen parte del Acuerdo Marco de Servicios BPO a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), en la tercera generación.

Los términos empleados en esta guía obedecen a los definidos en el proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024, los cuales podrán ser consultados en el siguiente enlace: <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6852389&isFromPublicArea=True&isModal=False> en la página web de Colombia Compra Eficiente o consultando directamente con el número del proceso en el buscador público del SECOP II.

La adquisición de bienes y servicios al amparo de un Acuerdo Marco es un Proceso de Contratación que inicia con el evento de cotización cuando en la Operación Secundaria hay lugar a cotización o con la Orden de compra cuando no hay lugar a cotización. Las actuaciones de las Entidades Estatales en el Proceso de Contratación la vinculan y la obligan, por lo cual recomendamos leer con detenimiento los Acuerdos Marco, los manuales, ver los videos, utilizar los simuladores disponibles y hacer las consultas que considere necesarias en la Mesa de Servicio antes de iniciar el Proceso de Contratación. Las Entidades Estatales solamente pueden revocar eventos de cotización y Órdenes de compra excepcionalmente.

Antes de adelantar el proceso de compra a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la Entidad Estatal debe conocer el Acuerdo Marco al que se va a vincular, el cual corresponde al número CCE-SNG-AMP-005-2024.

En el siguiente enlace encontrará el minisitio del Acuerdo Marco: <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>

**Nota 1:** La Entidad Estatal al vincularse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, acepta conocer los términos establecidos en el contrato del Acuerdo Marco y las condiciones bajo las cuales se vinculará al mismo, así como la forma de operación del mismo y que estos elementos obedecen a bienes de características técnicas uniformes y de común utilización.

**Nota 2:** Se le informa a las Entidades Compradoras que el funcionamiento de la plataforma Tienda Virtual del Estado Colombiano esta soportado para todos los navegadores web (Chrome, Mozilla, Edge, etc) exceptuando INTERNET EXPLORER, en esa medida, tenga en cuenta al momento de presentar cualquier error en la plataforma, que no se esté trabajando sobre un equipo con navegador web Internet Explorer.

# GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL ACUERDO MARCO

### 1.1. Número del proceso de selección en SECOP II

Proceso de selección por licitación pública No. CCENEG-079-01-2024 adelantado a través de la plataforma del SECOP II.

### 1.2. Objeto del Acuerdo Marco

El objeto del Proceso de Contratación corresponde a:

(i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

#### 1.2.1. Alcance del Objeto

Los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación.

### 1.3. Cobertura del Acuerdo Marco

El Acuerdo Marco que surja del presente proceso de contratación es de alcance nacional. Sin embargo, dadas las características geográficas de Colombia y las diferencias en los costos relacionados con el transporte de carga y personal hasta diferentes ubicaciones en el país, Colombia Compra Eficiente define 3 zonas para la prestación de algunos Servicios BPO, que reflejan una diferenciación en el costo de estos servicios. Las demás características y condiciones para la prestación de los servicios es la misma para cada zona.

Los servicios de recurso humano podrán ser prestados según lo solicite la Entidad Compradora en la Orden de Compra, en las instalaciones de la Entidad Compradora, front office, o en sitio; En caso de recurso humano en sitio, el recurso humano puede estar en sede del Proveedor o en modalidad de teletrabajo. En todo caso, las sedes del Proponente deben estar ubicadas en el territorio colombiano.

A continuación, se presentan las zonas de prestación del servicio.

Tabla 1 – Zonas de prestación del servicio

Zona	Municipios
	Bogotá D.C., Facatativá, Zipaquirá, Chía, Mosquera, Madrid, Funza, Cajicá, Soacha, Sibaté, Tocancipá, La Calera, Sopó, Tabio, Tenjo, Cota, Cogua, Nemocón, Gachancipá, Bojacá.

**GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

<b>1</b>	Medellín, Caldas, La Estrella, Itagüí, Sabaneta, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Envigado, Rionegro.
	Cartagena, Turbaco, Arjona, Turbaná, Santa Rosa, Santa Catalina, Clemencia, Maria La Baja, Mahates, San Estanislao, Villanueva.
	Barranquilla, Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Malambo.
	Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.
	Cali, Palmira, Yumbo, Jamundí, Florida, Pradera, Candelaria, Dagua, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Villa Rica, Cartago.
<b>2</b>	Armenia, Circasia y Salento, Montenegro, Calarcá, La Tebaida.
	Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, San Cayetano, El Zulia, Puerto Santander, Tibú.
	Ibagué, Valle de San Juan, San Luis, Piedras, Flandes, Espinal, Coello, Cajamarca, Anzoátegui, Alvarado.
	Manizales, Villamaría, Anserma, Palestina, Chinchiná, Neira, Marulanda.
	Montería, Cereté, Puerto Escondido, San Pelayo, San Carlos, Planeta Rica, Tierralta, Valencia, Canalete, Los Cordobas.
	Neiva, Campoalegre, Palermo, Aipe, Rivera, Tello, Baraya, Villavieja, Garzón, La plata.
	Pasto, Nariño, Sandoná, Ancuya, Yacuanquer, Funes, Tangua, Imués, Chachaguí, Buesaco, El Tambo, La Florida, Potosí, Ipiales, Ospina, Arboleda, El Tablón.
	Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Marsella, Santa Rosa de Cabal.
	Popayán, El Tambo (Cauca), Piendamó – Tunía, Timbío, Cajibío, El Bordo - Patia.
	Santa Marta, Ciénaga, Puebloviejo, El Retén, Fundación.
	Sincelejo, Sampués, Palmito, Tolú, Tolú Viejo.
	Tunja, Chiquinquirá, Cómbita, Duitama, Villa de Leyva, Cucaita, Sora, Tinjacá, Ráquira, Samacá, Sáchica, Soracá, Ciénega, Boyacá, Jenesano, Ramiriquí, Miraflores, Tibaná, Garagoa, Oicatá, Chivatá, Sibaté, Siachoque, Toca, Tuta, Santa Rosa de Viterbo, Nobsa, Belén, Paz del Río, Isa, Pesca, Monguí, Mongua, Tópaga, Corrales , Firavitoba, Moniquirá, Sogamoso, Paipa, Ventaquemada.
	Villavicencio, Acacías, Cumaral, Restrepo, El Calvario, Puerto López, Puerto Gaitán, San Carlos de Guaroa, Granada.
	Yopal, Nunchía, Paya, San Luis de Palenque, Orocué, Maní, Aguazul.
<b>3</b>	El resto del territorio nacional.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

## **GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

### **1.4. Plazo del Acuerdo Marco**

El presente Acuerdo Marco tendrá un plazo de **DOS (2) AÑOS** contados a partir del acta de inicio, la cual será suscrita por las partes una vez se ponga en funcionamiento el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El plazo de vigencia finalizará en la fecha en que culmine el plazo para la ejecución de las Órdenes de Compra.

Colombia Compra Eficiente podrá prorrogar el Acuerdo Marco de Precios, antes del vencimiento del plazo inicial del mismo. Esta prórroga se realizará por Lotes. Para ello notificará esta intención a los proveedores para que se pronuncien al respecto. Si mínimo 2 o más de los proveedores adjudicados para cada Lote aceptan la intención de prórroga, Colombia Compra Eficiente podrá realizar dicho trámite, únicamente con los proveedores que respondan positivamente a la mencionada solicitud.

Colombia Compra Eficiente puede terminar de manera anticipada uno o más de los Lotes del Acuerdo Marco si solo quedan menos de dos (2) proveedores adjudicados en ese Lote.

El Proveedor deberá manifestar dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación para celebrar la prórroga su intención de permanecer o no en el Acuerdo Marco.

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de duración del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra.

Estas órdenes de compra pueden expedirse con un término superior al del plazo de operación del Acuerdo Marco siempre que el proveedor haya ampliado la vigencia y valor de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra y **un (1) AÑO** más, de conformidad con el numeral de garantías y respetando lo detallado en la normativa presupuestal. Lo anterior, en la medida en que su disponibilidad presupuestal y vigencias futuras lo permita.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la adquisición de servicios con un plazo adicional al plazo de ejecución del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

### **1.5. Fecha máxima de generación de órdenes de compra**

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de duración del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra.

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Estas Órdenes de Compra pueden expedirse con un término superior al del plazo de operación del Acuerdo Marco siempre que el Proveedor haya ampliado la vigencia y valor de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra y **un (1) AÑO MÁS**, de conformidad con el numeral de garantías y respetando lo detallado en la normativa presupuestal. Lo anterior, en la medida en que su disponibilidad presupuestal y vigencias futuras lo permita.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la adquisición de servicios con un plazo adicional al plazo de ejecución del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

### 1.6. Tiempos de prestación del servicio máximos

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

Cuando la Entidad Compradora realice una modificación a la Orden de Compra, debe contemplar los mismos tiempos de aprovisionamiento definidos en este documento.

Tabla 2 – Tiempos de Aprovisionamiento

Recurso humano	Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos en la siguiente Tabla.						
	Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.						
	Tipo de Agente	De 1 a 50 Agentes			Más de 50 Agentes		
		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 1	Zona 2	Zona 3
	Agente general	10 días hábiles	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles
	Agente técnico	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	30 días hábiles
	Agente profesional	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles
Agente especializado	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	

**GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

	<p>El Recurso Humano como es gerente de proyecto, coordinador nacional, profesional de operación zonal en campo, supervisor operación Servicios BPO, líder de calidad y formador, deben estar aprovisionados para iniciar la operación, es decir una vez se tenga el recurso humano de agentes requeridos en la operación de los Servicios BPO.</p> <p>La Entidad Compradora debe contemplar el tiempo adicional definido en la ficha técnica del servicio Estudios de Seguridad, en caso de contratar este servicio para el recurso humano. Las partes acuerdan a partir del resultado de los estudios de seguridad el inicio de las actividades y capacitaciones requeridas para la prestación del servicio.</p>
Comunicación por voz	<p>Los servicios que involucren canales de comunicación por voz deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así:</p> <p>Zona 1: 10 días calendario Zona 2: 15 días calendario Zona 3: 20 días calendario</p>
Comunicación por texto	<p>Los servicios que involucren canales de comunicación por texto deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así:</p> <p>Zona 1: 15 días calendario Zona 2: 20 días calendario Zona 3: 25 días calendario</p> <p>Se exceptúa el tiempo para la implementación del servicio de WhatsApp for Business API, que depende de la respuesta de la Entidad Compradora en la entrega de la documentación requerida por el bróker para llevar a cabo el proceso de inboarding de la cuenta, y de la respuesta formal de WhatsApp (Meta).</p>
Canales de comunicación digitales automatización	<p>Los servicios que involucren canales de comunicación digitales automatización deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así:</p> <p>Todas las zonas: 30 días calendario</p>
Recurso tecnológico	<p>El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo con los siguientes tiempos:</p> <p>Zona 1: 20 días calendario Zona 2: 25 días calendario Zona 3: 30 días calendario</p> <p>Dentro de estos Servicios BPO se encuentran: Puesto de trabajo móvil sin Agente, Enlace dedicado entre puntos, Cabina de contacto telefónico y</p>

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

<p>Quiosco virtual de auto-consulta, hora desarrollo u otros definidos con la Entidad Compradora en la Orden de Compra.</p> <p>El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Entidad mientras contrata el Enlace dedicado entre puntos requerido por la Entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra.</p> <p>Para aquellos servicios que impliquen fabricación, nacionalización de equipos, traslados, configuración y en general que puedan tener un tiempo mayor al definido, la Entidad Compradora podrá realizar la excepción correspondiente y dejarlo plasmado en el cronograma o plan de trabajo que se apruebe conjuntamente</p>
--

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Es importante aclarar que, de acuerdo con lo establecido en la minuta del Acuerdo Marco, durante la Operación Secundaria, la Entidad Compradora podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos o tiempos de implementación distintos, o parametrizar funciones, actividades y entregables que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, y no excedan el alcance del Anexo Técnico y del Acuerdo Marco de Precios.

Para el efecto, si al menos tres (3) Proveedores no responden afirmativamente a los planteamientos de la entidad compradora en la Solicitud de Información (RFI-Request for Information), no se podrá realizar el evento de cotización (RFQ) con estas exigencias. En caso de que la entidad compradora solicite tiempos de implementación distintos, estos no deberán ser menores a diez (10) días hábiles.

### 1.7. Particularidades del Catálogo y el AMP

El Acuerdo Marco de Servicios BPO III está conformado por 2 Lotes. La selección del Lote depende del nivel de disponibilidad que requiera para los servicios. El Lote 1 corresponde a niveles de servicio Platino y Oro, y el Lote 2 a niveles Plata y Bronce.

Verifique el Anexo 2 - Fichas Técnicas para identificar las características detalladas de cada nivel de servicio.

- **Inclusión de Servicios BPO**

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

(b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe:

## **GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

(i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir el Lote al que pertenece el servicio; (iii) establecer el precio máximo del mercado o su método de cálculo, el cual no dará a conocer a los Proveedores; y (iv) solicitar a los Proveedores cotizar el valor del Servicio BPO.

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

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

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

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

## **2. REGISTRO DE USUARIO – INGRESO A LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO**

Las Entidades Estatales para el registro de usuarios o información relacionada con el ingreso a la Tienda Virtual del Estado Colombiano podrán consultar la *Guía General de los Acuerdos Marco* que Colombia Compra Eficiente tiene a disposición en el siguiente enlace, o el que se encuentre vigente en la página web:

[GUÍA GENERAL DE LOS ACUERDOS MARCO DE PRECIOS](#)

## **3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI)**

En el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, es obligación realizar previamente la solicitud de información (RFI) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, debido a que es una cláusula obligatoria del mecanismo en mención. Por lo tanto, se debe realizar a través las siguientes plantillas:

**Agencia Nacional de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

Código: CCE-GAD-

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Tabla 3 – RFI Servicios BPO III – Lote 1

Número de Plantilla	Nombre	Tiempo de Respuesta
184849	Servicios de BPO III	Mínimo cinco (5) y máximo diez (10) días hábiles

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Tabla 4 – RFI Servicios BPO III – Lote 2

Número de Plantilla	Nombre	Tiempo de Respuesta
184870	Servicios de BPO III	Mínimo cinco (5) y máximo diez (10) días hábiles

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo:

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

(b) En caso de que la operación sea nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo.

(c) Estructura de IVR (Flujogramas).

(d) Horario de operación.

(e) TMO por proceso de negocio.

(f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo).

(g) Alcance de los desarrollos a realizar.

(h) Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora.

(i) Consultas a Bases de Datos.

(j) Actividades back office a desempeñar por el recurso humano.

(k) Herramientas suministradas por la Entidad.

(l) Desarrollo de chat.

(m) Pareto para implementar Bots.

(n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación.

## **GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

(ñ) Otorgar a los Proveedores MiPyme adjudicados el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique, en los términos del numeral 6.7 de la minuta del Acuerdo Marco.

Una vez surtida la etapa del RFI, la Entidad Compradora publica el Evento de Cotización con: (i) el Simulador, (ii) el Anexo Técnico y (iii) la respuesta a las observaciones que hayan enviado los proveedores durante la etapa del RFI.

Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información, la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

### **4. PROCESO DE ADQUISICIÓN EN EL ACUERDO MARCO**

El Acuerdo Marco establece que debe realizarse por medio de una Solicitud de Cotización a los Proveedores que se encuentren vinculados en la operación secundaria.

La Entidad Compradora debe verificar si los servicios los requiere en el Lote 1 o en el Lote 2, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco. En el caso que la Entidad Compradora requiera los servicios de los dos Lotes, debe realizar un Evento de Cotización por cada uno.

De igual forma, la Entidad Compradora debe colocar Órdenes de Compra independientes por cada Lote, según la cotización más económica de cada uno de los Lotes.

### **5. SOLICITUD DE COTIZACIÓN**

#### **5.1. Simulador para estructurar la compra**

El simulador es un archivo en formato Excel donde la Entidad Compradora define la celda que contiene las referencias que satisfacen su necesidad.

La Entidad Compradora debe descargar el “Simulador para estructurar la Compra” en el minisitio del Acuerdo Marco de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en el siguiente enlace:

<https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>

O seguir los siguientes pasos para realizar la descarga:

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

1. Ingrese al sitio web de Colombia Compra Eficiente. En la parte superior, ingrese a "Tienda Virtual", o de clic en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual>



2. Una vez allí, en la lista desplegable "Categoría" escoja la opción "Tecnología" y busque "Acuerdo Marco de Servicios BPO III" o por productos seleccione "Acuerdo Marco de Servicios BPO III".



3. Se abrirá una ventana redireccionará al minisitio en donde usted verá el Acuerdo Marco de Servicios BPO III. En este minisitio encontrará el simulador, catálogo, fichas técnicas y guía de compra y demás documentos que le permitan adquirir los servicios a través de este mecanismo.

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



4. Una vez allí, puede descargar: (i) Formato RFI, (ii) simulador, (iii) catálogo, (iv) fichas técnicas y (v) guía de compra y demás documentos relacionados para estructurar la compra.



# GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

## 5.2. Diligenciamiento del Simulador

Al abrir el simulador, usted se encontrará con un archivo en Excel que tiene el siguiente aspecto:

SOLICITUD DE COTIZACIÓN												
Servicios BPO III												
Información de la Entidad Compradora												
Nombre de la Entidad										NT		
Dirección de la Entidad										Código de contacto		
Municipio										Código de contacto		
Número Documento Comprador										Número BPO		
Solicitud de Cotización												
Cantidad de Lote										Generar		
Paquete de Servicios												
No.	Cod. Serv.	Servicio	Cantidad 1	Cantidad 2	Cantidad 3	Cantidad 4	Cantidad 5	Cantidad 6	Cantidad 7	Valor a Cotizar	Cantidad a Cotizar	Valor a Cotizar
1												0.00
1. Si requiere agregar o eliminar lote												
Gravámenes adicionales*												
No.	Descripción	Porcentaje										
1												
Total porcentajes:		4.80%										
1. No se permite 0 eliminar gravámenes												
Agregar Lote										Eliminar Lote		

Debe diligenciar toda la información de las secciones "Información de la entidad compradora".

El simulador está diseñado para cotizar de acuerdo al Segmento, es decir, Lote 1 o Lote 2. Las Órdenes de Compra son colocadas de manera independiente, por lo cual, si la Entidad Compradora requiere adquirir servicios a través del Lote 1 y el Lote 2, deberá realizar dos Eventos de Cotización.

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Solicitud de Cotización

Paquete de Servicios

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad

Posteriormente, la Entidad Compradora debe seleccionar el servicio a cotizar en la casilla "Cod. Matriz". Es importante resaltar que, cada uno de los servicios se encuentran definidos y detallados en el Catálogo del Acuerdo Marco.

La Entidad Compradora debe agregar una nueva fila por cada servicio requerido.

Paquete de Servicios

Gestiones adicionales

Porcentaje: 5.00%

Adicionalmente, la Entidad Compradora debe tener en cuenta que el simulador tiene dos tipos de unidades: (i) Capacidad y (ii) Cantidad en Tiempo.

**Capacidad:** La Entidad Compradora debe incluir la cantidad de línea de servicios que requiere.

Ejemplo:

- Cantidad de Agentes.
- Cantidad de Minutos.
- Cantidad de Viajes.
- Entre otras.

**Cantidad en Tiempo:** La Entidad Compradora debe especificar el tiempo que requiere ese servicio.

*Nota: Si la Entidad Compradora cuenta con líneas propias para realizar la prestación del servicio, no debe cotizar los minutos de operación inbound. Pero debe describir en el Anexo Técnico cuáles son las líneas con las que cuenta.*

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Por otra parte, si la Entidad Compradora tiene gravámenes adicionales como estampillas, debe diligenciar su descripción y porcentaje en la parte inferior de la hoja.

La Entidad Compradora debe agregar una fila por cada estampilla que tenga.

No.	Descripción	Porcentaje
1		

Total porcentaje: 5.80%

Una vez diligenciada esta información, la Entidad Compradora debe ir a la hoja "ANS Centro de Contacto" y definir los ANS que quiere medir durante la Ejecución de la Orden de Compra. Si el ANS no se encuentra definido, debe incluirlo y en su Anexo Técnico describir la forma de medición.

ANS CENTRO DE CONTACTO

Servicios BPO III

La Entidad Compradora puede definir hasta 8 indicadores.

Elige los ANS que quiere medir durante la ejecución de la Orden de Compra

<input type="checkbox"/>	Perforabilidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos. Servicios BPO a integración de todos los servicios definidos por zona.
<input type="checkbox"/>	Disponibilidad de los Servicios BPO RTD (Tiempo para volver a operar después de un incidente - Recovery Time Objective)
<input type="checkbox"/>	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención por voz)
<input type="checkbox"/>	Tiempo de atención canales: Teléfono o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz)
<input type="checkbox"/>	Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, vlc to call)
<input type="checkbox"/>	Tiempo de atención vía llamada
<input type="checkbox"/>	Tiempo de atención canales: Correo electrónico. Penaliza el nivel de 5 horas hábiles "x"
<input type="checkbox"/>	Catálogo sobre los servicios BPO "QUEJAS"
<input type="checkbox"/>	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "x"
<input type="checkbox"/>	Relación de Recursos Humanos "objetivo"
<input type="checkbox"/>	TMO (Tiempo Medio de Operación)
<input type="checkbox"/>	Etiquetas: Teléfono y Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, vlc to call)
<input type="checkbox"/>	Disponibilidad de Agentes en los canales de atención: Teléfono y Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, vlc to call). Para transacciones entrantes
<input type="checkbox"/>	Disponibilidad de Agentes en los canales de atención: Teléfono y Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, vlc to call). Para transacciones salientes
<input type="checkbox"/>	Presencia en el sitio de acuerdo "voz"
<input type="checkbox"/>	Presencia en el sitio de acuerdo "voz"
<input type="checkbox"/>	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Presencia en el Sitio de acuerdo "x"
<input type="checkbox"/>	Evaluación de conocimiento Agente "voz"
<input type="checkbox"/>	Intuit de acuerdo con la necesidad de la Entidad Compradora
<input type="checkbox"/>	Intuit de acuerdo con la necesidad de la Entidad Compradora
<input type="checkbox"/>	Intuit de acuerdo con la necesidad de la Entidad Compradora
<input type="checkbox"/>	Intuit de acuerdo con la necesidad de la Entidad Compradora
<input type="checkbox"/>	Intuit de acuerdo con la necesidad de la Entidad Compradora

Una vez la Entidad Compradora haya ingresado los servicios, los gravámenes (en caso que aplique) y los ANS, debe hacer clic en el botón "Generar", el cual se encuentra en la hoja "SolCotizacion".

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Entidad de Cotización

Agencia: [Campo de texto]

Generar

Paquete de Servicios

No.	Ord. Serv.	Servicio	Descripción 1	Descripción 2	Descripción 3	Descripción 4	Descripción 5	Descripción 6	Descripción 7	Descripción 8	Descripción 9	Descripción 10	Descripción 11	Descripción 12	Descripción 13	Descripción 14	Descripción 15
1																	

Al hacer esto, se generará la cotización de los servicios solicitados. Esta podrá ser consultada en la pestaña "Resumen Cotización" del simulador.

RESUMEN DE COTIZACIÓN

Resumen de Cotización

Generar CSV

Paquete de Servicios

No.	Ord. Serv.	Servicio	Descripción 1	Descripción 2	Descripción 3	Descripción 4	Descripción 5	Descripción 6	Descripción 7	Descripción 8	Descripción 9	Descripción 10	Descripción 11	Descripción 12	Descripción 13	Descripción 14	Descripción 15
1																	

Gratificaciones adicionales\*

No.	Descripción	Valor
1		

Generar CSV

Botón Cotización | ANS Centro de Contacto | Anexo Técnico | Resumen Cotización | Cotización

Finalmente, es necesario guardar el documento en una capeta y hacer clic en el botón "Generar CSV". Así, como resultado del diligenciamiento del formato de solicitud de cotización, la Entidad debe tener:

El archivo Excel que contiene:

- El simulador con los servicios solicitados.
- ANS Centro de Contacto que requiere medir durante la ejecución de la Orden de Compra.
- Anexo técnico donde la entidad compradora debe complementar los requerimientos de su solicitud de cotización. En caso de requerir servicios adicionales, la Entidad Compradora debe diligenciar las especificaciones y/o el

**Agencia Nacional de Contratación Pública**  
**Colombia Compra Eficiente**

pág. 19

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

Código: CCE-GAD-

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

perfil que requiere de acuerdo con los parámetros establecidos en la ficha técnica del Acuerdo Marco.

- D. Hoja de respuesta a la solicitud, allí es donde cada Proveedor debe colocar su respuesta a la Solicitud de Cotización.
- E. El resumen de la cotización una vez oprima el botón "Generar"
- F. El archivo CSV generado a partir del simulador.

El equipo Técnico de la Entidad Compradora debe:

(i) Seleccionar e incluir en el simulador los servicios que requiera, debe tener en cuenta las unidades en la cuales se prestan los servicios (ver catálogo). En general, la columna de capacidad se refiere a la cantidad de unidades del servicio requeridas por mes, mientras que la columna Cantidad en tiempo se refiere a la cantidad de meses durante los cuales la entidad requiere el servicio.

(ii) Completar el anexo técnico que se encuentra en la segunda pestaña del Excel del simulador

**Nota:** La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente informa que el simulador para estructurar los eventos de cotización dentro de los Acuerdos Marco de precios es una herramienta que deben utilizar las entidades para plasmar su necesidad de adquirir bienes o servicios. Ahora bien, esta herramienta no es un mecanismo para que las entidades definan el presupuesto, pues según la Guía para la Elaboración de Estudios del ([cce-eicp-gi-18. gees v.2 2.pdf](#) ([colombiacompra.gov.co](http://colombiacompra.gov.co)))

Las entidades estatales pueden utilizar información histórica de compras realizadas previamente con el fin de que logren estimar las cantidades y presupuesto adecuado para la adquisición de bienes y servicios.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente aclara que los precios dados por el simulador corresponden a precios techo del catálogo presentado por los proveedores durante la operación principal, en ningún momento corresponden a precios de órdenes de compra o de contratos realizados.

Finalmente, cabe aclarar que para la colocación de la Orden de Compra deben tenerse en cuenta solo los precios efectivamente cotizados por los proveedores durante los eventos de cotización, que son los precios a los que realmente se obligan los proveedores a mantener al momento de generación de las Órdenes de Compra.

### 5.2.1. Cómo realizar la Solicitud de Cotización

Inicie sesión con su usuario y contraseña en la Tienda Virtual Del Estado Colombiano entrando al siguiente enlace: <https://colombiacompra.coupahost.com/session/new>

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Agencia Nacional  
de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente

### Colombia Compra Eficiente

Proporcionado por **coupa**

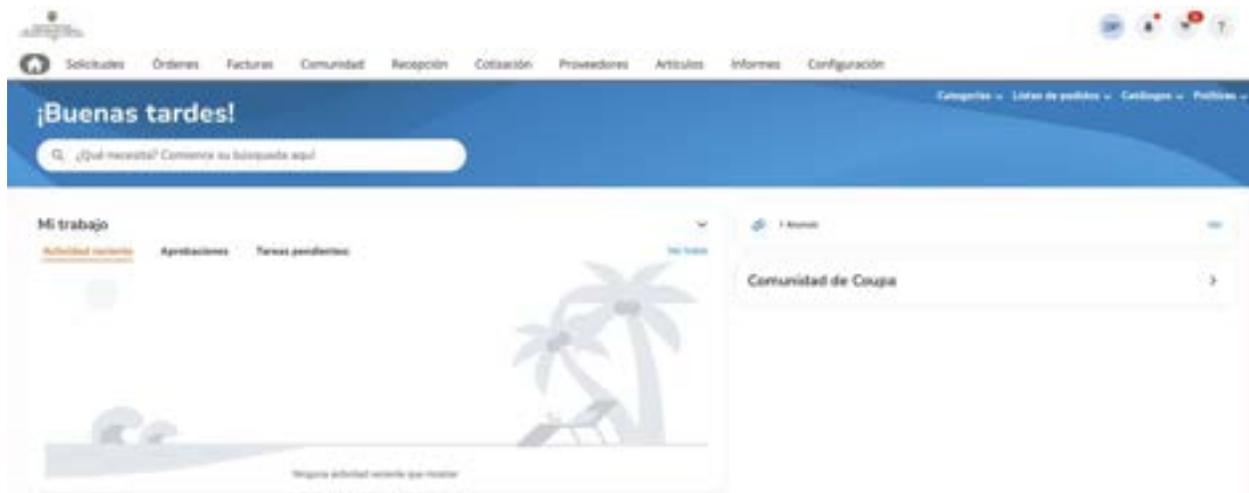
## Iniciar sesión

Nombre de usuario o dirección de correo electrónico

Contraseña

[¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?](#)

**Iniciar sesión**



Seleccione la opción de "Cotización" en la barra superior de la página.

### Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

Código: CCE-GAD-

# GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Una vez seleccionado crea un evento, el Usuario Comprador debe seleccionar en crear a partir de una plantilla. Las plantillas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III son las siguientes:

Tabla 5 – RFQ Servicios BPO III – Lote 1

Número de Plantilla	Nombre	Tiempo de Respuesta
184868	Servicios de BPO III	Diez (10) días hábiles

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Tabla 6 – RFQ Servicios BPO III – Lote 2

Número de Plantilla	Nombre	Tiempo de Respuesta
184873	Servicios de BPO III	Diez (10) días hábiles

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La Entidad Compradora puede buscar la plantilla por el nombre en la casilla de "encontrar la plantilla".



## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

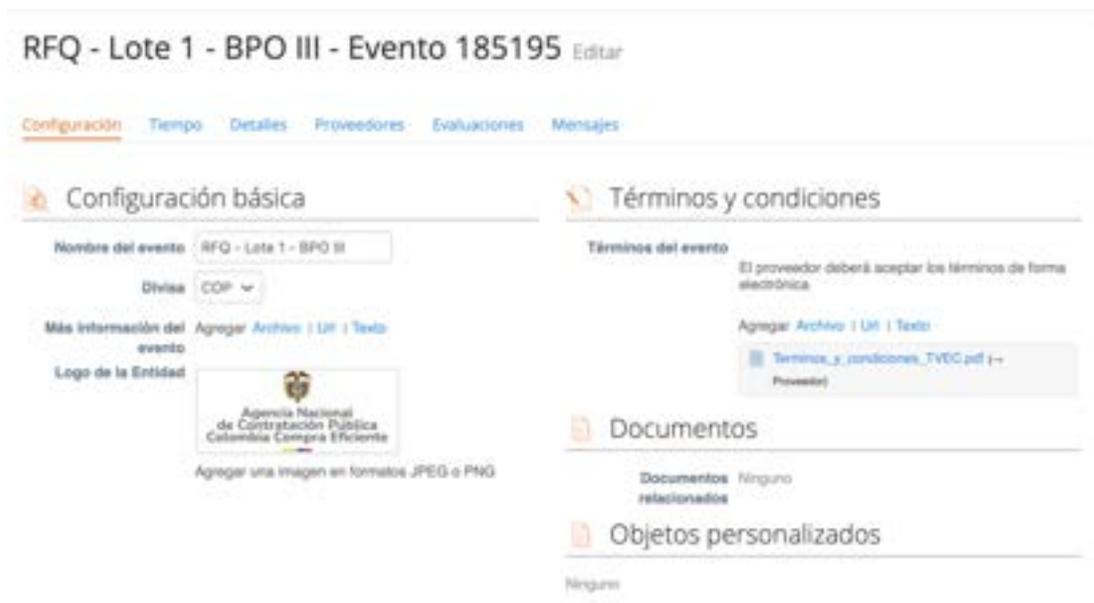
Al crear la Solicitud de Cotización, el sistema arroja un consecutivo que la Entidad Compradora debe tener en cuenta para identificar su proceso.



La Entidad Compradora debe diligenciar únicamente los siguientes campos en la Solicitud de Cotización, los demás están predefinidos y no deben ser modificados:

- Logo de la Entidad
- Equipo del Evento
- Plazo del evento
- Anexos

**Adjuntar el logo** de la Entidad Compradora en alta resolución, este logo será usado para la Orden de Compra.



**Equipo del Evento:** Es posible incluir como "Propietario del evento", "Observador del evento" o "Evaluador" a usuarios adicionales de la Entidad Compradora, estos usuarios deben estar activos dentro de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

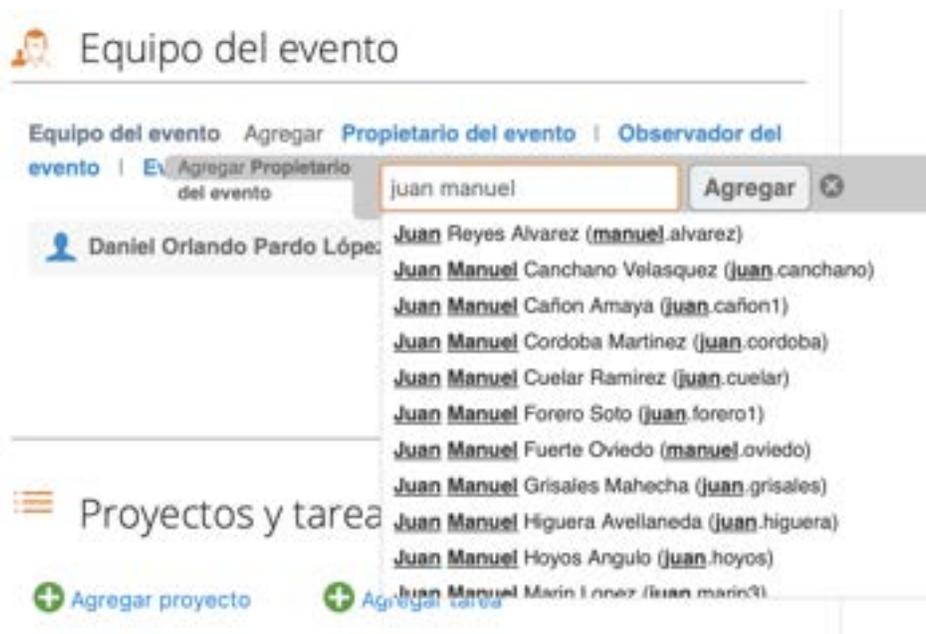
## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Por ejemplo, cuando hace clic en responsable de cotización, es habilitado el siguiente campo, en el cual debe incluir el nombre del usuario.



La Entidad Compradora debe seleccionar el usuario correspondiente y hacer clic en Agregar.



Esta opción puede ser útil en el caso en que la Entidad Compradora requiera que otros usuarios de la entidad aprueben o revisen la Solicitud.

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

**Plazo del Evento:** El Acuerdo Marco establece que la Entidad Compradora debe determinar un plazo de diez (10) días hábiles para cotizar los servicios de BPO. El plazo de cotización inicia a partir del día hábil siguiente a la Solicitud de Cotización y termina a las 17:00 horas del día de finalización del Evento de Cotización definido por la Entidad Compradora.

RFQ - Lote 1 - BPO III - Evento 185195 Editar

Configuración **Tiempo** Detalles Proveedores Evaluaciones Mensajes

Zona horaria del evento  
Bogotá (-05; UTC-5)

Presentación del evento  
Después del envío manual

Inicio del evento  
Después de presentar el evento

Fin del evento  
Fecha/hora específica 24/02/25 17:00

**Nota:** si la entidad no configura estos campos como se presentan en esta imagen, debe tener en cuenta que el evento iniciará en las fechas que estipulen para la presentación e inicio del evento.

### Cargar el archivo del simulador para estructurar la compra

La Entidad Compradora debe diligenciar completamente el simulador, siguiendo los pasos de la Sección anterior de la presente Guía. Una vez diligenciado debe guardarlo en su computador para luego cargarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Para cargar el archivo creado en Excel, la Entidad Compradora debe hacer clic en "Seleccionar archivo" y proceder a seleccionar el archivo diligenciado con toda la información de los requerimientos de la entidad. Luego debe hacer clic en "guardar" al final de la plantilla de cotización.

Adicional la Entidad Compradora debe adjuntar los siguientes archivos, como:

- Copia del CDP y/o Vigencia Futura.
- Estudio previo del proceso de adquisición.

**Agencia Nacional de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

Código: CCE-GAD-

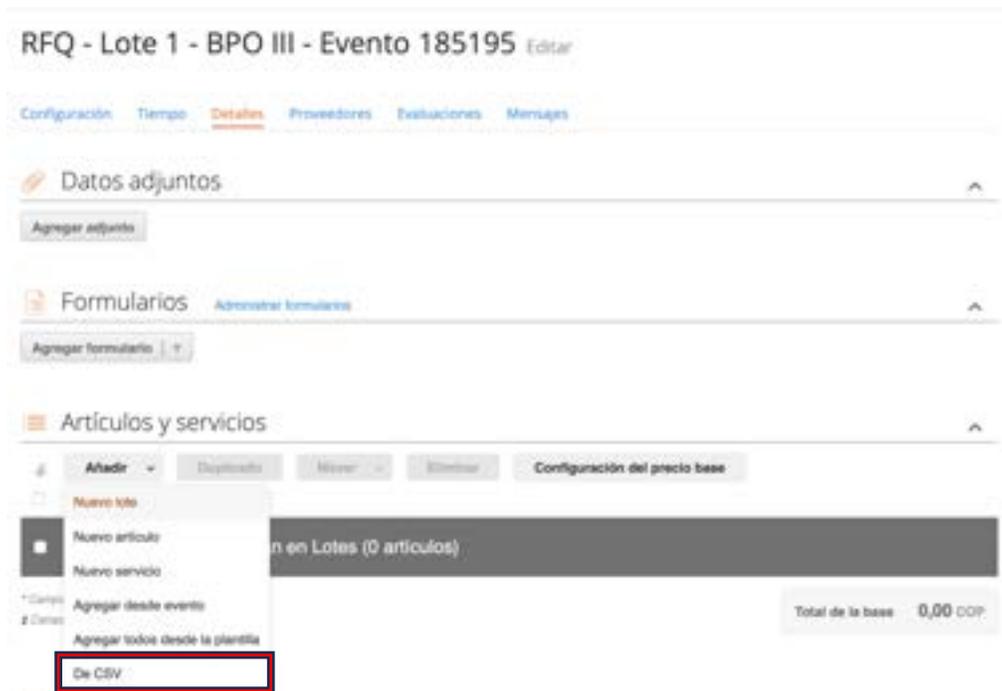
## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- Formato RFI anterior al Evento de Cotización.
- La Entidad Compradora puede incluir archivos adicionales con información del proceso si lo considera conveniente.
- Cualquier información o archivo adicional debe respetar lo pactado en el Acuerdo Marco.



### Artículos y lotes: carga de los ítems o componentes del servicio requerido

Cargar de manera masiva los servicios requeridos utilizando el archivo CSV generado a partir del simulador, el cual se debe adjuntar en el apartado que dice Artículos y Lotes, en la opción Agregar nuevos/Agregar desde CSV. Este procedimiento permitirá que el Usuario Comprador haga el cargue masivo de los servicios que la Entidad Compradora requiere.



Una vez seleccionada esta opción, la plataforma desplegará la siguiente ventana:

### Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia

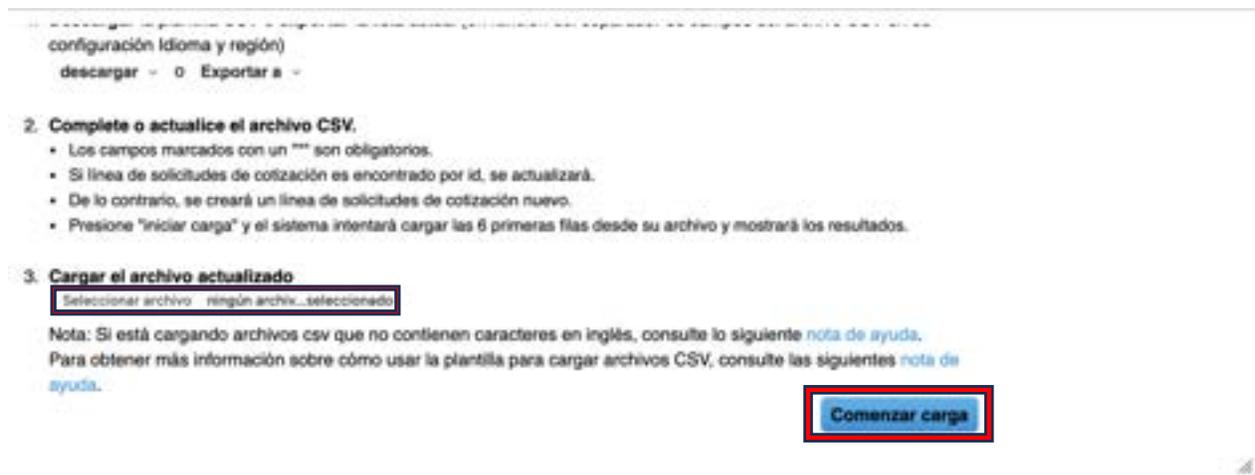
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

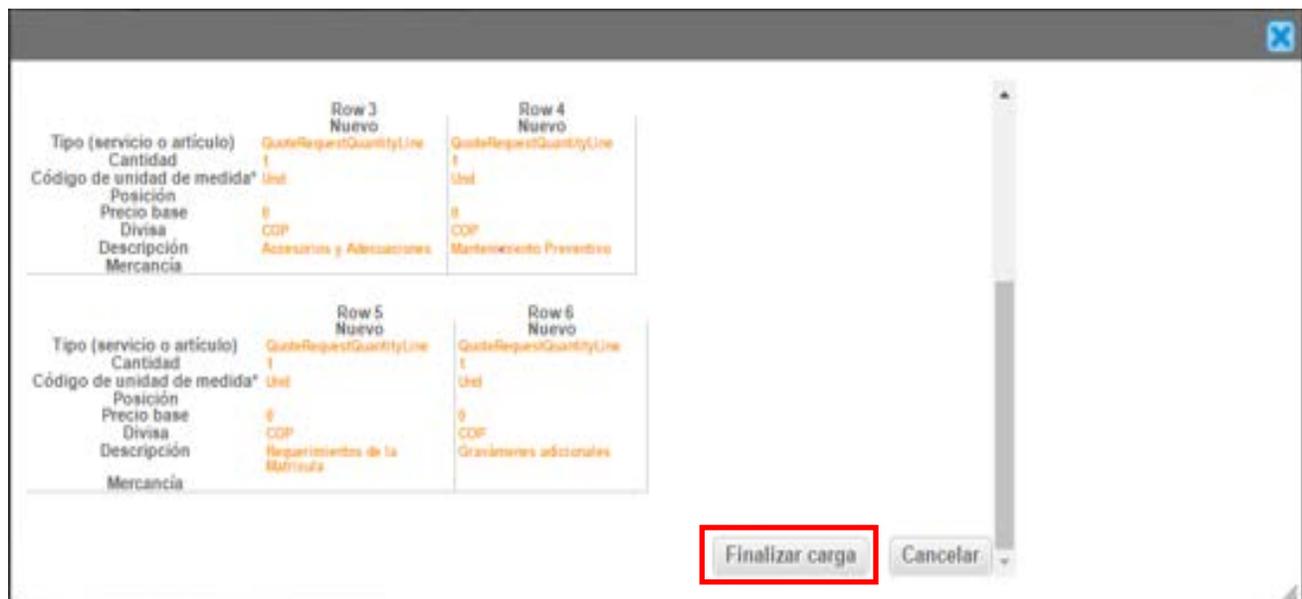
Código: CCE-GAD-

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

En el botón "Seleccionar archivo" la entidad debe seleccionar el archivo CSV y luego oprimir el botón "Comenzar carga". Una vez hecho esto, la plataforma desplegará la siguiente ventana:



En esta ventana la entidad debe oprimir el botón "Finalizar carga". Luego debe esperar 1 o 2 minutos, tiempo después del cual debe visualizar el siguiente mensaje:



La Entidad debe oprimir el botón "Listo".

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Una vez diligenciados los campos, el Usuario Comprador debe revisar los artículos generados y debe enviar la Solicitud de Cotización a producción, es decir, envía la solicitud a los Proveedores con la información adicional de los anexos para que los Proveedores puedan realizar la cotización de los servicios, haciendo clic en "Enviar el evento de producción".

Artículos y servicios

Nombre	Cantidad esperada	Precio base	Precio x Cantidad esperada
9 elementos (que no están en lotes)			
bpo02-1 - IT-BPO-25-16-Agente en Smllo ...	6,0000 (Mes)	88.834.516,40 COP	533.007.098,4000 COP
bpo02-2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Ce...	6,0000 (Mes)	13.573.099,40 COP	81.438.596,40 COP
bpo02-3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_N...	6,0000 (Mes)	1.145.544,00 COP	6.873.264,00 COP
bpo02-4 - IT-BPO-37-8-Supervisor Servi...	6,0000 (Mes)	7.119.328,33 COP	42.715.960,9800 COP
bpo02-5 - IT-BPO-35-7-Lider de calidad...	6,0000 (Mes)	6.829.170,12 COP	40.975.020,72 COP
bpo02-6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conesi...	6,0000 (Mes)	1.517.777,41 COP	9.106.664,4600 COP
bpo02-7 - IT-BPO-7-2-Minutos de conesi...	6,0000 (Mes)	1.947.287,84 COP	11.683.727,0400 COP
bpo02-8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conesi...	6,0000 (Mes)	1.517.777,41 COP	9.106.664,4600 COP
bpo02-IVA	1,0000 (Unidad)	139.632.331,00 COP	139.632.331,00 COP
Total de la base			874.539.336,46 COP

### Envío de la Solicitud de Cotización

En la parte inferior, La Entidad Compradora debe hacer clic en el botón "Vista previa del evento".

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Para finalizar, la Entidad debe revisar el plazo y oprimir el botón “Enviar el Evento” con lo cual se enviará la Solicitud de Cotización a los Proveedores.

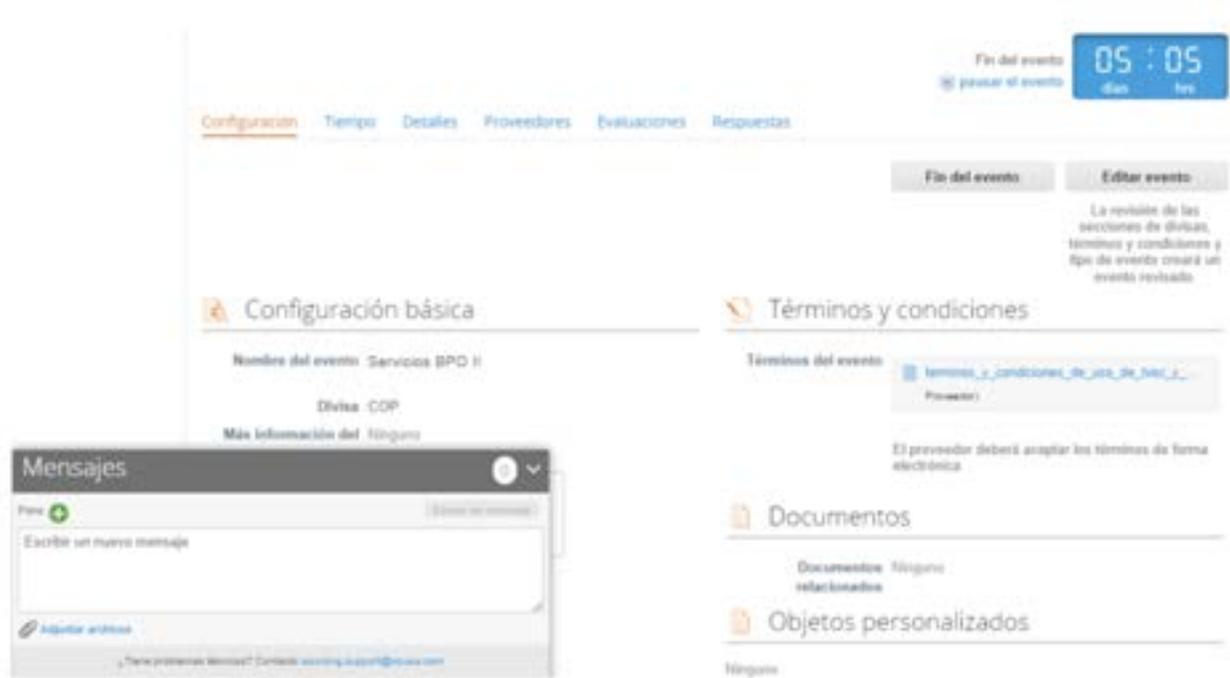


### 5.2.2. Mensajes

Es posible que la Entidad Compradora sea consultada por los Proveedores acerca de la Solicitud de Cotización. La recepción de las consultas se hará a través de la funcionalidad “Mensajes” y será notificada por correo electrónico. La Entidad Compradora debe enviar la respuesta a través de “Mensajes” a todos los Proveedores, sin importar el remitente original. Es importante que toda la comunicación del evento de cotización se realice únicamente a través de la opción de “Mensajes” de la Tienda Virtual, cualquier comunicación por fuera la Tienda Virtual no es válida. La entidad compradora podrá enviar documentos adjuntos.

En el caso que una Entidad Compradora requiera de una anulación o retracto del proceso de cotización debe manifestarlo a través de la casilla mensajes justificando el porqué de la situación.

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Los Proveedores envían las cotizaciones durante el tiempo establecido y cada vez que un Proveedor envía una respuesta de cotización, le llega un mensaje al Usuario Comprador de dicha acción. Sin embargo, la Entidad Compradora solo podrá ver las respuestas de cotización una vez el evento haya concluido.

Las Entidades Estatales pueden ajustar los eventos de cotización cuando han cometido errores enviando un mensaje a los Proveedores, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. La Entidad Estatal debe finalizar el evento errado y crear un nuevo evento con la información corregida para que los Proveedores presenten su cotización. El plazo para cotizar empieza a correr de nuevo a partir de la fecha del evento de Solicitud de Cotización corregido.

### 5.2.3. Editar un evento de cotización

Si después de enviar el evento a producción la Entidad Compradora requiere hacer cambios por errores o cualquier otra razón, la entidad debe editar el evento antes de la finalización del plazo para recibir respuestas así:

**Paso 1:** La Entidad Compradora debe escribir el número del Evento de cotización en la barra de búsqueda y presionar "enter" para buscar.

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



**Paso 2:** La Entidad Compradora debe seleccionar el Evento de cotización haciendo “Clic” sobre el número del Evento.

Evento	Versión	Nombre del evento	Creador	Etiquetas	Mercancía	Fecha de inicio	Fecha de finalización
185195		RFQ - Lote 1 - BPO III	Daniel Orlando Pardo López		Servicios de BPO III	09/02/25	24/02/25

Por página: 15 | 45 | 90

**Paso 3:** La Entidad Compradora debe hacer clic en el botón “Editar evento”.



El sistema generará una nueva versión al número de la Solicitud de Cotización adicionando una letra en orden alfabético (ejemplo 185195a) y este será el evento de Solicitud de Cotización que se tendrá en cuenta para consultas y para culminar el proceso de compra.

### RFQ - Lote 1 - BPO III - Evento 185195

Realice los cambios que requiera, teniendo en cuenta que si se trata de cambio de archivos anexos debe eliminar las versiones anteriores haciendo clic en de cada archivo y cargar el (los) nuevo(s).

# GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Si se trata de los ítems que se cargaron a través del CSV debe seleccionar todas las líneas y hacer clic en el botón "Eliminar" y volver a cargar desde el CSV corregido.

Nombre	Cantidad esperada	Precio base	Precio x Cantidad esperada
3 elementos (que no están en lotes)			
bpo02-1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio ...	6,0000 (Mes)	88.834.516,40 COP	533.007.098,4000 COP
bpo02-2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Ce...	6,0000 (Mes)	13.573.099,40 COP	81.438.596,40 COP
bpo02-3 - IT-BPO-1-1-Troscaal SIP_NA_N...	6,0000 (Mes)	1.145.544,00 COP	6.873.264,00 COP
bpo02-4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servi...	6,0000 (Mes)	7.119.328,33 COP	42.715.969,9800 COP
bpo02-5 - IT-BPO-38-7-Lider de calidad_...	6,0000 (Mes)	6.829.170,12 COP	40.975.020,72 COP
bpo02-6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexi...	6,0000 (Mes)	1.517.777,41 COP	9.106.664,4600 COP
bpo02-7 - IT-BPO-7-2-Minutos de conexi...	6,0000 (Mes)	1.947.287,84 COP	11.683.727,0400 COP
bpo02-8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexi...	6,0000 (Mes)	1.517.777,41 COP	9.106.664,4600 COP
bpo02-IVA	1,0000 (Unidad)	139.632.331,00 COP	139.632.331,00 COP
Total de la base			874.539.336,46 COP

La entidad debe reiniciar los plazos de respuesta, para ello modifique la fecha y hora en fin del evento ampliando el plazo en 10 días hábiles a partir del día que envíe el

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

evento editado. Recuerde que la hora de finalización del evento de Solicitud de Cotización es a las 17:00 horas del último día calendario.

Después de realizar los cambios, hacer clic en “Vista previa del evento”.

Para finalizar, la entidad debe hacer clic en “Enviar el Evento” con lo cual se enviará la Solicitud de Cotización a los Proveedores.

### 5.2.4. Finalizar el Evento de Cotización.

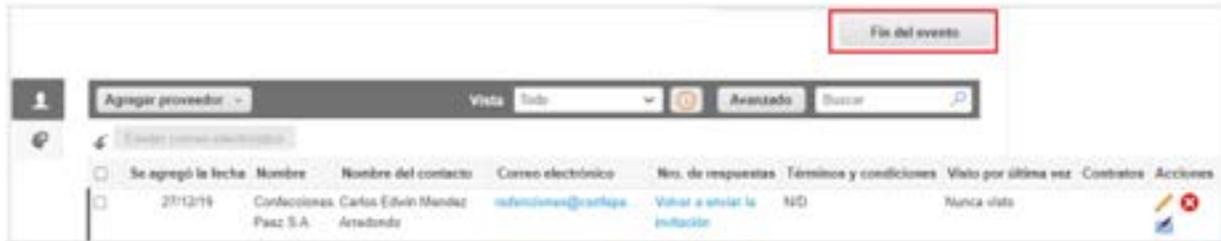
La Entidad Compradora puede concluir el evento antes del plazo estipulado en el Acuerdo Marco, Solamente si se cumplen las dos siguientes condiciones:

- (i) Todos los Proveedores han enviado Cotización, y
- (ii) La Entidad Compradora ha enviado mensaje a los Proveedores a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, solicitando confirmación de que estas

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Cotizaciones son definitivas, y ha recibido respuesta afirmativa de todos los Proveedores.

Para finalizar el Evento de Cotización, debe hacer clic en “Fin del evento”.



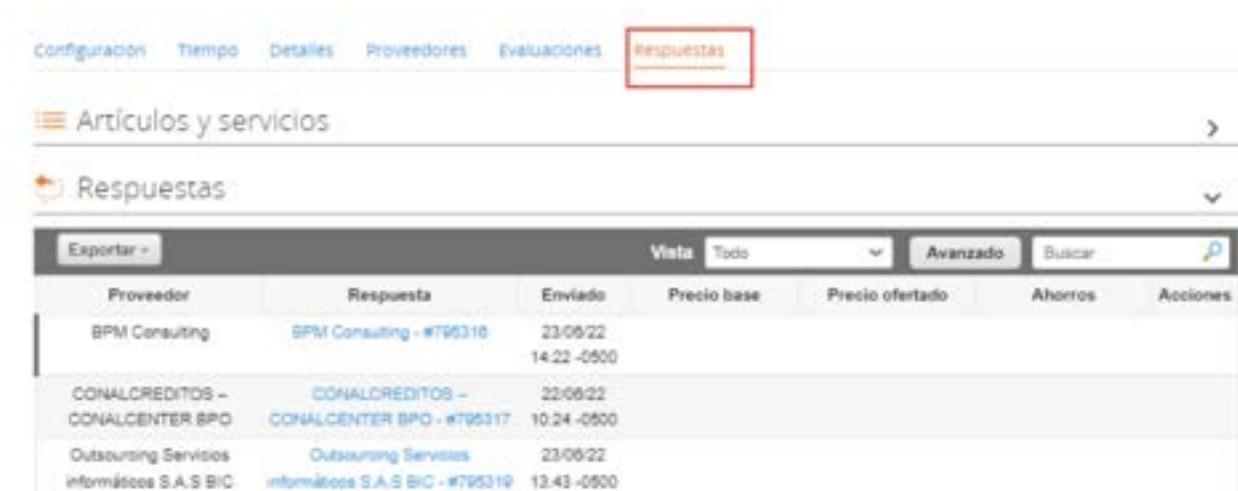
Una vez finalizado el Evento de Cotización, la Entidad Compradora puede ver las cotizaciones recibidas para analizarlas y compararlas.

Recuerde que una vez finalizado el proceso de cotización es obligatorio continuar en los términos establecidos en el Acuerdo Marco hasta la adjudicación de este.

### 5.2.5. Análisis de las cotizaciones de los Proveedores.

Una vez recibidas las Cotizaciones, la Entidad Compradora debe analizarlas y compararlas. La Entidad Compradora puede consultar las Cotizaciones a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en el menú superior en la pestaña de “Cotización”.

Paso 1: La Entidad Compradora debe hacer clic en el Evento de Cotización correspondiente, luego en la pestaña “Respuestas” y finalmente, en el “Nombre de la respuesta” de cada Proveedor.



## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Paso 2: En la respuesta de cada Proveedor, la Entidad Compradora debe:

- Verificar el valor total de la cotización

Artículos y servicios

Nombre	Cantidad esperada	Precio base	Precio x Cantidad esperada
9 elementos (que no están en lotes)			
bpo02-1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio ...	6,0000 (Mes)	88.834.516,40 COP	533.007.098,4000 COP
bpo02-2 - IT-BPO-27-1-Plataforma de Co...	6,0000 (Mes)	13.573.099,40 COP	81.438.596,40 COP
bpo02-3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_MA_N...	6,0000 (Mes)	1.145.544,00 COP	6.873.264,00 COP
bpo02-4 - IT-BPO-27-4-Supervisor Servi...	6,0000 (Mes)	7.119.328,33 COP	42.715.960,9800 COP
bpo02-5 - IT-BPO-28-7-Lider de calidad...	6,0000 (Mes)	6.829.170,12 COP	40.975.020,72 COP
bpo02-6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexi...	6,0000 (Mes)	1.517.777,41 COP	9.106.664,6600 COP
bpo02-7 - IT-BPO-7-2-Minutos de conexi...	6,0000 (Mes)	1.947.287,84 COP	11.683.727,0400 COP
bpo02-8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexi...	6,0000 (Mes)	1.517.777,41 COP	9.106.664,6600 COP
bpo02-IVA	1,0000 (unidad)	139.632.331,00 COP	139.632.331,00 COP
Total de la base			874.539.336,46 COP

- Descargar el archivo adjunto en Excel que corresponde al formato de Solicitud de Cotización, en el cual el Proveedor diligenció la hoja "cotización".

Configuración Tiempo Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas **BPM Consulting - #795316**

Se respondió el 23/09/22

### Datos adjuntos

Proporcionado por Yina Marcela García Pino

Proporcionado por BPM Consulting

Archivo adjunto

- 13.3\_Formato\_ficha\_de\_condiciones\_te...
- 1.- MEMORANDO SOLICITA\_20221...
- 13.1.- CDP\_25122.pdf

Respuesta a

Archivo adjunto

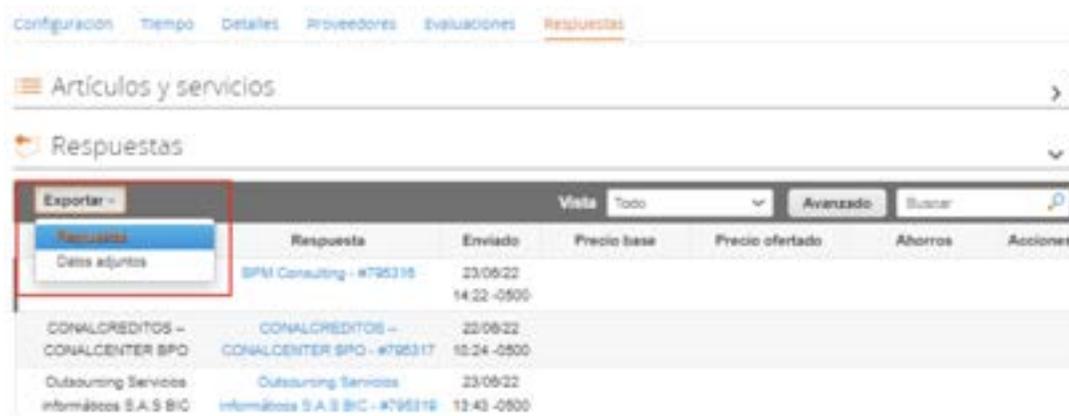
- BT.amp-bpo02\_v7\_13-09-2022\_16\_may...

En este archivo la entidad debe verificar que los Precios cotizados por el Proveedor en la pestaña "cotización" correspondan a los precios cotizados en la sección de artículos y lotes de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Paso 3: Al realizar las comparaciones de las cotizaciones, la Entidad Compradora debe verificar que el Proveedor haya cotizado por debajo de sus precios techo publicados en el Catálogo.

Paso 4: Adicionalmente, la Entidad Compradora puede "Exportar todas las respuestas" para generar un archivo en Excel con las mismas.



Exportar -	Vista	Todo	Avanzado	Buscar		
Respuestas	Respuesta	Enviado	Precio base	Precio ofertado	Ahorros	Acciones
Datos adjuntos	BPM Consulting - #795316	23/06/22	14.22	-0500		
	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	23/06/22	10.24	-0800		
	Outsourcing Services Informáticos S.A.S BIC	23/06/22	12.43	-0500		

Paso 5: La Entidad Compradora debe elegir la cotización que haya cotizado el menor valor total relacionado en la Solicitud de Cotización y agregarla al "Carrito".

Paso 6: La Entidad Compradora puede verificar si el Proveedor ha cotizado todos los productos y/o insumos requeridos por la Entidad Compradora consultando la pestaña "cotización" del archivo de Excel diligenciado por el Proveedor.

Al momento de comparar las cotizaciones recibidas, es importante verificar que la Cotización que ha presentado el Proveedor en la plataforma coincida en todos sus componentes (ítems) con la información que anexa el Proveedor en el archivo de Excel.

El Proveedor debe indicar en su Cotización el descuento al precio de los productos y/o insumos, en la cotización los valores unitarios de los productos y/o insumos deben ser iguales o inferiores a los publicados en el Catálogo.

### 5.2.6. Aclaraciones durante el proceso de cotización

El éxito de la Tienda Virtual del Estado Colombiano depende en buena medida de la confianza de los Proveedores y las Entidades Compradoras en la plataforma y en los Mecanismos de Agregación de Demanda. En consecuencia, las Entidades Compradoras deben ser responsables en de sus actuaciones en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y elaborar las solicitudes de Cotización de forma responsable y diligente.

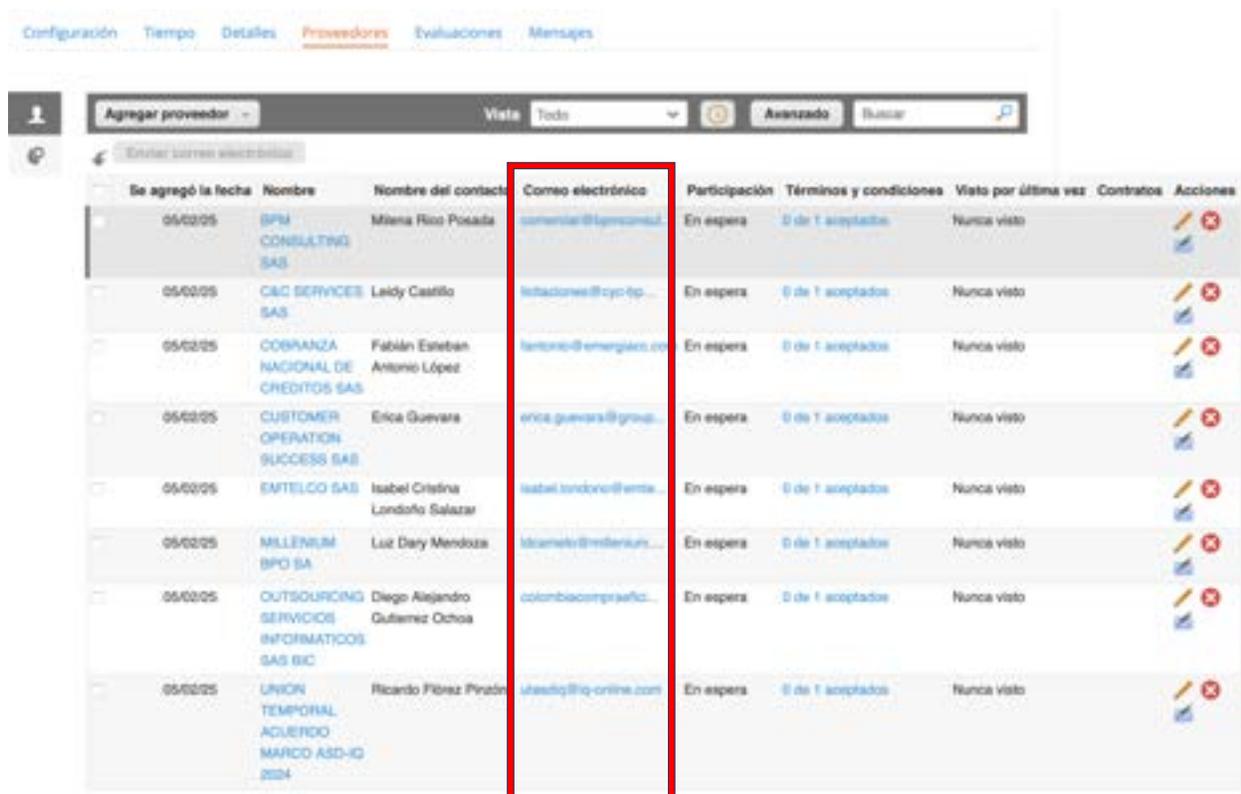
## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Después de revisadas las cotizaciones, la Entidad Compradora establece cuál es la de menor precio. En caso de tener dudas sobre su contenido, tiene la posibilidad de solicitar aclaración por medio del correo electrónico al Proveedor o Proveedores, como cuando la cotización no abarque todos los ítems o abarque ítems adicionales a los que la Entidad Compradora solicitó cotizar.

En caso de presentarse inconsistencias de la cotización entre los valores del Excel y los de la Tienda Virtual del Estado Colombiano prevalece la Cotización presentada en esta última, en ese sentido la Entidad Compradora debe solicitar al Proveedor ajustar los valores del Excel de acuerdo con los valores de la Cotización presentados en la plataforma.

El Proveedor en la aclaración debe referirse exclusivamente a los ítems sobre los cuales la Entidad Compradora haya manifestado la duda y ser consiente que en ningún caso su aclaración puede representar mejora de los precios cotizados.

La Entidad Compradora puede consultar el correo de los Proveedores en el evento de cotización:



Se agregó la fecha	Nombre	Nombre del contacto	Como electrónicos	Participación	Términos y condiciones	Visto por última vez	Contratos	Acciones
05/02/25	BPM CONSULTING SAS	Milena Rico Posada	comprar@bpmconsul...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
05/02/25	C&C SERVICES SAS	Leidy Castillo	licitaciones@cco-ep...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
05/02/25	COBANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	Fabán Esteban Antonio López	antonio@emergiacr...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
05/02/25	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	Erica Guevara	erica.guevara@group...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
05/02/25	EMTELCO SAS	Isabel Cristina Londoño Salazar	isabel.londono@emte...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
05/02/25	MILLENIUM BPO SA	Luz Dary Mendoza	ldamelo@milenium...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
05/02/25	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS EIC	Diego Alejandro Gutierrez Ochoa	colombiacompraefic...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
05/02/25	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IG 2024	Ricardo Florez Pinzón	rflores@ig-online.com	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		

En caso de haya una contradicción entre el Excel de Cotización y la Tienda virtual del Estado Colombiano es posible proseguir así:

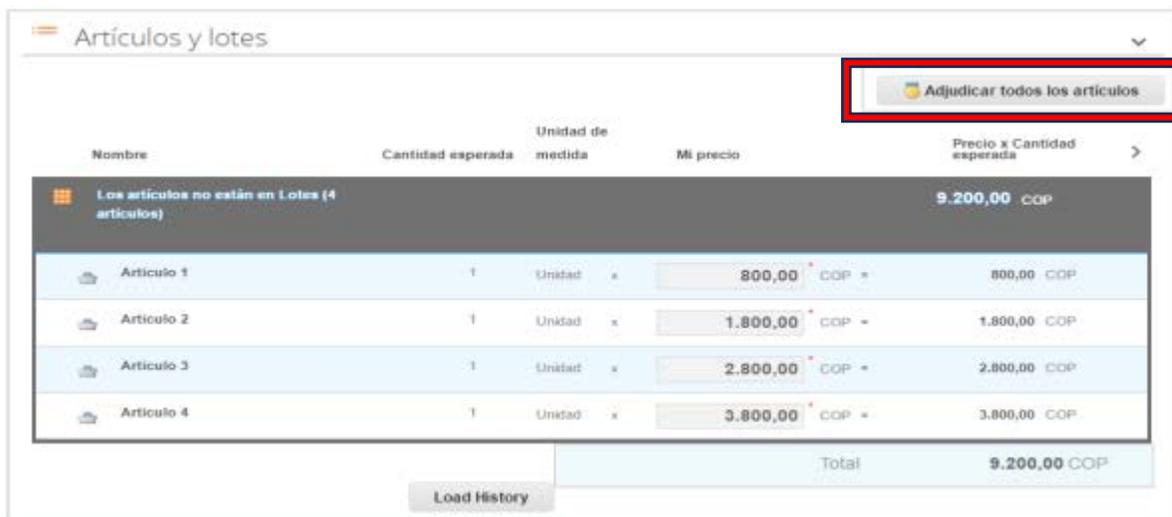
## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

1. Si una entidad recibe una cotización con valores diferentes en el Excel y en la plataforma debe solicitar aclaración; si el proveedor indica que los precios correctos son los de la plataforma debe enviar nuevamente el archivo corregido a la entidad para que estos coincidan.
2. Si en esa solicitud de aclaración el proveedor manifiesta que los valores correctos son los del Excel, la Entidad debe indicarle que eso resulta inaceptable y la única opción es que el Proveedor asuma el valor de la TVEC y envíe el Excel ajustado al valor de la TVEC. En caso de que el Proveedor se niegue a ajustar el Excel, la Entidad debe escalar el caso para ser verificado.

Es necesario analizar cada caso en concreto para ver si existen situaciones excepcionales como por ejemplo el caso en el que no hayan incluido el IVA. De todas maneras, siempre recuerden que prevalece la cotización de la plataforma sobre la del Excel.

### 5.2.7. Selección del Proveedor

La Entidad Compradora debe elegir la Cotización que cumpla con las características solicitadas, y que haya ofrecido el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización y agregarla al "Carrito". Para agregar la Cotización al "Carrito" debe hacer clic sobre el nombre de la respuesta del Proveedor elegido, luego en "Adjudicar todos los artículos".

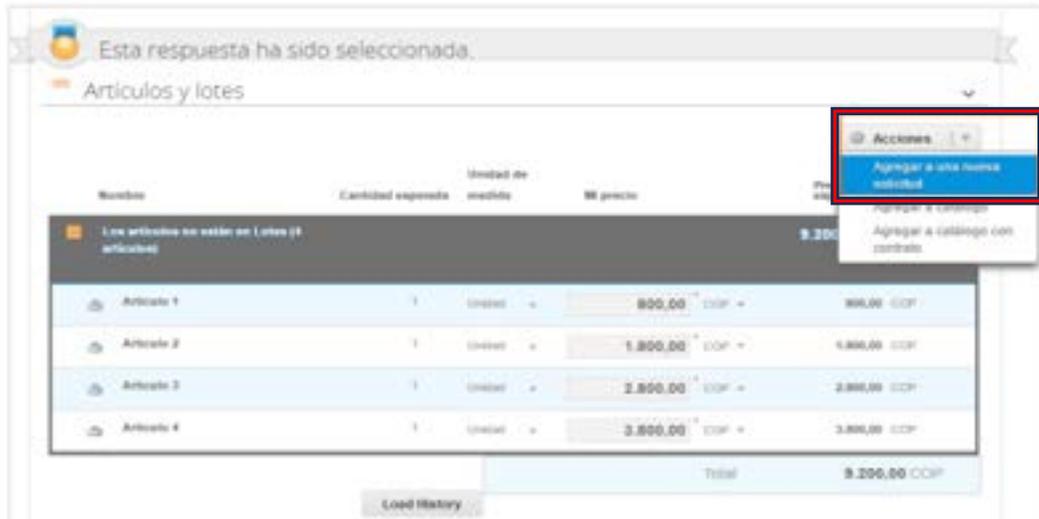


The screenshot shows a web interface titled "Artículos y lotes". At the top right, there is a button labeled "Adjudicar todos los artículos" which is highlighted with a red rectangle. Below this is a table with the following columns: "Nombre", "Cantidad esperada", "Unidad de medida", "Mi precio", and "Precio x Cantidad esperada". The table contains four rows of items, each with a price in COP. At the bottom right of the table, there is a "Total" row showing a total price of 9,200,00 COP. A "Load History" button is located at the bottom left of the table area.

Nombre	Cantidad esperada	Unidad de medida	Mi precio	Precio x Cantidad esperada
Los artículos no están en Lotes (4 artículos) 9,200,00 COP				
Artículo 1	1	Unidad x	800,00 COP	800,00 COP
Artículo 2	1	Unidad x	1.800,00 COP	1.800,00 COP
Artículo 3	1	Unidad x	2.800,00 COP	2.800,00 COP
Artículo 4	1	Unidad x	3.800,00 COP	3.800,00 COP
Total				9,200,00 COP

Y finalmente en "Acciones" la Entidad Compradora debe seleccionar "Agregar a una nueva solicitud".

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



### 5.3. Cancelar el Evento de Cotización

La solicitud de cotización es el inicio de la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco de Precios en los que hay lugar a ella; la Entidad Estatal está obligada a planear la forma como ejecuta su presupuesto y, en consecuencia, cuando hace una solicitud de cotización es porque requiere satisfacer una necesidad que el Acuerdo Marco de Precios suple por tratarse de bienes de características técnicas uniformes y no uniformes de común utilización. La cotización no obliga a la Entidad Estatal a colocar la Orden de Compra, pero no hacerlo muestra posibles falencias en su planeación.

La mayoría de los Acuerdos Marco establecen en las cláusulas relativas a las acciones a cargo de la Entidad Compradora o a la Operación Secundaria, el deber de la Entidad Compradora de colocar la Orden de Compra al Proveedor que presentó el precio más bajo en su cotización. Este es un deber de la Entidad Compradora que surge del Acuerdo Marco.

Si la Entidad Compradora no puede, o no debe colocar la Orden de compra por algún motivo, deberá justificarlo en debida forma, pues puso en operación el Acuerdo Marco y el sistema de presentación de cotizaciones. La Entidad Compradora debe justificar el cierre del evento de cotización a través de un Acto Administrativo motivado el cual debe ser notificado a todos los proveedores por la ventana de mensaje y por correo electrónico.

### 5.4. Publicidad de las Órdenes de Compra

Las Entidades Estatales cumplen con la obligación establecida en la Ley 1150 de 2007, Decreto Ley 019 de 2012, y Decreto 1082 de 2015, de publicar en el SECOP la actividad contractual en la que se ejecutan recursos públicos una vez colocan la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

## **GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

La Tienda Virtual del Estado Colombiano hace parte integral del Sistema Electrónico de Contratación Pública y es la plataforma a través de la cual se gestionan las adquisiciones de las Entidades Estatales al amparo del Acuerdo Marco de Precios y otros Instrumentos de Agregación de Demanda, así como la adquisición de bienes en Grandes Almacenes. Así, las operaciones que se realizan a través de la Tienda virtual del Estado colombiano cumplen con el principio de publicidad al quedar registradas en la página web de Colombia Compra Eficiente, en el enlace: [Órdenes de Compra | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#) en consecuencia, la Entidad Compradora no debe publicar nuevamente la Orden de Compra como un contrato independiente en el SECOP, pues estaría duplicando el registro y afectando la calidad de la información del sistema de compra y contratación pública.

La numeración del contrato es la dada por la Tienda Virtual del Estado Colombiano a la Orden de Compra y es la única referencia que debe ser empelada por la Entidad Compradora respecto de la gestión y ejecución del contrato.

La Entidad Compradora podrá asignar un número interno de seguimiento documental o archivo, de manera que sea identificable respecto de sus demás Procesos de Contratación, sin que esto implique que sea necesario publicar esta numeración interna nuevamente en el SECOP.

### **6. SOLICITUD DE COMPRA**

El detalle para poder realizar las solicitudes de compra se encontrará en la **Guía General de los Acuerdos Marco** que Colombia Compra Eficiente tiene a disposición en la sección de guías y manuales de la página web oficial de la Entidad, en el siguiente enlace: [Guía General de los Acuerdos Marcos](#).

### **7. VERIFICACIÓN DE INHABILIDADES, MULTAS, SANCIONES E INCOMPATIBILIDADES DEL PROVEEDOR**

La Entidad Compradora es responsable de realizar la verificación de las inhabilidades, multas, sanciones e incompatibilidades en que pueda estar en curso el proveedor que presento la oferta más económica antes del momento de la adjudicación de la Orden de Compra, para lo cual se sugiere revisar la información consignada en el aplicativo RUES, sin que ello sea la única fuente de verificación.

En ese sentido, en caso tal de identificar que se encuentra incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la legislación vigente, deberá informarlo de inmediato a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para el trámite respectivo y tomar las acciones que se consideren necesarias por la Entidad Compradora.

# GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

## 8. ORDEN DE COMPRA

El detalle para las órdenes de compra se encontrará en la *Guía General de los Acuerdos Marco* que Colombia Compra Eficiente tiene a disposición en el siguiente enlace: [Guía General de los Acuerdos Marcos](#).

## 9. FACTURACIÓN Y PAGO

El detalle para la Facturación y pago se encontrará en la *Minuta del Acuerdo Marco en la Cláusula 12* y puede ser consultada en el siguiente enlace:

[https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_tienda\\_virtual/minuta\\_a\\_am\\_servicios\\_bpo\\_iii.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/minuta_a_am_servicios_bpo_iii.pdf)

## 10. PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS ADICIONALES EN LAS ÓRDENES DE COMPRA

El detalle para la publicación de documentos adicionales en las órdenes de compra se encontrará en la *Guía General de los Acuerdos Marco* que Colombia Compra Eficiente tiene a disposición en el siguiente enlace: [Guía General de los Acuerdos Marcos](#).

## 11. MODIFICACIONES, ACLARACIONES, TERMINACIÓN O LIQUIDACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

El detalle para las Modificaciones, aclaraciones, terminación o liquidación de la Orden de Compra se encontrará en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que Colombia Compra Eficiente tiene a disposición en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/solicitud-modificacion-orden-de-compra-entidad> donde encontrará material de apoyo para realizar este procedimiento.

Acuerdos Marco

Grandes superficies

Otros instrumentos de agregación de demanda

¿Qué es la Tienda Virtual del Estado Colombiano?

Términos y Condiciones

**Solicitud de modificación de Orden de Compra**

Publicación de documentos en las Órdenes de Compra

Consulta los acuerdos de su entidad

### PUBLICACIÓN DE MODIFICACIÓN, ACLARACIÓN, TERMINACIÓN DE MUTUO ACUERDO O LIQUIDACIÓN DE ORDEN DE COMPRA

En el siguiente formulario las entidades compradoras pueden informar las novedades de una orden de compra registrada la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Antes de realizar la solicitud de modificación, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La solicitud tiene validez desde que fue firmada por ambas partes y no es necesario su publicación para comenzar con la ejecución.
- Recuerde que una orden de compra vencida solamente acepta ser liquidada.
- La fecha de elaboración de la solicitud es tomada automáticamente por el sistema.
- La atención de las solicitudes es realizada en estricto orden de registro.
- La edición de la orden de compra no debe superar el 10% del valor inicial.
- Debes ser cuidadoso al momento de ingresar decimales, ya que pueden afectar el valor final de tu orden de compra.
- Recuerde que el IVA, IRTJ y los gravámenes adicionales deben ser capturados por la entidad, ya que el formulario en línea no los calcula automáticamente.
- Valide que tu correo electrónico funcione correctamente y reciba correos provenientes de: [solicitudes@colombiacompra.gov.co](mailto:solicitudes@colombiacompra.gov.co).
- Revisa al video, la infografía y el manual antes de iniciar el trámite.

Consulta el material de apoyo antes de realizar este procedimiento:

- Conoce el paso a paso para hacer una modificación de una orden de compra.
- Descarga el manual con todos los detalles para hacer una modificación en línea.
- Conoce el video tutorial con el paso a paso para modificar una orden de compra.

Declara que he leído y entiendo las instrucciones para diligenciar la solicitud \*

Aceptar

## **GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

*Nota: Las Órdenes de Compra son contratos estatales en los términos del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, debido a que son actos jurídicos generadores de obligaciones, que constan por escrito.*

*Por lo anterior, las Órdenes de Compra de tracto sucesivo, aquellas cuya ejecución o cumplimiento se prolongue en el tiempo, deben ser objeto de liquidación (artículo 60 de la Ley 80 de 1993), por el contrario, las Órdenes de Compra que no cumplan con esta condición y que solo tengan una entrega, no deben ser liquidadas. La liquidación es un procedimiento a partir del cual el contrato finaliza, y mediante el cual las partes del contrato, o eventualmente un juez, se pronuncian sobre la ejecución de las prestaciones, y sobre las circunstancias presentadas durante la ejecución del objeto contractual.*

La liquidación de una Orden de Compra respecto de la cual no se ejecutó la totalidad del valor y la posterior liberación del compromiso presupuestal, debe hacerse de la misma manera que cualquier otro contrato, esto es, de acuerdo con las normas presupuestales para tal efecto y los procedimientos internos definidos por la Entidad Estatal.

Independientemente de que aplique o no la liquidación para las Órdenes de Compra, todas deben ser cerradas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, por lo anterior, la Entidad Compradora debe diligenciar el formato de modificación, aclaración, terminación o liquidación de Orden de Compra una vez ejecutada la Orden de Compra, y enviarlo junto con el formato adicional que diligencie la Entidad Compradora (este formato solo aplica para las Órdenes de Compra que deben ser liquidadas) a Colombia Compra Eficiente, para que esta pueda dejar cerrada y liquidada la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Tenga en cuenta que para poder liquidar la Orden de Compra no puede hacer facturas en estado (i) "pendiente de aprobación", (ii) "rechazada" o (iii) "en borrador" en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Si hay alguna factura de la Orden de Compra en alguno de esos estados, la Entidad debe realizar el siguiente procedimiento según corresponda:

- (i) Pendiente de aprobación: aprobar o rechazar la factura.
- (ii) Rechazada: registrar el caso a través del formulario de soporte ([www.colombiacompra.gov.co/soporte](http://www.colombiacompra.gov.co/soporte), en la opción "Crear caso - soporte Técnico"), adjuntando un documento de solicitud de anulación firmado por el Supervisor de la Orden de Compra. Documento en el cual debe indicar el número de la Orden de Compra y los números de las facturas en estado rechazado que deben ser anuladas.
- (iii) Borrador: solicitar al Proveedor que elimine la factura.

Solo cuando la Entidad esté segura de que todas las facturas de la Orden de Compra estén aprobadas o anuladas, debe enviar a Colombia Compra Eficiente el formato

## GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

para publicar la liquidación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

### 12. FACTORES PONDERABLES DE INTERÉS DE LAS ENTIDADES COMPRADORAS (CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD)

En el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, no se contemplaron factores ponderables en la estructuración que tengan incidencia en la Operación Secundaria.

### 13. CRITERIOS DE DESEMPATE DE LOS PROVEEDORES EN SUS PROPUESTAS

Teniendo en cuenta que la Ley 2069 de 2020 fue promulgada y publicada el 31 de diciembre de 2020 y que la misma comprende criterios de desempate a ser observados al momento de decidir la colocación de órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios. Es preciso señalar a las Entidades Compradoras que con el fin de identificar y establecer cuáles son los criterios aplicables a cada Acuerdo Marco, deberán remitirse a los documentos del proceso y a la minuta toda vez que allí se definen tales criterios y la forma en que deben ser acreditados por parte de los proveedores que resulten adjudicados.

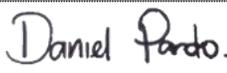
*Nota: La Entidad Compradora deberá tener en cuenta que estos factores fueron presentados en el desarrollo de la licitación pública mediante la cual se adjudicó el acuerdo marco de precios, no obstante, es responsabilidad de la Entidad Compradora requerirlos en caso de presentarse situaciones de empate, y esto obedece a una relación de la operación principal, sin embargo, pueden presentarse situaciones cambiantes de estas condiciones en el transcurso del tiempo.*

### 14. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
<b>Título del documento:</b>	Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III.
<b>Fecha de aprobación:</b>	[Esta fecha la suministra planeación]
<b>Área / Dependencia de autoría:</b>	Subdirección de Negocios
<b>Resumen / Objetivo de contenido:</b>	Orientar a los proveedores en el proceso de compra, a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III.
<b>Código de estandarización:</b>	[Este código la suministra planeación]
<b>Categoría / Tipo de documento:</b>	Guía
<b>Aprobación por:</b>	Guillermo Buenaventura Cruz
<b>Información adicional:</b>	NA
<b>Serie documental según TRD</b>	[Relacione el nombre y número de la carpeta del AMP o IAD donde reposa el archivo en SharePoint]

**GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

<b>Enlace de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)</b>	<a href="https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii">https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii</a>
--	---

<b>2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>				
<b>ACCIÓN</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ PERFIL</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Elaboró</b>	Daniel Orlando Pardo López	Contratista	7 de febrero de 2025	
<b>Revisó</b>	Sergio Andrés Peña Aristizábal	Gestor T1 - 15	11 de febrero de 2025	
	René Tercero Hernández	Gestor T1 - 15		
<b>Aprobó</b>	Guillermo Buenaventura Cruz	Subdirector de Negocios	[Fecha en que se aprobó el documento]	[Relacione la firma] 

**Nota:** Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO</b>				
<b>VERSIÓN</b>	<b>AJUSTES</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN VIGENTE DEL DOCUMENTO</b>	<b>01</b>
01	[Describa textualmente el ajuste que se realizó en el documento, ejemplo: creación de la guía]	[Esta fecha la suministra planeación ]	<b>Elaboró</b>	[Nombre y cargo de quien elaboro el documento]
			<b>Revisó</b>	[Nombres y cargo de quienes revisan el documento]
			<b>Aprobó</b>	[Nombre y cargo de quien aprobó el documento]
				[Cargo del quien elaboro el documento] [Cargo del quien revisa el documento] subdirectora de Negocios [Cargo del quien aprobó el documento]