

ANEXO No.9 - OFERTA ECÓNOMICA



Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG
ICSA-002-2026

OBJETO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT CENTER PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG.

Instrucciones para el diligenciamiento del formato de OFERTA ECÓNOMICA

- Revisar todos los requerimientos que se exponen en la columna "REQUERIMIENTO Y DESCRIPCIÓN" y formular su ofrecimiento en concordancia con este.
- Asignar en la casilla E el "Valor Unitario ANTES de Impuestos"
- Asignar en la casilla F el "Porcentaje de Impuestos" conforme a lo establecido en el Estatuto Tributario y las condiciones particulares de cada oferente
- El cuadro esta formulado en la columna G
- No modificar, agregar o quitar ningún ítem o sub-ítem.

ITEM	REQUERIMIENTO- DESCRIPCIÓN-CONCEPTO-ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ANTES DE IMPUESTO	% DE IMPUESTO DEL VALOR AGREGADO	VALOR UNITARIO - CON IMPUESTO INCLUIDO
1	Minuto IVR Transaccional	Valor minuto	1	34,30	19%	40,82
2	Hora ACD Diurna perfil salud	Valor hora	1	32.941,00	19%	39.199,79
3	Hora ACD Nocturna perfil salud	Valor hora	1	44.470,00	19%	52.919,30
4	Hora ACD Diurna Festiva perfil salud	Valor hora	1	62.588,00	19%	74.479,72
5	Hora ACD Nocturna Festivo perfil salud	Valor hora	1	74.117,00	19%	88.199,23
6	Hora ACD Diurna perfil servicio /atención al afiliado	Valor hora	1	32.941,00	19%	39.199,79
7	Hora ACD Nocturna perfil servicio /atención al afiliado	Valor hora	1	44.470,00	19%	52.919,30
8	Hora ACD Diurna Festiva perfil servicio /atención al afiliado	Valor hora	1	62.588,00	19%	74.479,72
9	Hora ACD Nocturna Festivo perfil servicio /atención al afiliado	Valor hora	1	74.117,00	19%	88.199,23
10	Valor minuto telefonía Celular	Valor minuto	1	42,14	19%	50,15
11	Valor minuto telefonía Nacional	Valor minuto	1	50,96	19%	60,64
12	Valor minuto telefonía Local	Valor minuto	1	16,66	19%	19,83
13	Línea telefónica - Atención a IPS	ete mensual de 100.000 min	1	513.618,98	19%	611.206,59
14	Línea telefónica - Atención a IPS	ete mensual de minutos ilimi	1	74.976,86	19%	89.222,46
15	Línea telefónica - Atención al afiliado	ete mensual de 100.000 min	1	863.661,26	19%	1.027.756,90

16	Línea telefónica - Atención al afiliado	Costo mensual de minutos ilimitados	1	77.827,68	19%	92.614,94
17	Chat - Sesión en Chatbot (Asistido y/o Automático)	Valor transacción	1	550,76	19%	655,40
18	Líneas y equipos celulares	Unidad	2	960.505,84	19%	1.143.001,95
19	SMS bidireccional	Valor transacción	1	8,82	19%	10,50
20	Horas de Desarrollo Técnico	Hora	1	190.651,16	19%	226.874,88
21	Almacenamiento Información documental	GB / servicio	1	979,02	19%	1.165,03
22	Grabación de llamadas y Almacenamiento grabaciones	GB / servicio	1	995,68	19%	1.184,86
23	Software gestión de agentes	Servicio	1	1.408.724,52	19%	1.676.382,18
24	Puestos de trabajo sin personal	Unidad	1	1.196.812,26	19%	1.424.206,59
25	Agentes Primer Nivel	Persona	1	6.910.260,28	19%	8.223.209,73
26	Agentes Segundo Nivel	Persona	1	7.787.158,40	19%	9.266.718,50
27	Agente Chatbot - (Asistido, paso a agente)	Valor Agente	1	1.056.684,02	19%	1.257.453,98
28	Agentes Servicios de Salud - Inbouth	Persona	1	10.552.836,98	19%	12.557.876,01
29	Agentes Servicios de Salud - Canales no presenciales (Horus)	Persona	1	10.552.836,98	19%	12.557.876,01
30	Agentes Servicios de Salud - Canales no presenciales (Correo electrónico)	Persona	1	10.552.836,98	19%	12.557.876,01
31	Médicos	Persona	1	24.654.163,80	19%	29.338.454,92
32	Enfermeros	Persona	1	14.661.018,54	19%	17.446.612,06
33	Agentes Servicios de Salud - Referencia Ayudas Diagnósticas	Persona	1	10.507.420,84	19%	12.503.830,80
34	Agentes Servicios de Salud - Referencia	Persona	1	10.507.420,84	19%	12.503.830,80
35	Agentes Servicios de Salud - Oxígeno	Persona	1	10.507.420,84	19%	12.503.830,80
36	Agentes Servicios de Salud - Atención domiciliaria	Persona	1	10.507.420,84	19%	12.503.830,80
37	Agente de Gestión de Solicitudes de Transcripciones de Servicios de Salud (Ambulatorio)	Persona	1	10.507.420,84	19%	12.503.830,80

38	Agentes Contact Center	Persona	1	7.266.442,26	19%	8.647.066,29
39	Asesores Back Office	Persona	1	7.696.137,96	19%	9.158.404,17
40	Agentes de Servicios en Sede FOMAG	Persona	1	6.200.060,16	19%	7.378.071,59
41	Agentes de Servicios de Oficina Virtual	Persona	1	6.200.060,16	19%	7.378.071,59
TOTAL OFERTA				172.345.289,62		205.090.894,65

Declaro que diligencie la totalidad de los valores unitarios y totales requeridos en el presente formato. Los precios ofertados estan expresados en pesos colombianos e incluyen todos los costos asociados a la ejecución del contrato, incluidos impuestos, tasas, contribuciones, retenciones y demás gravámenes que resulten aplicables. Eximo de toda responsabilidad a La Entidad de reconocer valores adicionales por conceptos no incluidos en la oferta económica.

Representante Legal y Firma

Nombre: Irma Gladys Ardila Rey

Documento de identidad: 21062241

Empresa: Innova tech IT

NIT: 900.860.807-0

Dirección: Cra 45a# 95-37

Correo Electrónico: directora.gobierno@happybpo.co

Teléfono o celular de contacto: 3152127089

Nota 1: El Valor unitario de cada ítem no podrá superar el valor techo unitario establecido en el estudio de mercado.
Nota 2: Para verificar las condiciones del servicio ver anexo técnico, estudios previos y demás documentos del proceso.

Los valores unitarios ofertados deberán incluir todos los costos directos e indirectos necesarios para la correcta ejecución del objeto contractual, así como los impuestos, tasas, contribuciones, retenciones, gravámenes y demás cargas tributarias que resulten aplicables de conformidad con la normatividad vigente. La determinación y aplicación de los tributos correspondientes será responsabilidad exclusiva del oferente, de acuerdo con su régimen tributario, actividad económica y obligaciones fiscales.