

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES

INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No. ICSA-002-2026		
OBJETO	TERMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT CENTER PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG.		
PROPONENTE	C & C SERVICES SAS	NIT:	900.008.653 - 0

4.3. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES
(...) Los requisitos establecidos en este capítulo constituyen condiciones habilitantes y serán verificados bajo el criterio de CUMPLE o NO CUMPLE.

4.3.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE COMO REQUISITO HABILITANTE – FORMATO 2.
La experiencia deberá acreditarse mediante: MÍNIMO UNO (1) Y MÁXIMO TRES (3) CONTRATOS EJECUTADOS Y TERMINADOS ANTES DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA, CON ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS, CUYO OBJETO U OBLIGACIONES CORRESPONDA O CONTEMPLA ACTIVIDADES RELACIONADAS CON CONTACT CENTER Y/O BPO Y/O ATENCIÓN DE USUARIOS Y/O GESTIÓN DE AUTORIZACIONES Y/O REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA, Y/O CENTROS REGULADORES, Y/O GESTIÓN DE PQRS, QUE DE MANERA INDIVIDUAL O LA SUMATORIA DE LOS MISMOS, DEBERÁN SER IGUAL O SUPERIOR AL CIENTO POR CIENTO (100%) DEL PRESUPUESTO OFICIAL DEL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN EXPRESADOS EN SMLMV, ES DECIR 8.746,79 SMLMV

1.Proponentes en general: MÁXIMO TRES (3) CONTRATOS.
2.MIPYMES Y/O EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES: MÁXIMO CUATRO (4) CONTRATOS.
3.LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: MÁXIMO CINCO (5) CONTRATOS.

a) Nombre de la entidad contratante.	DIRECCION	TELEFONO	b) Nombre del contratista.	NUMERO DEL CONTRATO (SI TIENE)	c) Objeto contractual.	d) Alcance de los servicios ejecutados.	f) Valor ejecutado.	VALOR DEL CONTRATO SMLMLV	e) Fecha de inicio	e) Fecha de terminación.	FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN EXPIDE LA CERTIFICACIÓN	g) Estado de cumplimiento o recibo a satisfacción.	OBSERVACIONES	CUMPLE SI/NO
					OBJETO U OBLIGACIONES CORRESPONDA O ACTIVIDADES RELACIONADAS CON CONTACT CENTER Y/O BPO Y/O ATENCIÓN DE USUARIOS Y/O GESTIÓN DE AUTORIZACIONES Y/O REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA, Y/O CENTROS REGULADORES, Y/O GESTIÓN DE PQRS.			QUE DE MANERA INDIVIDUAL O LA SUMATORIA DE LOS MISMOS, DEBERÁN SER IGUAL O SUPERIOR AL CIENTO POR CIENTO (100%) DEL PRESUPUESTO OFICIAL DEL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN EXPRESADOS EN SMLMV, ES DECIR 8746,79 SMLMLV		FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO ANTES DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA 05/08/2026					
NUEVA EPS S.A.	Carrera 85K No. 46A-66, Bogotá D.C.	(601) 419 3000	C&C SERVICES S.A.S.	No registra	Prestación de servicios integrales de BPO y Contact Center para la atención, orientación y gestión de usuarios del sector salud, mediante la operación de canales telefónicos y digitales, incluyendo la recepción, registro, clasificación, direccionamiento, seguimiento, control y trazabilidad de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, autorizaciones y demás requerimientos relacionados con la prestación de servicios de salud.	Realización de campañas mediante mensajes de texto, correo electrónico, llamadas automáticas y demás canales, sobre la información suministrada por la entidad.	\$ 3.883.185.990,00	4.423,75 SMLMLV.	8/05/2020	31/12/2023	27/05/2024	Paola Andrea Ayala Castellanos – Directora de Cartera – Nueva EPS.	Se certifica que durante la ejecución del contrato no se han impuesto multas y sanciones al proveedor.	El proponente allegó certificación expedida por NUEVA EPS S.A., mediante la cual acredita experiencia en la prestación de servicios integrales de BPO y Contact Center para la atención, orientación y gestión de usuarios del sector salud, incluyendo actividades relacionadas con atención de usuarios, PQRS, autorizaciones y operación de canales telefónicos y digitales, las cuales guardan relación con el objeto del presente proceso. La certificación contiene el objeto, alcance, valor ejecutado, plazo, fecha de expedición e identificación de quien la suscribe.	SI CUMPLE
Fiscalía General de la Nación – Fondo Especial para la Administración de Bienes (FEAB).	Avenida Esperanza No. 51-40, Piso 10, Edificio Capital Towers, Bogotá D.C.	(601) 516 9665 Ext. 1140.	C & C SERVICES S.A.S.	Contrato de Prestación de Servicios No. FGN-NC-0050 de 2024.	Contratar los servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.	No registra	\$ 9.523.681.692,98	7.325,90 SMLMLV	1/04/2024	15/05/2025	30/03/2026	Leyla Eloisa Rivera Pérez, Subdirectora Nacional de Gestión Contractual (A).	Durante la ejecución del contrato el proveedor cumplió con las obligaciones del contrato. – Calificación: BUENO	El proponente allegó certificación expedida por la Fiscalía General de la Nación – Fondo Especial para la Administración de Bienes (FEAB), mediante la cual acredita la ejecución del Contrato de Prestación de Servicios No. FGN-NC-0050 de 2024. La certificación contiene el objeto contractual, el valor ejecutado, el plazo de ejecución, la fecha de expedición, la identificación de quien la suscribe y el concepto de cumplimiento del contrato. Se evidenció la ejecución de servicios de Centro de Contacto, relacionados con la atención a la ciudadanía mediante canales no presenciales, actividades afines al objeto del presente proceso de selección. Así mismo, acredita el cumplimiento de las obligaciones contractuales, con calificación "BUENO", y el contrato finalizó antes de la fecha de presentación de la oferta (05/08/2026). En consecuencia, CUMPLE con los requisitos de experiencia exigidos para esta certificación.	SI CUMPLE
Corporación Colombia Digital.	Calle 60 # 5-54 Bogotá D.C.	57 3222468120	C & C SERVICES S.A.S.	Contrato de Prestación de Servicios No. CCD 202-2024	Adquirir el servicio relacionado a canales de atención bajo la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) incluyendo atención telefónica videollamadas virtuales, llamadas automatizadas, chat, atención presencial, servicios web y otros medios establecidos en la entidad asignada por Corporación Colombia Digital.l.	2. "Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día." 3. "Gestir a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato." 4. "Gestionar, medir, analizar y mejorar los servicios y procesos del Centro de Gestión del Servicio de la entidad designada por la Corporación Colombia Digital según las especificaciones exigidas en el Anexo Técnico." 5. "Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre." 6. "Realizar todos los cambios de estado solicitados por la entidad designada por la Corporación Colombia Digital" establecer los estrategias necesarias que permitan dar cumplimiento del objetivo de cada una." 7. "Responder a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la entidad designada por la Corporación Colombia Digital y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad." 8. "Garantizar el acceso de banda prometido por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato, de acuerdo con lo presentado en la propuesta del contratista." 9. "Proporcionar a la entidad designada por la Corporación Colombia Digital y a la Corporación implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento reportado de la demanda o por eventos inusuales." 10. "Cooperar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la entidad designada por la Corporación Colombia Digital y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad." 11. "Acompañar y facilitar los procesos de entrenamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la entidad designada por la Corporación Colombia Digital que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Contratadora así lo requiera." 12. "Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utilice la operación." 13. "Contar y estar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO." 14. "Presentar la entidad designada por la Corporación Colombia Digital informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del Anexo Técnico, y que evidencien la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación." 15. "Atender los requerimientos de actualización del IVR en máximo 48 horas." 16. "Proporcionar a la entidad designada por la Corporación Colombia Digital acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto de la línea, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores." 17. "Realizar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada." 18. "Monitorear durante el servicio de los agentes asignados a cada canal."	\$ 6.300.022.515,00	4.846,17 SMLMLV	10/12/2024	31/12/2025	31/12/2025	Pablo Sandoval T., Director Técnico y Operativo – Supervisor del contrato, y Luz Yairine Giraldo Castaño, Representante Legal de C&C Services S.A.S., quienes suscriben el Acta de Liquidación.	Liquidado mediante Acta de Liquidación de fecha 31 de diciembre de 2025.	El proponente aportó el Contrato de Prestación de Servicios No. CCD-202-2024 y el Acta de Liquidación suscrita el 31 de diciembre de 2025, documentos mediante los cuales acredita la ejecución del contrato y su liquidación. El objeto contractual corresponde a la prestación de servicios de Business Process Outsourcing (BPO), incluyendo atención telefónica, videollamadas, llamadas automatizadas, chat, atención presencial, servicios web y demás canales de atención, actividades que guardan relación directa con el objeto del presente proceso de selección. Así mismo, el Acta de Liquidación acredita el estado del contrato, el valor ejecutado y la fecha de terminación, permitiendo verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Invitación a Cotizar.	SI CUMPLE
FORMATO No. 2 ACREDITACIÓN EXPERIENCIA HABILITANTE														El proponente aporta el Formato N° 2 Acreditación de Experiencia del Proponente propuesto por la ENTIDAD. Revisadas las tres (3) certificaciones de experiencia aportadas por el proponente C&C SERVICES S.A.S., el Comité Técnico verificó que los contratos acreditan experiencia en la prestación de servicios relacionados con Contact Center, Business Process Outsourcing (BPO), atención de usuarios y operación de canales de atención, actividades que guardan relación con el objeto del presente proceso de selección. Así mismo, se evidenció que una de las certificaciones corresponde a una entidad del sector salud, conforme a lo exigido en la Invitación a Cotizar.	SI CUMPLE

4.3.2. ACREDITACIÓN DE CONDICIONES TÉCNICAS El proponente acreditará que cumple con las condiciones técnicas establecidas en el presente proceso de contratación, mediante la suscripción clara, inequívoca e incondicional del Anexo No. 6 – Anexo Técnico, el cual será presentado junto con su propuesta en donde acepta y se obliga a cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por la Entidad.	a) CUMPLE: Cuando aporte el Anexo Técnico debidamente suscrito y sin condicionamientos.	b) NO CUMPLE: Cuando no aporte el Anexo Técnico o introduzca modificaciones, limitaciones, condicionamientos o reservas respecto de las condiciones técnicas exigidas por la Entidad.	OBSERVACIONES
Parágrafo: La aceptación expresa e integral de las especificaciones técnicas constituye una condición habilitante de obligatorio cumplimiento para los oferentes. En consecuencia, cualquier modificación, limitación, condicionamiento, reserva o manifestación que altere el contenido del Anexo Técnico, o que implique el incumplimiento parcial o total de las condiciones técnicas exigidas por la Entidad, dará lugar a que la propuesta sea calificada como NO HABIL TÉCNICAMENTE.			

El proponente aportó el Anexo No. 6 – Anexo Técnico, debidamente suscrito por su representante legal, mediante el cual manifiesta de forma clara, expresa, inequívoca e incondicional su aceptación de la totalidad de las especificaciones técnicas establecidas por la Entidad.	CUMPLE		El comité verifica que la propuesta presentada por el proponente C&C SERVICES S.A.S aporta el Anexo No. 6 – Anexo Técnico, debidamente suscrito por el representante legal con facultades para comprometer al proponente, mediante el cual manifiesta de manera clara, expresa, inequívoca e incondicional la aceptación integral de las especificaciones técnicas establecidas por la Entidad para el presente proceso de selección. Se constató que el documento fue presentado junto con la propuesta, conforme a lo exigido en el numeral 4.3.2. Acreditación de Condiciones Técnicas, y que su contenido no presenta modificaciones, limitaciones, condicionamientos, reservas o manifestaciones que alteren el alcance, contenido o exigencias del Anexo Técnico. En consecuencia, el proponente acepta y se obliga a cumplir la totalidad de las condiciones técnicas definidas para la prestación de los servicios integrales de gestión operativa especializada (BPO) y Contact Center del FOMAG, incluyendo el alcance del servicio, las condiciones técnicas mínimas, los estándares de calidad, los niveles de servicio (ANS), la infraestructura tecnológica, la operación del Centro de Contacto y Centro Regulador, el talento humano requerido, los mecanismos de seguimiento y control, así como las demás especificaciones contenidas en el Anexo Técnico. En virtud de lo anterior, el Comité Técnico concluye que el proponente CUMPLE con el requisito habilitante previsto en el numeral 4.3.2. Acreditación de Condiciones Técnicas, por cuanto acreditó el requisito mediante la presentación del Anexo No. 6 – Anexo Técnico debidamente suscrito, sin evidenciarse condicionamientos, modificaciones o reservas frente a las especificaciones técnicas exigidas por la Entidad.
4.3.3. CERTIFICACIÓN DE CAPACIDAD TÉCNICA, OPERATIVA Y ORGANIZACIONAL – (ANEXO 7). El proponente deberá presentar una certificación suscrita por su Representante Legal, bajo la gravedad de juramento, en la cual manifieste que dispone y mantendrá durante toda la ejecución contractual: a) Infraestructura física, (tecnológica y operativa suficiente para soportar la prestación de los servicios objeto del contrato. b) Recursos tecnológicos, administrativos y operativos necesarios para garantizar la continuidad del servicio. c) Mecanismos de continuidad operativa, recuperación ante contingencias y gestión de riesgos. d) Políticas y controles para la protección de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad de la información administrada. e) Capacidad organizacional para conformar, administrar y mantener durante toda la ejecución contractual el equipo de trabajo requerido. f) Procesos de selección, vinculación, capacitación, supervisión y reemplazo oportuno del personal requerido para la ejecución contractual. g) Talento humano con competencias acordes con las actividades objeto del contrato, incluyendo atención en salud, regulación médica, referencia y contrarreferencia, gestión del riesgo, atención humanizada, protección de datos sensibles en salud y manejo de herramientas institucionales.	a) CUMPLE: Cuando aporte el Anexo Técnico debidamente suscrito y sin condicionamientos.	b) NO CUMPLE: Cuando no aporte el Anexo Técnico o introduzca modificaciones, limitaciones, condicionamientos o reservas respecto de las condiciones técnicas exigidas por la Entidad.	OBSERVACIONES
Aporta el Anexo No. 7 – Certificación de Capacidad Técnica, Operativa y Organizacional, debidamente suscrito por el representante legal, mediante el cual, bajo la gravedad de juramento, acredita el cumplimiento de las condiciones técnicas, operativas y organizacionales exigidas por la Entidad	CUMPLE		Revisada la propuesta, el Comité verificó que el proponente C & C SERVICES S.A.S. aportó el Anexo No. 7 – Certificación de Capacidad Técnica, Operativa y Organizacional, debidamente suscrito por su Representante Legal, Pablo César Castañeda Camacho, bajo la gravedad de juramento. Se verificó que la certificación identifica el proceso de selección, el nombre del proponente, se encuentra dirigida al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG y está suscrita por el Representante Legal con facultades para comprometer a la sociedad proponente. En consecuencia, el Comité Técnico concluye que el proponente CUMPLE con el requisito habilitante previsto en el numeral 4.3.3. Certificación de Capacidad Técnica, Operativa y Organizacional (Anexo No. 7), por cuanto acreditó mediante certificación suscrita bajo la gravedad de juramento el cumplimiento de todas las condiciones técnicas, operativas y organizacionales exigidas por la Entidad.
Organigrama de la estructura organizacional propuesta para la ejecución del contrato.	a) CUMPLE: Cuando aporte el Anexo Técnico debidamente suscrito y sin condicionamientos.	b) NO CUMPLE: Cuando no aporte el Anexo Técnico o introduzca modificaciones, limitaciones, condicionamientos o reservas respecto de las condiciones técnicas exigidas por la Entidad.	OBSERVACIONES
El proponente aportó el Organigrama de la Estructura Organizacional Propuesta, debidamente suscrito por su Representante Legal, mediante el cual acredita la estructura organizacional que mantendrá durante la ejecución contractual, incluyendo las áreas funcionales y operativas requeridas para la prestación de los servicios objeto del proceso.	CUMPLE		En consecuencia, el Comité Técnico concluye que el proponente C & C SERVICES S.A.S. CUMPLE con el requisito previsto en la Invitación a Cotizar, al aportar el organigrama de la estructura organizacional debidamente suscrito, acreditando la capacidad organizacional para la ejecución del contrato.
4.3.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO-SG-SST (ANEXO No. 8) El proponente deberá acreditar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. Acreditación: El proponente deberá presentar la certificación de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), utilizando para ello el formato contenido en el Anexo, suscrito por el Representante Legal o por el oferente cuando se trate de persona natural. Cuando se trate de personas naturales, bastará con acreditar su afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral, incluyendo salud, pensión y riesgos laborales, conforme a la normatividad vigente. Parágrafo 1: Cuando las certificaciones, constancias o documentos exigidos en el presente proceso sean suscritos por Contador Público o Revisor Fiscal, el oferente deberá adjuntar: a) Copia del documento de identidad del profesional que suscribe el documento. b) Copia de la tarjeta profesional vigente. c) Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, vigente a la fecha de presentación de la oferta. Parágrafo 2: La Entidad podrá verificar la información suministrada y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para validar la idoneidad y habilitación profesional de quien suscribe los documentos.	a)CUMPLE: Cuando el proponente aporte la certificación requerida, debidamente suscrita y conforme a las condiciones establecidas en el presente numeral.	b)NO CUMPLE: Cuando el proponente no aporte la certificación exigida, esta no se encuentre debidamente suscrita o no permita verificar el cumplimiento de las condiciones requeridas.	OBSERVACIONES
El proponente aportó el Anexo No. 8 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), debidamente suscrito por su Representante Legal, mediante el cual certifica el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.	CUMPLE		Revisada la propuesta, el Comité verificó que el proponente C&C SERVICES S.A.S. aportó el Anexo No. 8 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), debidamente suscrito por su Representante Legal, señor Pablo César Castañeda Camacho, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.576.000 de Bogotá D.C., mediante el cual certifica que la compañía cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1072 de 2015; que dispone del personal idóneo para su implementación y mantenimiento, de conformidad con la Resolución 0312 de 2019; que dará cumplimiento a los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo durante la ejecución contractual, garantizando el control de peligros y riesgos derivados de la ejecución del contrato, que cumplirá las medidas de bioseguridad aplicables; y que suministrará a Fiduprevisora S.A., como vocera y administradora del FOMAG, cuando esta lo requiera, la certificación expedida por la ARL o la entidad competente que acredite lo certificado. Así mismo, el proponente aportó como soporte la Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo de la profesional responsable. En consecuencia, el Comité Técnico verificó que la certificación fue presentada debidamente suscrita y conforme a las condiciones establecidas en el numeral 4.3.4 de la Invitación a Cotizar

El consolidado de la presente VERIFICACION TÉCNICA HABILITANTE es el siguiente:

VERIFICACION DE REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES	CONDICIÓN
C & C SERVICES SAS Nit. 900008653-0	HABILITADO

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., a los seis (6) días del mes de agosto de 2026.

COMITÉ TÉCNICO EVALUADOR

Luz Ángela Guevara - Componente Jurídico área técnica

Diego Armando Rodríguez – Componente Jurídico área técnica

Luz Mireya Dimaté - Componente técnico -Líder Nacional de Referencia Hospitalaria

Sandra Marcela Cruz - Componente técnico Coordinadora Referencia y Contrarreferencia

