



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

CIRCULAR N° **049**

- Para:** SECRETARIOS(AS) DE DESPACHO, DIRECTORES(AS) DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES Y DIRECTORES(AS) DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, GERENTES PRESIDENTES(AS) Y DIRECTORES(AS) DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES, SOCIEDADES PÚBLICAS, SOCIEDADES MIXTAS, ENTES UNIVERSITARIOS, HOSPITALES, ALCALDES LOCALES, VEEDOR DISTRITAL, CONTRALOR DISTRITAL Y LOCALES, DE BOGOTÁ, PERSONERO DE BOGOTÁ.
- De:** ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – ACDTIC.
- Asunto:** Oferta Acuerdo Marco de Precios Línea Tecnología: “Servicios BPO”.

La Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones –TIC, en su función de Asesorar a los sectores y entidades del Distrito Capital en la formulación de los planes, programas y proyectos institucionales relacionados con la implementación de la política distrital en TIC y articular las diferentes instancias involucradas en la ejecución de los mismos y dando cumplimiento a la Circular 029 de 25 de octubre de 2017 recomienda a las entidades distritales a hacer uso de cada uno de los instrumentos disponibles a través de Colombia Compra Eficiente CCE para llevar a cabo la adquisición de bienes y servicios TIC en el Distrito Capital.

Atendiendo lo anterior y basados en la función de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (CCE) relacionada en "Articular los participantes de los procesos de compras y contratación pública, con el fin de optimizar los recursos del Estado", sugerimos aprovechar la oferta que ha publicado CCE relacionada con nuevos instrumentos de compras públicas en la línea de tecnología, como es el caso del **Acuerdo Marco de Precios BPO¹ (Número de proceso: LP-AMP-150-2017. Vigencia: De Noviembre 17, 2017 hasta Noviembre 16, 2020).**

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se

¹ BPO (Business Process Outsourcing, por sus siglas en inglés), es el servicio tercerizado que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como fax, email, chat, web y redes sociales, y atender las solicitudes hechas en las llamadas. El Servicio BPO incluye servicios de Centro de Contacto y de Mesa de Ayuda.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO; y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras.

Al adquirir Servicios BPO con este Acuerdo Marco en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, las Entidades Estatales pueden contratar servicios de Centro de Contacto² y de Mesa de Ayuda³; este Acuerdo Marco tiene cobertura a nivel nacional y las órdenes de compra deben ser colocadas de manera independiente por Lote (Centro de Contacto o Mesa de Ayuda).

En virtud de lo anterior, la Oficina de la Alta Consejería TIC los invita a hacer uso de cada uno de los recursos e instrumentos disponibles a través de Colombia Compra Eficiente CCE, de tal manera que se generen economías de escala, ahorros y optimización de presupuestos e inversiones que redunden siempre en beneficio de nuestras partes interesadas.

En cualquier caso, pueden establecer contacto con soporte técnico en el sitio web <https://www.colombiacompra.gov.co/> icono soporte técnico (crear caso) o al teléfono 7456788 y articular los procesos con el rol "comprador". Adicionalmente, hacer uso de las herramientas tecnológicas sugeridas en la Circular 028 de abril 26 de 2018.

Cordialmente,



SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Alto Consejero Distrital de TIC

Para ampliar información de este AMP puede descargar contrato firmado y demás documentos relacionados en el sitio web de Colombia Compra Eficiente en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-bpo>

Anexos: Ninguno.

Proyectó: Francia Milena Gutiérrez 

Revisó: Iván Hernández Lanao. 

2 Centro de Contacto: Es el Servicio BPO en el que el Proveedor ejecuta tareas relacionadas con la atención al cliente interno y externo de la Entidad Compradora.

3 Mesa de Ayuda: Es el Servicio BPO en el que el Proveedor presta soporte de primer y segundo nivel a una aplicación, sistema, infraestructura o plataforma de la Entidad Compradora. Puede estar dirigido tanto a clientes internos como externos.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**