
	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN		
Plan Anual de Adquisiciones	No. Plan de Adquisiciones	Vigencia 2022
	Consecutivo	
Tipo de Presupuesto Asignado	Recursos propios DE LIBRE INVERSIÓN	
Nombre de Proyecto o de la Necesidad que se incluyó en el Anual de Adquisiciones	<i>"Prestación de servicios en la gestión del proceso de atención a la ciudadanía que acceden por medio de los canales institucionales telefónicos y electrónicos dispuestos por la Gobernación de Caldas."</i>	
Código BPID No.	2022-17000-0003	
2. DATOS DE LA CONTRATACIÓN		
Fecha de elaboración del estudio previo: (dd/mm/aaaa)	11 de febrero de 2022	
Nombre del funcionario que diligencia el estudio previo :	Diego Alexander Paredes	
Dependencia solicitante:	Secretaría de Planeación	
Tipo de Contrato:	Compraventa	Otro:



#### 1. DESCRIPCIÓN SUCINTA DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN.

En cumplimiento de lo ordenado por la ley 80 de 1993, modificada por la ley 1150 de 2007 y reglamentada por decreto 1082 de 2015 (arts. 2.2.1.2.1.5.1. y s.s.), se procede a elaborar el estudio previo y análisis de necesidad, conveniencia y oportunidad para adelantar el proceso de contratación en la modalidad de selección de mínima cuantía, en los siguientes términos:

Es obligación de la administración pública adelantar todos sus procesos contractuales con observancia de los principios de transparencia, economía, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad e igualdad, toda vez que la función pública se encuentra al servicio de los intereses generales, con el fin de cumplir con los fines del Estado.

Dentro del plan de Acción del Departamento de Caldas se encuentra el programa *"Gobierno Abierto para la gobernanza, transparencia, participación y servicio al ciudadano"* el cual se encuentra registrado en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión con el Código BPID N° 2022-17000-0003; Subprograma: *"Servicio de Atención al Ciudadano"*, cuya objetivo general: *"Mejorar el Nivel de relacionamiento de la administración con los ciudadanos para la participación de los mismos en los espacios democráticos dispuestos."*; en la cual se enmarca la ejecución de este proyecto.

Teniendo en cuenta que el artículo 4 de la ley 489 de 1998 dispone que "La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política", de igual manera el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Gobernación de Caldas adquiere servicios de TI para satisfacer necesidades de tecnológicas que se derivan del cumplimiento de su misión. para lo cual requiere el servicio de un centro de contacto para brindar atención y respuesta inmediata a las solicitudes de los

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

y de distribución de llamadas entrantes; adicional a la tecnología la entidad no cuenta con las instalaciones físicas necesarias para que los funcionarios puedan atender las llamadas entrantes, espacios físicos y dotación de los equipos y accesorios que le permiten a un agente atender simultáneamente varias llamadas.

Otro componente indispensable para la atención de canales telefónicos y virtuales son las licencias de software que soportan toda la operación de un centro de contacto y que deben ser adquiridas adicional a cualquier negociación de una planta telefónica PBX (callcenter), la Gobernación de Caldas no cuenta con este licenciamiento, solamente cuenta con un sistema unificado de comunicaciones en la nube Cisco HCS básica.

La inversión necesaria para la entidad en innovación tecnológica, lo hace atreves de la contratación de servicios de BPO, tercerización de procesos de negocio. La innovación tecnológica en el servicio de atención al ciudadano mejora la experiencia del ciudadano al acceder a los servicios de la Gobernación de Caldas.

A corto plazo, la contratación de los servicios BPO se refleja en una reducción de costos fijos tales como personal, espacio físico, equipo, formación y capacitación, se optimizan los procesos, con lo que se reducen gastos operativos y en la cuenta de resultados los costos fijos se pueden convertir en variables.

El gobierno departamental comprometido con el mejoramiento continuo y con el objetivo de coordinar acciones encaminadas al fortalecimiento institucional para incrementar la confianza de sus ciudadanos con los servicios y tramites ofrecidos por la Gobernación de Caldas, implemento la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, mediante acto administrativo 0189 de 2019, el cual incluye la estrategia de cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso (Componente Ventanilla hacia afuera) parte integral del modelo de gestión pública eficiente implementado dentro de la política. La contratación de servicios BPO pretende fortalecer las operaciones sobre los canales telefónicos y virtuales de atención al ciudadano.

En razón a lo señalado anteriormente y con el proceso objeto del presente estudio, se pretende contratar la prestación de servicios de un centro de contacto que garantice y mejore la experiencia de la ciudadanía al acceder a la información pública, servicios y tramites de la oferta institucional del departamento.

El Departamento debe garantizar la capacidad técnica y operacional con el propósito de ofrecer el servicio de acceso a la información que la ciudadanía demanda para satisfacción de sus necesidades y guarda de sus derechos, servicios que a su vez implican la destinación de recursos tecnológicos y de soporte para el funcionamiento de las herramientas de contacto asociadas al servicio. La prestación de estos servicios está alineada con la línea del Plan de Desarrollo Departamental "Gobierno para la Gobernanza y la Transparencia" bajo el entendimiento del pilar sobre el cual se sostiene un buen gobierno.



Que, para dar efectiva solución a lo anterior, la Secretaría Privada y la Secretaria de Planeación, requieren contratar una persona jurídica, con experiencia en los servicios de centro de contacto de la ciudadanía necesaria por la Gobernación de Caldas.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR IDENTIFICADO CON EL CUARTO NIVEL DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS.

**OBJETO CONTRACTUAL:** "Prestación de servicio de centro de contacto para la atención de solicitudes de la ciudadanía en los canales telefónicos y virtuales, mejorando la experiencia de contacto."

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Para el cumplimiento del objeto contractual se deberán desarrollar las siguientes actividades:

1. Cumplir con el objeto del contrato en los términos señalados y en coordinación con el funcionario que asuma la Supervisión del contrato.
2. Prestación de servicio de centro de contacto en los canales telefónicos y virtuales definidos en este documento por la

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

5. Prestación del servicio de contact center en el municipio de Manizales.
6. Atender las recomendaciones del funcionario designado para ejercer la supervisión del contrato, con el fin de lograr una adecuada ejecución del objeto contractual y el cumplimiento de los fines estatales.
7. Mantener su domicilio en la ciudad de Manizales durante la ejecución del contrato, para garantizar la entrega del servicio.
8. Presentarse al ser requerido por la entidad para la respectiva acta de liquidación.
9. Cumplir con todos los requerimientos de operación y gestión del servicio según se define en el numeral 3. "CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS".

**CLASIFICACIÓN UNSPSC:**

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.
43222800	Difusión de Tecnologías de Información y telecomunicaciones	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Equipo de telefonía
43231500	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional específico de la empresa

**3. CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS.**

Para la ejecución de la presente prestación de servicios, EL OFERENTE deberá realizar las siguientes actividades

Prestar los servicios de operación en la atención a la ciudadanía en el centro de contacto (Contact Center) del OFERENTE a través de la gestión omnicanal para generar la mejor experiencia de nuestros ciudadanos al acceder a la información, servicios y tramites del portafolio de la Gobernación de Caldas.

El OFERENTE debe gestionar las llamadas recibidas por las líneas telefónicas que llegan a la planta PBX de la gobernación, los números telefónicos son (57) 606 8982444 y la línea 018000916944, adicionalmente debe implementar la plataforma chat virtual colocarla disponible en la página de la Gobernación por medio de un link. También debe atender las llamadas entrantes en la línea celular 3138045000.

Descripción Técnicas.

El OFERENTE deberá estar en capacidad de prestar todos los servicios descritos a continuación bajo el modelo de servicio y operación requeridos por la Gobernación de Caldas por medio de una plataforma de Contact Center Omnicanal:

1. Servicio de Inbound. Para satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos la Gobernación de Caldas cuenta con las líneas telefónicas que son recibidas actualmente por la planta PBX de la gobernación, la Planta marca CISCO en la nube, esto debe ser tenido en cuenta por el oferente en el momento de ser asignado el contrato. El número telefónico de la Gobernación es el (57) 606 8982444, la línea 018000916944, línea celular 3138045000 y chat virtual.

La Gobernación de Caldas tiene actualmente una infraestructura de comunicaciones unificada en la nube HSC Cisco en la nube:

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

respuesta al ciudadano por su nivel de complejidad o porque el funcionario de la Gobernación no atendió la llamada, se tomarán los datos del ciudadano para que el funcionario de la gobernación regrese la llamada al ciudadano.

Dentro de los servicios ofrecidos por las líneas de atención al ciudadano se encuentran:

- ☐ Atención telefónica a través de agentes para ofrecer información general sobre los servicios de la Gobernación de Caldas
- ☐ Soporte a los ciudadanos para registrar PQRS en la Ventanilla Electrónica de la página Web de la Gobernación de Caldas.
- ☐ Orientación a los ciudadanos en cuanto a los tramites ofrecidos por la gobernación de Caldas, tales como Impuestos de vehículo, pasaporte, tiempos de servicio, entre otros.
- ☐ Los agentes del Contact Center del OFERENTE transferirán a los funcionarios y contratistas de la Gobernación, las llamadas de los ciudadanos.
- ☐ Levantamiento de las preguntas frecuentes sobre los servicios y tramites.
- ☐ Tener disponibilidad del servicio de IVR 24 horas 7 días de la semana.

La atención de Inbound estará disponible de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm. En épocas especiales el horario puede ser ampliado o modificado según las necesidades de la Gobernación de Caldas.

Nota: El OFERENTE debe asumir los costos del procedimiento de desborde las llamadas y proponer las alternativas tecnológicas para realizarlo efectivamente.

El OFERENTE debe acompañar a los funcionarios de la Gobernación en el levantamiento de información necesaria para estructurar los guiones de atención telefónica y virtual.

El OFERENTE deberá instalar líneas de denuncia (líneas hotline) sin costo para la ciudadanía en la sede de ventanilla única en el municipio de La Dorada y Riosucio, donde la ciudadanía pueda comunicarse directamente a la Gobernación de Caldas. Los costos de estas líneas estarán a cargo del OFERENTE.

2. Servicio de IVR. Debe ser flexible y dinámico para adaptarse a las necesidades de la Gobernación de Caldas, la estructura del IVR deberá contener mínimo la siguiente información:

- ☐ Información sobre Impuestos de vehículos.
- ☐ Información sobre tramites en general, específicamente los de pasaporte, tarifas y requisitos.
- ☐ Información de los canales disponibles para registrar PQRS.
- ☐ Información sobre las sedes, horarios y entidades descentralizadas
- ☐ Información sobre los planes y programas en atención en Salud
- ☐ Asistencia en servicios virtuales.



El OFERENTE deberá entregar informes mensuales de la trazabilidad de los ciudadanos en el IVR.

3. Servicio de Outbound. El servicio de outbound apoya la gestión de la Gobernación con la intención de contactar a los ciudadanos a los cuales no se dio una respuesta oportuna debido a la complejidad de la información que solicito en su primera llamada o porque el funcionario que debía atender no contesto la llamada en el momento de que el agente realizo la transferencia.

Servicios del Outbound:

- ☐ Llamadas para aplicación de encuestas cortas en temas específicos.
- ☐ Campañas IVR de salida con grabaciones con mensajes cortos.
- ☐ Llamadas para la actualización de base de datos.
- ☐ Llamadas para conocer la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a las respuestas dadas a sus solicitudes.

4. Servicio Chat Virtual. El OFERENTE debe suministrar la plataforma de chat la cual se vinculará mediante un link en la página web de la gobernación de caldas, el cual debe tener la opción de preguntas frecuentes y poder ser atendido por los agentes del

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

Estos servicios deberán tener igual tratamiento que las llamadas en relación con calidad, tipificación, control de tiempos, entre otras.

El OFERENTE debe garantizar que las interacciones con la ciudadanía queden almacenadas en la base de datos para el análisis y generación de informes del servicio.

5. Documentación y Procedimientos. El OFERENTE deberá documentar los procesos que se realicen al interior del Contact Center para la prestación de los servicios de la Gobernación de Caldas.

El OFERENTE se compromete a monitorear todos los indicadores, tiempos, nivel de servicio, calidad, entre otros para asegurar de que estos funcionan correctamente y cumplen con los parámetros definidos.

El OFERENTE se compromete a realizar evaluaciones periódicas para asegurar que todos los agentes están cumpliendo con la atención al ciudadano adecuadamente, también debe proporcionar métricas e informes de gestión de la operación mensualmente.

El OFERENTE deberá garantizar la grabación del 100% de los contactos atendidos y 100% de las transacciones.

6. Calidad. Tiene por objetivo garantizar que los agentes del Contact Center del OFERENTE están cumpliendo el objetivo, para que los ciudadanos tengan una mejor experiencia al solicitar información de la Gobernación de Caldas por cualquiera de los canales incluidos en estos estudios. La metodología por utilizar será propuesta por el OFERENTE.

El OFERENTE se compromete y obliga a prestar el servicio de acuerdo a los más altos estándares de calidad teniendo en cuenta la naturaleza de cada servicio y el objetivo de la gobernación de Caldas.

El OFERENTE debe monitorear mínimo el 10% de las transacciones en cualquiera de los canales de atención a la ciudadanía.

El OFERENTE debe garantizar el licenciamiento necesario para el monitoreo de transacciones y seguimiento de la calidad.

El OFERENTE se compromete a garantizar que tiene la capacidad de tipificar cada una de las llamadas entrantes y salientes de forma tal que se puedan tener las estadísticas consolidadas por servicios de todas las transacciones.



El OFERENTE reconoce que la Gobernación de Caldas es el único propietario de los datos recolectados a través de todos los canales de atención al ciudadano, como de los monitoreos de calidad. El oferente deberá obtener la autorización de la Gobernación de Caldas para utilizar los datos de monitoreo para cualquier otro propósito que no sea el análisis del desempeño de los agentes contratados para atender los canales de la Gobernación de caldas.

El OFERENTE deberá conservar las grabaciones de monitoreo de calidad por 6 meses posterior a la fecha de la transacción y facilitar el acceso a la Gobernación de Caldas de forma remota y copia completa de las grabaciones.

7. Talento Humano. El OFERENTE debe asegurar que cuenta con las personas apropiadas para asegurar una excelente experiencia al ciudadano que se llama a solicitar información, que están bien capacitados en todas las herramientas necesarias para asegurar el correcto desempeño.

El OFERENTE debe garantizar que la operación tenga asignado un perfil de un supervisor, un formador y un funcionario de calidad compartidos con otras operaciones para las transacciones y agentes que atiendan los servicios de la Gobernación de Caldas.

Todo el equipo de trabajo que forma parte de la operación con acceso a datos e información de la Gobernación de Caldas, deberá firmar las condiciones de privacidad de datos.

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

8. Infraestructura Tecnológica. El OFERENTE deberá contar con tecnología que permita la ejecución de cada uno de los servicios. Asegurar la actualización permanente de su tecnología. Se requiere para la adecuada prestación del servicio: ACD, IVR, encolamiento inteligente de usuarios, Workforce manager, marcador automático (previa, progresiva y predictiva), grabación de voz y de datos, grabación para aseguramiento de calidad, plataforma de chat virtual. Debe incluir todas las licencias y suscripciones necesarias para la correcta prestación de los servicios.

El OFERENTE deberá contar con una central telefónica para la administración de tráfico telefónico tanto entrante como saliente. Debe tener la capacidad de reportar en tiempo real el estado de ocupación de los canales telefónicos.

El ACD de la planta telefónica debe permitir el manejo de múltiples skill por un mismo agente y el sistema de estadísticas debe permitir el reporte por agente y por skill.

El OFERENTE deberá colocar un IVR (Sistema Interactivo de respuesta por voz) disponible 24 horas 7 días de la semana. Debe soportar consultas transaccionales hacia los ciudadanos, con la posibilidad de interactuando por Webservice hacia la infraestructura de la Gobernación de Caldas.

El OFERENTE deberá permitir gestionar el 100% de las llamadas entrantes, para lo cual deberá soportar todo el tráfico de llamadas.

El OFERENTE deberá diseñar e implementar el árbol de gestión de llamadas, dinámico y actualizable cuando la Gobernación de Caldas lo requiera, para los canales y servicios requeridos.


9. Especificaciones Técnicas. El OFERENTE seleccionado deberá realizar la configuración necesaria para el enlace entre la PBX de la Gobernación de Caldas y la PBX del OFERENTE seleccionado para el desborde de las llamadas entrantes, como para la transferencia de las llamadas a las extensiones de los funcionarios de la Gobernación de Caldas.

El OFERENTE deberá disponer de sus ingenieros para el acompañamiento a la Gobernación de Caldas en la configuración del PBX para el desborde de llamadas. También deberá realizar la configuración de los canales que se requieran para el desborde de llamadas y transferencias de estas (Configuración de VPN).

El OFERENTE deberá asumir los gastos de licenciamiento en que se incurran para la configuración del desborde de las llamadas y la configuración del canal privado si fuere necesario.

El OFERENTE deberá contar con un sistema de marcación automática, debe permitir el cargue y descargue de listas de llamadas, tipificación del resultado de llamadas, debe permitir diferentes estrategias de marcación: predictiva, progresiva, aviso previo etc.

10. Métricas del Servicio. El OFERENTE deberá realizar la medición de los indicadores solicitados por la Gobernación de Caldas para cada una de las transacciones de los servicios. A continuación, se presentan los principales:

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

Métricas Generadas por el Contact Center del OFERENTE

Item	Indicador	Frecuencia	Meta	Descripción
1	Nivel de Atención	Mensual	95%	% de llamadas atendidas por agente frente al total de llamadas entrantes (inbound y chat)
2	Nivel de Servicio	Mensual	85/20	El 85% de las llamadas contestadas antes de 20 segundos o menos (inbound y chat)
3	Resolución en el primer contacto	Mensual	80%	% de llamadas que quedan totalmente atendidas al primer contacto (inbound y chat)
4	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Semanal	240 seg	Es el tiempo promedio que debe durar una llamada expresado en minutos o segundos. una desviación del TMO puede generar el incumplimiento del Nivel de Servicio.
5	Tiempo Promedio de Respuesta (ASA)	Semanal		El mismo se mide en segundos y es el tiempo que transcurre entre que la llamada ingresa al ACD y el tiempo en que el representante atiende la llamada

12. Informes. El OFERENTE deberá entregar a la Gobernación de Caldas los siguientes informes:

Informe Mensual: El tercer día hábil, respecto del mes anterior, EL OFERENTE deberá entregar el informe de los indicadores de desempeño. Los análisis consolidados, en caso de presentar variaciones en los indicadores por debajo de los pactados, se debe presentar el detalle diario que permita identificar la causa del incumplimiento.

Informe Semanal: EL OFERENTE deberá presentar un informe del resultado de los indicadores y de las transacciones agrupadas por diferentes variables de análisis, dentro de ellas la tipificación. Debe presentarse todos los lunes a más tardar 10:00 am. Debe incluir información relevante como: Llamadas ofrecidas, Llamadas atendidas, llamadas abandonadas llamadas atendidas dentro del nivel de servicio pactado y duración de llamadas (AHT), tiempo promedio de atención y tipología de llamadas. Distribución de llamadas por hora y por día. Ingreso de llamadas por opciones del IVR

Informe Diario: EL OFERENTE debe presentar informes diarios de operación por cada uno de los canales. Reportes de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas. Por franja de horas. Reporte de llamadas atendidas, según motivo de la llamada (tipificación). Reporte de llamadas atendidas, según zona geográfica de donde se origina la llamada (tipificación), cuando sea posible identificar esta información.



13. Gestión de Seguridad. EL OFERENTE debe proteger la información recolectada, registrada y generada. Debe tener políticas, arquitectura y elementos que demuestren la gestión de la seguridad de la información.

#### 4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN.

El valor estimado del contrato será por un monto de **SESENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS MCTE (\$65.000.000.00)**, incluido el IVA y todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

El análisis del sector para este proceso de contratación se realizó teniendo en cuenta la información solicitada a proveedor.

Se solicitó información de las siguientes entidades:

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

Descripción	Cant. Meses	Cotización 1	Cotización 2	Cotización 3
Dos (2) Puesto de trabajo en modalidad INBOUND y OUTBOUND para servicio de atención a ciudadanos (SAC) por medio de canal telefónico y chat virtual	7	\$ 55.644.400	\$ 54.145.000	\$ 60.095.000
Servicio de comunicaciones, llamadas, local ilimitado, nacional y celular. Bolsa de 10.000 min	7	\$ 7.497.000	\$ 7.497.000	\$ 2.499.000
Configuración e implementación de la plataforma ajustada a los requerimientos de la Gobernación de Caldas	1	\$ 3.332.000	\$ 2.380.000	\$ 1.904.000
<b>VALOR TOTAL</b>		\$ 66.473.400	\$ 64.022.000	\$ 64.498.000
Promedio				\$ 64.997.800

El proponente debe tener en cuenta que el Departamento de Caldas, dentro de los requisitos de legalización del contrato, estipula el pago de estampillas por un valor del 7% del valor total del contrato.

#### 5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El futuro contrato tendrá un plazo de ejecución desde la fecha de suscripción del acta de inicio, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993, hasta el 31 de agosto de 2022.

#### 6. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN.



La Secretaria de Planeación de la Gobernación de Caldas, cuenta para la realización del presente contrato con los siguientes Certificados de Disponibilidad Presupuestal:

CDP	FECHA	VALOR
3500020157	18.01.2022	\$65.000.000.00

#### 7. ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.



De acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y de los artículos 3, 15, 17 y el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.5.2 del decreto 1082 de 2015 y con base en la metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente se procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación.

El proponente que resulte adjudicatario del contrato tendrá la absoluta responsabilidad en la ejecución de todas las actividades necesarias para la total y cabal ejecución del objeto contractual. Por lo tanto, el proponente debe considerar todos los aspectos técnicos, económicos, financieros y del mercado, para evitar la ocurrencia de situaciones y materialización de riesgos que afecten la ejecución del contrato y la permanencia de la ecuación contractual durante toda la vigencia de este, y en tal evento, serán de su cargo y

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	Código: FO-CA-01-009
		Versión: 2.0
		Fecha Modificación: 30/01/2020

**ANEXO MATRIZ DE RIESGOS**

No.	clase	Fuente	etapa	tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	impacto	Calificación total	prioridad
1	General	externo	contratación	Operacional	Se presenta cuando el OFERENTE seleccionado no firma el contrato en el plazo establecido y/o se retrase en la constitución y presentación de las garantías que amparan el cumplimiento del contrato	Retraso en el inicio de la ejecución del contrato y afectación en el logro de los objetivos y satisfacción de la necesidad propuesta	improbable	menor	bajo	baja
2	General	externo	contratación	tecnológico	Ocurre cuando se presentan fallas en la disponibilidad del sistema de contratación pública SECOPII.	Retraso o incumplimiento de los plazos legales para la publicación de los actos y documentos derivados del proceso de contratación	posible	insignificante	bajo	baja
3	General	externo	ejecución	operacional	Ocurre cuando se presentan retrasos o incumplimientos en la entrega de los informes y/o productos a cargo del contratista con ocasión de la ejecución del contrato.	Afectación de la ejecución del contrato, satisfacción de la necesidad y posible incumplimiento de las obligaciones y actividades pactadas en el contrato.	posible	mayor	alto	alta
4	General	interno	ejecución	operacional	Ocurre cuando se presentan demoras por parte de la entidad en las aprobaciones previas de los productos y / o informes desarrollados por el contratista.	Afecta el cumplimiento de las obligaciones del contratante a cargo del supervisor del contrato, relacionados con la aprobación de productos o informes y genera retraso en el trámite de los pagos a favor del contratista	improbable	moderado	medio	media
5	General	interno	contratación	financiero	Se presenta cuando la entidad no cuenta con los recursos para pagar el valor del contrato en los plazos establecidos	Genera mora de la entidad en el pago que puede afectar al contratista, hasta el punto de romper la ecuación económica del contrato.	raro	menor	bajo	baja
6	General	externo	ejecución	regulatorio	Se presenta por la expedición de normas que impongan, nuevos tributos, impuestos, cargas parafiscales, que puedan afectar el equilibrio económico del contrato	Genera una carga adicional a las previstas, que puede afectar a cualquiera de las dos partes	raro	menor	bajo	baja

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	Código: FO-CA-01-009
		Versión: 2.0
		Fecha Modificación: 30/01/2020

			Probabilidad	Impacto	Calificación total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	contratista	Se establecen plazos perentorios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato	raro	insignificante	bajo	No	Grupo de contratación y contratista	Verificando el cumplimiento de los plazos establecidos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato	Cada vez que se elabora un contrato
3	contratista	Seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato	raro	insignificante	baja	No	Supervisor del contrato	A través de la verificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista en los plazos establecidos en el contrato	Conforme a los plazos contractuales
4	Gobernación	Revisión y aprobación oportuna de la documentación inherente a los productos e informes del contrato	raro	insignificante	baja	No	Supervisor del contrato	Se establecen comités de seguimiento y supervisión para la revisión previa de los productos e informes	Conforme a los plazos contractuales
5	Gobernación	Verificación del valor total del contrato y/o sus adiciones en valor, de manera precisa a la expedición del registro presupuestal	raro	insignificante	baja	No	Secretaría de hacienda unidad de presupuesto	En el momento de expedir el registro presupuestal al contrato y/o sus adiciones en valor verificar que los valores correspondan a los del registro presupuestal	Cada vez que se expida el registro presupuestal a un contrato y/o adición
6	Contratista y Gobernación	Aplicación inmediata de las disposiciones legales y ajuste de los procesos internos de la entidad	raro	insignificante	baja	No	Gobernación y contratista	Permanente consulta y actualización normativa	permanente

## 8. GARANTÍAS EXIGIBLES AL CONTRATISTA.

Indicar en la columna APLICA con la palabra SI o NO, si aplica o no la garantía para el proceso y diligenciar el porcentaje (%) y el Plazo de las Garantía que aplican:

GARANTÍA	PORCENTAJE (%)	PLAZO
Cumplimiento	20%	La vigencia del contrato y cuatro meses más.
Pago de salarios y prestaciones	10%	La vigencia del contrato y tres años más.
Calidad del servicio.	20% del valor del contrato.	Una vigencia igual a la del contrato y un (1) año más.

	<b>Modelo de Estudio Previo de Mínima Cuantía</b> 	<b>Código:</b> FO-CA-01-009
		<b>Versión:</b> 2.0
		<b>Fecha Modificación:</b> 30/01/2020

## 9. FORMA DE PAGO

Se pagará mediante actas parciales, previa entrega de los informes de las actuaciones realizadas por el Contratista, la factura, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, constancia de pago de los aportes correspondientes al sistema de seguridad social integral, los cuales deberán cumplir las previsiones legales.

PARAGRAFO. El pago de la estampilla se efectuará mediante retención sobre anticipos, pagos, pagos parciales o abonos en cuenta, de acuerdo con el artículo 174 de la ordenanza 816 de 2017 estatuto de rentas del Departamento de Caldas.

En caso de que el proponente favorecido sea un Consorcio o Unión Temporal, para efectos del pago, éste deberá informar el número del NIT, a nombre del Consorcio o Unión Temporal, así como efectuar la facturación en formato aprobado por la DIAN a nombre del respectivo Consorcio o Unión Temporal.

La Secretaría de Planeación, sólo adquiere obligaciones con el proponente favorecido en el proceso de selección y bajo ningún motivo o circunstancia aceptará pagos a terceros.

Para cada pago el contratista deberá acreditar estar a paz y salvo por concepto de seguridad social integral y parafiscales

**PERSONA NATURAL:** Salud, Pensión y Riesgos Laborales, cuando aplique.

**PERSONA JURÍDICA:** Salud, Pensión y Riesgos Laborales de sus empleados y aportes parafiscales emitido por el Representante Legal o Revisor Fiscal (en caso de ser persona jurídica) o estar obligado.

Manizales, 11 de febrero de 2022

**VALENTIN SIERRA ARIAS**  
 Secretaria de Despacho  
 Secretaria de Planeación



