Digitally signed by DANERY BUITRAGO GOMEZ
Date: 2021.07.19 13:04:38 -05:00
Reason: Firma Digital
Location: Colombia

Al contestar cite el No. 2021-01-456959

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Tipo: Salida Fecha: 19/07/2021 12:53:04 PM
Trámite: 53001 - CONTRATOS GENERALES(INCLUYE CUMPLIDOS)
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 500 - SECRETARIA GENERAL
Destino: 117 - GRUPO DE CONTRATOS
Folios: 4 Anexos: NO
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 500-006759

RESOLUCIÓN

"Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica SI 04 de 2021."

LA SECRETARIA GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

En uso de sus atribuciones legales y, en especial, las conferidas por las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, los decretos que las reglamentan, el numeral 44 de la Resolución Interna 100-000041 del 8 de enero del 2021 y,

CONSIDERANDO:

1. Que la Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles; así mismo, tiene facultades para ejercer funciones jurisdiccionales sobre el sector real de la economía y demás personas determinadas por la ley, atender la insolvencia, resolver conflictos empresariales, los trámites societarios, y expedir y divulgar la doctrina jurídica y contable, con el fin de contribuir a la preservación del orden público económico
2. Que la Superintendencia de Sociedades por medio de contrató de consultoría No 104 de 2015 obtuvo el diagnóstico, definición y diseño del modelo multicanal de atención al ciudadano, actualmente la Entidad tiene el fin de dar continuidad e integrar los diferentes canales y medios que permitan a los ciudadanos acceder a trámites y solicitar servicios, por lo cual deben estar soportados por sistemas de información en común y apoyados por herramientas de medición y control de las actividades en contexto.
3. Que este modelo estableció el marco para la administración de la infraestructura tecnológica requerida, que soporta la operación de los procesos de la organización y garantiza la prestación de trámites y servicios, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos para la satisfacción de los usuarios.

4. Que en el modelo de arquitectura propuesto, se contemplan diferentes componentes (o sub-sistemas) para implementar los diferentes canales de atención ofrecidos al ciudadano, de manera presencial, telefónico, virtual y correspondencia.
5. Que dentro del modelo se propuso también, la implementación de arquitecturas SOA y BPM, para lograr la integración de todos los componentes del modelo y la organización de los procesos, con el objetivo de ofrecer al ciudadano un sistema de atención multicanal, integrado y monitoreado.
6. Que durante las vigencias 2017, 2018 y 2021, se implementó un proyecto de mejora sobre el canal presencial, específicamente en la atención por ventanilla, donde se actualizó el sistema Digiturno, el cual fue instalado en las sedes de Bogotá y en las intendencias regionales de Medellín y Cali. Además, se instalaron pantallas informativas y tabletas calificadoras del servicio ofrecido, en las mismas sedes y un kiosco de autogestión en la sede principal de Bogotá. También, se realizaron adecuaciones y mejoras físicas y a los servicios ofrecidos a través de los canales telefónico y virtual (chat general, chat temático y encuestas de evaluación de calidad del servicio) a través de la adquisición de una solución por suscripción en la nube llamada PureCloud (Genesys Cloud hoy en día) del fabricante Genesys.
7. Que esta solución ha sido acondicionada técnicamente para cumplir los requerimientos de su operación, como la integración con el sistema de telefonía, implementación de servicios WEB y la conexión segura a los sistemas de información de la Entidad, que permite al canal IVR ofrecer consultas a los ciudadanos del estado de una radiación y supervisión de una sociedad, además de contar en la actualidad, con información histórica de gran valor para la Entidad, como grabaciones de voz, chats, encuestas y estadísticas de atención, además facilitar el mantener el servicio de Atención al Ciudadano de manera ininterrumpida.
8. Que Genesys Cloud (antes PureCloud), ofrece un sistema avanzado de distribución de contactos (voz y chat) basado en las habilidades de los Agentes de Servicio, colas de espera, sistema de audio respuesta (IVR), donde los ciudadanos pueden consultar los teléfonos y direcciones de las diferentes sedes de la Entidad, el estado de una radicación, así como también el estado de supervisión de una sociedad.
9. Que se hace necesario adelantar el proceso de contratación para la suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud (antes PureCloud) como herramienta para el Centro de Contacto que soporte toda su operación.
10. Que el artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, establece que la Entidad contratante mediante acto administrativo de carácter general, ordenará de manera motivada la apertura del proceso de selección.
11. Que, de conformidad con lo dispuesto, en el artículo 2 numeral 2° literal a) inciso 2 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.1., 2.2.1.2.1.2.2, 2.2.1.2.1.2.3 y 2.2.1.2.1.2.4 del Decreto 1082 de 2015 la modalidad de selección corresponde al

proceso de selección abreviada por subasta inversa teniendo en cuenta que se trata de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización.

12. Que los integrantes del Comité Asesor - Evaluador del proceso de selección sometieron a consideración del Comité de Contratación de la Entidad el proyecto de pliego de condiciones y el estudio previo, quienes aprobaron la realización del proceso de selección en sesión del 11 de junio del 2021.
13. Que el 21 de junio del 2021, la Entidad publicó el proceso por SECOP II y cargó los estudios previos, la ficha técnica, el proyecto de pliego de condiciones y el aviso de convocatoria, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.
14. Que de conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, se verificaron los aspectos correspondientes a la observancia de obligaciones en materia de acuerdos comerciales conforme con lo dispuesto en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales expedido por Colombia Compra Eficiente, por lo que la Entidad estableció mediante la verificación correspondiente, que el presente proceso de selección se encuentra cobijado por Acuerdos Comerciales vigentes por el Estado Colombiano.
15. Que el pliego de condiciones definitivo, así como los estudios y documentos previos, podrán consultarse por cualquier interesado y se podrán presentar las observaciones o solicitar las aclaraciones que se estimen convenientes dentro del término señalado en el cronograma incluido en el pliego de condiciones, a través del SECOP II.

Que en mérito de lo expuesto la Secretaria General de la Superintendencia de Sociedades,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR la apertura del proceso de contratación por selección abreviada por subasta inversa electrónica SI 04 de 2021, cuyo objeto consiste en contratar el *"Suscripción a la solución en la nube Genesys Cloud como herramienta para el centro de contacto que soporta toda su operación."*

ARTÍCULO SEGUNDO: El presupuesto oficial de la contratación, es hasta la suma de **$201.841.268** moneda corriente, lo que incluye el IVA para el servicio de garantía y soporte, y los demás impuestos y erogaciones a que haya lugar. Cabe mencionar que la suscripción es un servicio en la nube y que de acuerdo a con la Reforma tributaria del año 2016 - exceptúan del impuesto los siguientes servicios: 24. Suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing).

La suma se encuentra amparada con el *certificado de disponibilidad presupuestal 41321 del 10 de junio de 2021* expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Entidad, con cargo al rubro *C-3599-0200-9-0-3599923-02 Adquisición de bienes y servicios – servicios tecnológicos - fortalecimiento interno de los procesos y de la infraestructura tecnológica de la superintendencia de sociedades a nivel nacional.*

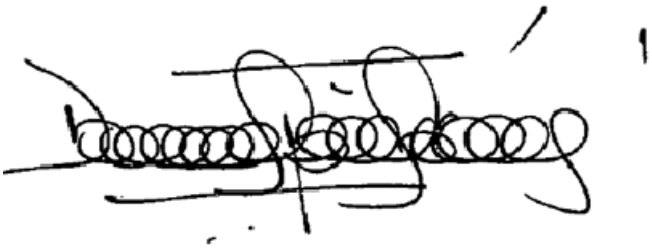
ARTICULO TERCERO: El cronograma para el desarrollo del proceso de selección se encuentra publicado por SECOP II.

ARTÍCULO CUARTO: CONVOCAR a las veedurías ciudadanas y a las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, para que realicen el control social al presente proceso de selección, en los términos del inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO QUINTO: DISPONER que la publicidad de la presente resolución y en general, de todo el proceso de selección, se realice en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública, SECOP II, a través del Portal Único de Contratación, www.colombiacompra.gov.co conforme con el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.



DANERY BUITRAGO GÓMEZ
Secretaria General

TRD CONTRATOS
CC.