

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 37
			23/11/2021	

CONTRATACIÓN DIRECTA CUANDO NO EXISTE PLURALIDAD DE OFERENTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER EN EL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN

1.1. PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL

El Plan Distrital de Desarrollo – PDD – 2020 - 2024 “*UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI*”, contempla cinco (5) propósitos, treinta (30) logros de ciudad, setenta y un (71) metas trazadoras, diecisiete (17) programas estratégicos, noventa y cuatro (94) metas estratégicas y quinientas cincuenta (550) metas sectoriales.

El propósito tres (3) del Plan Distrital de Desarrollo establece “*Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación*”, propósito que tiene por objetivo propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos y todas en su condición de individuos, miembros de familia y de la sociedad. El propósito es transformar la dinámica de crecimiento de Bogotá y hacerla una ciudad distinta y mejor. De esta manera, se recuperará la autoestima ciudadana y la ciudad se transformará en un escenario para incrementar el bienestar de sus habitantes y será reflejo de la confianza ciudadana en la capacidad de ser mejores y vivir mejor.

El Plan se estructuró a partir de los mencionados cinco (5) propósitos, treinta (30) logros de ciudad, setenta y un (71) metas trazadoras, diecisiete (17) programas estratégicos, noventa y cuatro (94) metas estratégicas y quinientas cincuenta (550) metas sectoriales concordantes con el programa de gobierno 2020-2024. Para la construcción de dichos propósitos, logros, metas y programas, se han identificado las líneas intersectoriales a ser ejecutadas desde cada una de las entidades distritales y en algunos casos con la participación del sector privado. Los propósitos, logros, metas y programas se encuentran estructurados de forma tal que permiten identificar el diagnóstico asociado a la problemática que se enfrenta, el objetivo, la estrategia expresada a nivel de proyectos, y las metas de resultados a partir de las cuales se realizará el seguimiento y la evaluación al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el 2030.

El actual PDD es la hoja de ruta que seguirá la Alcaldía Mayor de Bogotá para cumplir con los propósitos que se ha trazado para el capital enmarcado durante el presente mandato.

Con este plan se busca convertir a Bogotá en una ciudad más cuidadora, incluyente, sostenible y consciente, que avance hacia la igualdad, la recuperación económica y social derivada de la emergencia del Covid – 19, donde los derechos de los más vulnerables sean garantizados a través de la ampliación de las oportunidades de educación, salud, cultura, productividad, innovación y generación de ingresos.

	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 2 de 37

La inversión del PDD le apuesta a la disminución de la pobreza multidimensional, monetaria, la feminización de la pobreza y a superar progresivamente los factores de naturalización de la exclusión, discriminación y segregación socioeconómica y espacial que impiden la igualdad de oportunidades y el ejercicio de una vida libre, colectivamente, sostenible y feliz.

Por primera vez, un plan de desarrollo incluye mecanismos para que Bogotá pueda integrarse con la región e incluye entre sus metas la expedición de un POT con visión regional, que le devolverá a la Estructura Ecológica Principal (EEP) su carácter de “principal” y ordenadora del territorio y le apostará a un sistema multimodal de movilidad basado en una red de metro regional.

La ejecución de este nuevo contrato social y ambiental le permitirá a Bogotá ser un ejemplo global en reconciliación, educación, acción colectiva, desarrollo sostenible e inclusión social y productiva y sentará las bases para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS en el 2030.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es un organismo de nivel central del orden distrital, creado mediante el Acuerdo 637 de 2016 del Concejo de Bogotá, según el cual, con cargo a los recursos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se adquieren los bienes y servicios que la entidad requiere para el cabal cumplimiento de su misión y las autoridades competentes requieran para optimizar la seguridad de todos los habitantes de Bogotá.

Las actividades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia están enmarcadas en cuatro grandes líneas de inversión:

1. Prevención y control del delito en el distrito capital.
2. Acceso a la justicia (nuevos y mejores equipamientos).
3. Fortalecimiento de los organismos de seguridad y justicia de Bogotá.
4. Modernización de la Infraestructura de tecnología para la seguridad, la convivencia y la justicia en Bogotá D.C.

Además de las anteriores actividades, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia tiene las funciones de: 1. Adquirir o suministrar los bienes, servicios y contratar las obras que se requieran para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, convivencia y acceso a la justicia en el Distrito Capital (Artículo 5, literal n del Acuerdo Distrital 637 del 31 de marzo de 2016 y Artículo 3, literal u del Decreto Distrital 413 de 2016). 2. Proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes, con el fin de coadyuvar en la efectividad de la seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá D. C. (Artículo 2°, literal c del Decreto Distrital 413 de 2016). 3. Adelantar la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad a todos los habitantes del Distrito Capital, en sus fases de prevención, promoción, mantenimiento y restitución (Artículo 2°, literal e del Decreto Distrital 413 de 2016). Así mismo, le corresponde propiciar las condiciones de seguridad y convivencia pacífica a través del fortalecimiento de las acciones que adelanta la Policía Metropolitana, la Brigada XIII del Ejército Nacional, los organismos de seguridad e inteligencia del estado con Jurisdicción en el Distrito Capital y en general, las autoridades cuya competencia se oriente a la prevención, conservación y mantenimiento del orden público, la seguridad ciudadana y la defensa dentro del perímetro de Bogotá D.C.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 3 de 37

Que para el desarrollo de su objeto y funciones básicas, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en su Estructura Organizacional establecida por el Decreto 413 de 2016 cuenta con la Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas, la cual tiene la responsabilidad de efectuar el seguimiento y control a los procesos de Contratación para la adquisición de bienes y servicios y obras orientadas al fortalecimiento de las capacidades operativas de las diferentes autoridades de seguridad, convivencia y justicia de Bogotá D.C., que cuenten con el concepto técnico de las Subsecretarías de Seguridad y Convivencia y Acceso a la Justicia, con el fin de poder implementar las políticas públicas establecidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Entre los proyectos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se encuentra el **Proyecto 7797 “MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA PARA LA SEGURIDAD, LA CONVIVENCIA Y LA JUSTICIA EN BOGOTÁ”**, en el que se enmarca el presente proceso mediante una de sus metas:

- **Meta Proyecto de Inversión No. 06** implementar 1 plan de continuidad de negocio del C4 con sitios alternos multipropósito, incluyendo la articulación con entidades estratégicas

De igual forma, el presente proceso de contratación que adelanta la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para **“Realizar el diagnóstico a la infraestructura tecnológica, de datos y servicios de la operación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo o – C4/Línea de Emergencia NUSE 123 y Gestión de Emergencias basado en normas internacionales NENA 911, que permita determinar las necesidades existentes respecto a los procesos de recolección, tratamiento y análisis de información estadística, tendencial, predictiva y prospectiva, que requiere el C4, para mejorar su operación, y le permita pasar de un enfoque reactivo a un enfoque anticipativo y preventivo en la gestión de las emergencias”** se encuentra enmarcado dentro de:

- **Meta Plan de Desarrollo No 361**, Formular e implementar al 100% el Plan de Continuidad de Negocio del C4 con sitios alternos multipropósito
- **Producto PMR No. 05**, que establece: *“Implementación, sostenimiento y fortalecimiento del centro de comando y control”*.

Plan Integral de Seguridad Ciudadana

Con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y convivencia la SDSCJ promovió un abordaje integral de las problemáticas de violencia y seguridad a través de la implementación del Plan Integral de Seguridad Convivencia y Justicia 2020-2024, instrumento de gestión territorial que involucra todos los programas, planes y proyectos de seguridad, convivencia y justicia, referenciados en el Plan Estratégico diseñado para fortalecer las capacidades de los organismos de seguridad y justicia del Distrito Capital a través de inversiones que mejoren sus capacidades y el servicio de policía, el cual se encuentra vigente hasta el 2024

El Plan Integral de Seguridad Ciudadana, Convivencia y Justicia de Bogotá (PISCCJ) 2020-2024, es la principal herramienta de planeación estratégica y hoja de ruta para priorizar acciones, optimizar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 37
			23/11/2021	

el uso de los recursos, realizar una coordinación interinstitucional, y mejorar el proceso de seguimiento y evaluación de las estrategias de seguridad ciudadana, convivencia y acceso a la justicia en el Distrito. Dentro de los propósitos del PISCCJ, están el aumentar la confianza interpersonal e institucional, la convivencia y la seguridad ciudadana, en los ámbitos locales del Distrito Capital y su articulación regional, orientada a la construcción de territorios del cuidado, fundamentado en las prácticas de convivencia, la seguridad y la reconciliación en el ámbito individual, familiar, comunitario y social.

De esta forma, el PISCCJ 2020-2024 como instrumento orientado a la articulación de esfuerzos interinstitucionales con el objeto de dar respuestas integrales a problemáticas, cuya naturaleza y complejidad demandan de acciones ajustadas a la singularidad de los contextos territoriales y poblacionales; es el escenario propicio para que las entidades públicas armonicen sus tareas, esfuerzos y recursos, con el objetivo de construir con las comunidades y sociedad respuestas cercanas, amplias y coherentes que mejoren la convivencia y la seguridad; El presente estudio previo está amparado en la estrategia de capacitación y continuidad del negocio, en el cual el PISCCJ reconoce la importancia de garantizar el presupuesto necesario y evaluar de modo permanente la calidad del gasto en capacitación y continuidad del negocio que permite atender a todos los ciudadanos en materia de seguridad y hacer frente a todos los factores de riesgo existentes.

Así mismo, el PISCCJ plantea como uno de sus ejes dentro de las estrategias para poner frente a las problemáticas: *"la Seguridad en los ingresos y salidas de la ciudad (Plan Candado). Es necesario fortalecer la presencia y accionar de las autoridades de seguridad y justicia en los ingresos y salidas de la ciudad, en la medida en que por estos lugares ingresan las personas, vehículos y explosivos necesarios para realizar los actos terroristas, así como salen de manera apresurada quienes los realizan para no ser detenidos y juzgados. Ante lo cual es necesario blindar a la ciudad para mejorar su seguridad y de los municipios circunvecinos"*.

Teniendo en cuenta las disposiciones pertinentes del Decreto Distrital 510 de 2019, relacionadas con el componente de videovigilancia, se menciona lo siguiente:

Artículo 3°. - Conformación del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, C4. El Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 está conformado por los siguientes componentes:

- Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123).
- Sistema de videovigilancia ciudadana del Distrito Capital.
- Sistemas de comunicación.
- Redes de participación cívica.
- Equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado.
- Sistemas de información y análisis de información.
- El Centro de Operaciones de Emergencias COE.

Artículo 16. - Sistema de Videovigilancia Ciudadana del Distrito Capital.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 5 de 37

El sistema de videovigilancia ciudadana del Distrito Capital es el conjunto de infraestructura física y tecnológica, los protocolos y el personal necesario para capturar, transportar, almacenar, monitorear y analizar la información proveniente de las cámaras instaladas por el Distrito en toda la ciudad y aquellas de otras entidades públicas o privadas que por su potencial aporte al sistema, conforme los lineamientos aprobados por el Comité Operativo de Apoyo y Seguimiento del C4, en concordancia con lo indicando en el artículo 12 del presente decreto, los cuales estarán al servicio de la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG y las demás entidades que en el marco del cumplimiento de los objetivos del C4, se considere que deben acceder, con el fin de aportar a la atención y prevención de incidentes de seguridad y emergencias en Bogotá. D. C.

Artículo 23°. Previsiones Presupuestales.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia programará en el presupuesto de cada vigencia fiscal los recursos necesarios para garantizar la continua operación, soporte y funcionamiento del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4.

Por otra parte, el decreto 413 del 30 de septiembre de 2016, por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones, en su artículo 12 determina las funciones de la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos, entre otras las de:

- A. Gestionar acuerdos y alianzas con organismos y entidades tanto nacionales como territoriales del sector público o privado para la transferencia, análisis y divulgación de información en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia o demás relacionadas.
- B. Recopilar, centralizar y coordinar la sistematización, procesamiento y análisis de información cualitativa y cuantitativa, sobre seguridad ciudadana convivencia y acceso a la justicia incluyendo aquellas relativas a las reacciones, posturas, propuestas y acciones de otras autoridades y de la sociedad civil.

Así mismo el citado Decreto en su artículo 13 estableció para el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo-C4, las siguientes obligaciones:

- A) Coordinar la gestión efectiva entre organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.
- B) Dirigir la integración operativa y tecnológica de los organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.
- C) Establecer prioridades para la respuesta a emergencias desde el punto de vista de la coordinación de la gestión efectiva.
- D) Proporcionar apoyo a las autoridades locales y los organismos nacionales y asegurar que todas las acciones se lleven a cabo dentro de las prioridades que se establezcan.
- E) Determinar acciones de información pública de emergencia apropiada utilizando los métodos de difusión disponibles en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 6 de 37
			23/11/2021	

- F) Proponer y orientar políticas y procedimientos de divulgación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría.
- G) Conformar un plan estratégico de capacitación y entrenamiento integral para las entidades que hacen parte del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4, elaborando los lineamientos para su desarrollo.
- H) Las demás que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de la dependencia.

Ahora bien, el Decreto 510 de 2019, consolida la normatividad antes relacionada y crea en Sistema C4, el cual se define en su Artículo 1 en los siguientes términos:

“El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo es el sistema que articula las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas dispuestas por el Distrito Capital con el propósito de dar una respuesta coordinada, eficiente y oportuna a los eventos de seguridad y emergencia que ocurren en Bogotá, D.C., a la vez, que genera información centralizada y confiable para la toma de decisiones y aporta conocimiento para la prevención y anticipación de dichos eventos.”

Para comprender la necesidad que se pretende satisfacer es necesario realizar las siguientes precisiones:

El Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123, es uno de los componentes fundamentales del Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 de Bogotá, su origen se remonta a la Resolución 087 de 1997, emitida por la Comisión de Telecomunicaciones.

Dicha resolución establecía la creación del 123 como número único de emergencias a nivel nacional incluyendo principalmente la integración de los aproximadamente 20 números telefónicos diferentes destinados a la atención de la seguridad y las emergencias en el distrito. Los mencionados números funcionaban de manera independiente y la comunidad los utilizaba de manera indiscriminada, generando no solo congestión, sino que también desvirtuaba la misión y objetivos de la Línea 123.

A partir de esto, en el año 2000, se iniciaron los estudios por parte del entonces Fondo de Vigilancia y Seguridad, para la implementación de la línea unificada de atención de emergencias 123, proyecto que no sólo pretendía modernizar el Despacho Asistido por Computador - CAD, sino también los sistemas de comunicación de los organismos de prevención y atención de emergencias del Distrito.

Los estudios generaron la creación del Comité para la Implementación del Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE) del Distrito Capital. Posteriormente, en el año 2003 con la expedición del Decreto 503 de diciembre 30 de ese año, *“Por el cual se adopta el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C.”*, en el capítulo 6, artículo 59, se creó el *“Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias Número Único 123”*.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 7 de 37

En los años siguientes se produjo, un importante desarrollo normativo no sólo de la administración, sino también del Concejo de la ciudad, para poner en marcha el proyecto y para ello se expide el decreto 451 de 2005, "Por el cual se implementa el Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencias para el Distrito Capital NUSE 123, creado por el capítulo 6 del Decreto 503 de 2003 y se dictan otras disposiciones", con base en el cual el Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá firmó el Convenio Interadministrativo 2357 con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá -ETB para poner a operar esta línea. El convenio inició en octubre de 2006 y en 2007 comenzó a operar parcialmente la línea 123.

Para el año 2016 se crea la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ, a través del Acuerdo 637 del Concejo de Bogotá, como un organismo de nivel central del orden distrital, con autonomía administrativa y financiera, cuyo objeto consiste en orientar, liderar y ejecutar la política pública para la seguridad ciudadana, convivencia y acceso a los sistemas de justicia; la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad a todos los habitantes del Distrito Capital, en sus fases de prevención, promoción, mantenimiento y restitución; el mantenimiento y la preservación del orden público en la ciudad; la articulación de los sectores administrativos de coordinación de la Administración Distrital en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal en el Distrito Capital, la coordinación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123, la integración y coordinación de los procesos de: Gestión de Emergencias; y proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes, con el fin de coadyuvar en la efectividad de la seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá D.C.

El Acuerdo 637 de 2016 en su artículo 5 estableció, entre otras, como una función básica de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia la de *"coordinar y operar el Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital, de manera conjunta con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE y la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital"*.

Así mismo en el Artículo 3 de la norma en comento se establece la estructura del Sistema C4, de la siguiente manera:

"El Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 está conformado por los siguientes componentes:

1. *Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123),*
2. *Sistema de video, vigilancia ciudadana del Distrito Capital,*
3. *Sistemas de comunicación,*
4. *Redes de participación cívica,*
5. *Equipos de apoyo aéreo tripulado y no tripulado,*
6. *Sistemas de información y análisis de información,*
7. *El Centro de Operaciones de Emergencias COE.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 8 de 37
			23/11/2021	

Posteriormente el Decreto 413 de 2016, “*Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones*”. Específicamente para el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, en el artículo 13 estableció las siguientes funciones:

- Coordinar la gestión efectiva entre organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.
- Dirigir la integración operativa y tecnológica de los organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.
- Establecer prioridades para la respuesta a emergencias desde el punto de vista de la coordinación de la gestión efectiva.
- Proporcionar apoyo a las autoridades locales y los organismos nacionales y asegurar que todas las acciones se lleven a cabo dentro de las prioridades que se establezcan.
- Determinar acciones de información pública de emergencia apropiada utilizando los métodos de difusión disponibles en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Proponer y orientar políticas y procedimientos de divulgación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría.
- Conformar un plan estratégico de capacitación y entrenamiento integral para las entidades que hacen parte del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4, elaborando los lineamientos para su desarrollo.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de la dependencia.

Adicionalmente por medio de este mismo Decreto se dictan otras disposiciones en su artículo 12 donde se determinan las funciones de la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos, como:

- Gestionar acuerdos y alianzas con organismos y entidades tanto nacionales como territoriales del sector público o privado para la transferencia, análisis y divulgación de información en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia o demás relacionadas.
- Recopilar, centralizar y coordinar la sistematización, procesamiento y análisis de información cualitativa y cuantitativa, sobre seguridad ciudadana convivencia y acceso a la justicia incluyendo aquellas relativas a las reacciones, posturas, propuestas y acciones de otras autoridades y de la sociedad civil.

El Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 “*Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI*” hace especial énfasis en la Seguridad y propone como Primera Meta que:

“*Tendremos un modelo de seguridad oportuno e inteligente mediante el uso de tecnología, de análisis de datos, coordinación de cámaras, de denuncias ciudadanas, línea 123, botones de pánico, alarmas comunitarias, e información de inteligencia...*”.

Igualmente, el Banco Distrital de Programas y Proyectos del Distrito, a través de la Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia,

	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 9 de 37

en el proyecto de No. 7797 *“Modernización de la infraestructura de tecnología para la seguridad, la convivencia y la justicia en Bogotá”* registrado el 18 de junio de 2020, determina premisas en la descripción del proyecto entre las cuales esta:

“Fortalecer el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá, C4, para aportar a que los habitantes de la ciudad puedan vivir sin miedo y recibir servicios de seguridad y emergencia con mayor calidad y oportunidad, mediante la innovación tecnológica, la transferencia de conocimiento y entrenamiento, la mejora continua y aseguramiento de la calidad y la implementación de un modelo de análisis y respuesta en tiempo real que además permita avanzar hacia la anticipación y prevención.”

Para desarrollar esta premisa se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Consolidar el modelo del C4 proyectando su crecimiento y avance hacia la anticipación, incluyendo un modelo de monitoreo y respuesta Inter agencial en tiempo real que en caso de presentarse incidentes complejos o de alto impacto permita dar respuesta oportuna y efectiva y aporte a la mejora continua del sistema.

Extender y mejorar los modelos de transferencia de conocimiento y entrenamiento, calidad y mejora continua, seguridad de la información y apropiación para tres componentes del C4 y las entidades que conforman el C4, así como buscar mayor eficiencia en los costos de operación, para que de esta manera hacer que el C4 genere mayor valor a la seguridad y atención de emergencias en la ciudad de Bogotá y garantizar su operación.

Diseñar e implementar un plan de continuidad del negocio (BCP) con sitios alternos multipropósito con conectividad a los Datacenter y sistemas redundantes con los que cuenta el C4, para incrementar la capacidad de operación del C4, renovando y adecuando infraestructura, incorporando los COSEC al modelo de seguridad de la ciudad, priorizando el enfoque de género y permitiendo la continuidad de la operación en caso de eventos que afecten la infraestructura del C4.

Ahora bien, dentro del proyecto de inversión 7797: *Modernización de la infraestructura de tecnología para la seguridad, la convivencia y la justicia en Bogotá*, se plantearon las siguientes metas:

Puntos 1 y 2:

Diseñar e implementar el plan integral de mejoramiento del C4 y los organismos de seguridad con énfasis en tecnología, para proyectar su crecimiento, priorizar el enfoque de género y avanzar hacia la anticipación y la respuesta oportuna y efectiva a incidentes complejos o de alto impacto.

Puntos 3 y 4:

Diseñar e implementar un plan de fortalecimiento del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) de fortalecimiento del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4)

Puntos 5 y 6:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 10 de 37
			23/11/2021	

Formular e implementar un plan de Continuidad de Negocio del C4 con sitios alternos multipropósito, incluyendo la articulación con entidades estratégicas.

Punto 7:

Implementar un plan de modernización del C4 con plataformas tecnológicas que aporten a mejorar la eficiencia y calidad del servicio, así como al análisis de información para la toma de decisiones y la anticipación.

Punto 8:

Implementar un plan para aumentar el número de cámaras instaladas y en funcionamiento en la ciudad.

De otra parte, el C4 de la ciudad de Bogotá opera básicamente con los siguientes sistemas:

Numero Único de Emergencias (NUSE): El cual recibe anualmente cerca de 8'800.000 llamadas de las cuales se derivan alrededor 1.800.000 llamadas de emergencia procedentes o atendidas equivalentes únicamente al 20%, lo cual representa un desafío en la capacidad de personal, técnica y de articulación interinstitucional para lograr mejorar los estándares.

Sistema de radios: Son utilizados por las agencias (Policía, DUES, Bomberos entre otros); los cuales técnicamente son obsoletos, especialmente 4.000 radios portátiles actuales que tienen más de 12 años de servicio y han cumplido su vida útil, no aceptan ni se integran con nuevas tecnologías, no permiten la geolocalización, además de la carencia de sitios de repetición que permitan tener un alcance mayor, por lo cual no es posible determinar si el agente está dando respuesta de manera ágil y su tasa de ocupación para asignar de manera rápida un agente de respuesta a la emergencia atendida.

Sistema de Circuito Cerrado de Televisión para Video vigilancia –CCTV: Actualmente se tienen instaladas cerca de 5820 cámaras de vigilancia, las cuales no están integradas a los sistemas de atención de emergencias. Por lo que se genera la necesidad de integrarlas para avanzar en el apoyo al incidente con video de contexto sobre la zona afectada en emergencia.

Las personas asignadas a revisión y monitoreo de las cámaras de vigilancia hacen parte de la policía, siendo insuficientes para realizar el monitoreo 24/7 de la totalidad de las cámaras, lo cual representan cerca de 139.680 horas de video por día para vigilar, situación que genera la necesidad de implementar sistemas expertos de analítica e inteligencia artificial que permitan realizar con menor tiempo y mayor efectividad el monitoreo del sistema, especialmente en ámbitos preventivos, reactivo ante incidentes de seguridad y emergencia al igual que en investigación criminal.

En atención a lo señalado anteriormente la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y justicia requiere definir los lineamientos que permitan avanzar en la implementación de buenas prácticas de operación con herramientas tecnológicas de gestión de datos, que respondan al cumplimiento de protocolos de atención de emergencias y seguridad enmarcados a buenas prácticas internacionales, que permita trabajar transversalmente entre el C4 y las agencias (Policía, bomberos, DUES, etc.)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 11 de 37

para cumplir los criterios de calidad en atención y poder disponer de la información de manera oportuna para la correcta toma de decisiones.

Es pertinente indicar que con esta contratación se busca aportar en la satisfacción de las necesidades de seguridad de la ciudad, teniendo en cuenta las buenas prácticas de orden internacional de la National Emergency Number Asociación - NENA, y la normatividad vigente y aplicable para este tipo de análisis de información, respecto a la protección al derecho a la intimidad, protección de datos personales y el almacenamiento de datos ingresados a través de la línea de emergencias y la atención de los diferentes incidentes reportados a la línea 123.

Así las cosas, mediante radicado 20221600202873 del 1 de junio de 2022 y mediante alcances radicado 20221600208393 del 5 de junio de 2022, alcance radicado 20221600216983 del 10 de junio de 2022, alcance radicado 20221600229333 del 22 de junio de 2022 y radicado 20221600231873 del 25 de junio de 2022, El C4 remite formalmente a la Dirección Técnica el formato de “Requerimiento Solicitud Bienes y Servicios Gestionados por la Subsecretaria de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas”, solicitando:

“...PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA...”

exponiendo lo siguiente:

(...)

“Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. en una persona jurídica que tiene un vínculo contractual con la empresa extranjera (México) denominada Asociación Latinoamericana de números de emergencia A.C (451933-12) conocida como NENA 9-1-1, donde desarrolla la actividad intelectual y exclusiva comercial en el territorio colombiano referente a la implementación de un sistema universal de números telefónicos de emergencia en los Estados Unidos, México y Latinoamérica. Es pertinente indicar que NENA 9-1-1 hace parte de la Coalición Colaborativa de Seguridad Pública Internacional (CC: IPS). Esta alianza se ha establecido como un colectivo global de organismos nacionales de membresía para compartir conocimientos, buenas prácticas y recursos entre las comunidades profesionales de los miembros; y fomentar la búsqueda de la interoperabilidad en la industria global, compuesto por APCO Canadá, APCO británico, EENA, NENA, NECWG –A/ NZ, cada asociación miembro tiene su propia competencia, constitución, membresía y enfoque geográfico, pero todas enfrentan problemas similares. A través de CC: CIPS, pueden adoptar y defender posiciones políticas conjuntas sobre temas de interés compartido y compartir recursos en un entorno basado en la confianza, la honestidad y un fuerte sentido de comunidad. [2] Fuente: <https://eena.org/our-community/associations/#>.”

Si bien es cierto, estas organizaciones denominadas como seguridad pública brindan el mismo servicio de atención mediante un sistema de comunicación integrado de emergencias aplicadas a través de tecnologías, estándares y las mejores prácticas estandarizadas a nivel mundial en

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 12 de 37

diferentes países del mundo como: Canadá, la Unión Europea, el Reino Unido y Estados Unidos, estos tienen un pacto de coalición y se dividen en América cuyo representante es NENA 9-1-1 y Europa ENNA, por consiguiente es pertinente resaltar en que consiste la Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional (CC: IPS) y como opera de manera conjunto e integrado en el mundo:

Las organizaciones de seguridad pública que representan a miembros en Canadá, la Unión Europea, el Reino Unido y los Estados Unidos firmaron un acuerdo único en su tipo el 4 de noviembre de 2019 para trabajar juntos para mejorar los sistemas de comunicaciones de emergencia que sirven a casi mil millones de personas en todo el mundo.

Bajo el pacto, conocido como Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional CC: IPS, la Asociación de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública de Canadá (APCO Canadá), la Asociación Europea de Números de Emergencia (EENA), la Asociación Británica de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública (BAPCO) y NENA: La Asociación 9-1-1 se compromete a promover, apoyar y mejorar los servicios de comunicaciones de emergencia utilizando las tecnologías, los estándares y las mejores prácticas más actuales y comúnmente aceptadas.

Específicamente, los grupos se han comprometido a promover, entre una amplia gama de temas, las comunicaciones, los servicios, las redes y los sistemas de emergencia de próxima generación, como el estándar i3 para NG9-1-1 en América y el estándar NG1-1-2 en Europa. Bajo estos marcos, las llamadas de ayuda de emergencia se manejan en un entorno multimedia moderno, basado en el Protocolo de Internet, a diferencia de los marcos del pasado centrados en la voz y la línea fija.

Teniendo como referencia lo anterior, donde se da a conocer la Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional, (CC: IPS) y como opera de manera conjunto e integrado en el mundo, se puede vislumbrar que los servicios prestados por NENA 9-1-1, en el marco de la necesidad que tiene el C4 frente a la estandarización de un manual o protocolo de atención de emergencias para el manejo de la línea de emergencia 123, lo realiza la empresa NENA 9-1-1 en representación de la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. de manera exclusiva.

A pesar de que en Colombia se han fijado parámetros generales para la implementación de centros de gestión de emergencias y seguridad que permitan atender oportunamente las necesidades de la comunidad, se ha evidenciado que no hay una misma interpretación de la norma y regulación entre las agencias y organismos de seguridad y emergencias, tales normas se mencionan a continuación y deberían entenderse y acatarse de la misma manera entre todas las partes involucradas:

- Ley 1523 de 12: Se adopta Política Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres y establece el Sistema Nacional de Gestión de Desastres.
- Ley 1575 de 2012: Ley General Bomberos.
- Ley 1581 de 2012: Ley de protección de datos personales.
- Resolución 3066 de 2011: Régimen Integral Protección de Derechos Usuarios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 13 de 37

- Servicio de comunicaciones.
- Ley 1453 de 2011: Reforma Código Penal, Código de Procedimiento Penal, Código de Infancia y Adolescencia.
- Ley de Víctimas 1448 de 2011
- Decreto 399 de 2011: Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y Fondos de Seguridad de Entidades Territoriales.
- Decreto 577 de 2011: Modifica el Decreto 399
- Ley 1421 de 2010
- Decreto 4708 de 2009: Crea el Comité SIES
- Código de práctica
- Ley 1341 de 2009
- Ley 1257 de 2008: Sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- Decreto 3174 de 2008: Convenio de Tempere sobre el Suministro de Recursos de Telecomunicaciones para mitigación de catástrofes y operaciones de socorro.
- Decreto 4366 de 2006: Regula el SIES
- Ley 847 de 2003: Aprueba el Convenio Tempere
- Decreto 25 de 2002: Planes Técnicos Básicos.
- Ley 418 de 1997 para la búsqueda de la convivencia, la eficacia y la justicia.
- Ley 252 de 1995: Aprueba constitución de UIT, Convenio de UIT.
- Código Penal Ley 599 de 2000
- Código de Procedimiento Penal
- Código Nacional de Policía

Por consiguiente, el C4 con el fin de adelantar el proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia y conforme a las buenas prácticas definidas por la Asociación Nacional de Números de Emergencia – NENA 9-1-1, cuya misión es fomentar el avance tecnológico, la disponibilidad y la implementación de un sistema universal de números telefónicos de emergencia en los Estados Unidos, México y Latinoamérica. Este organismo es el único especializado en materia de atención telefónica y despacho de emergencias. Es pertinente indicar que la citada Asociación promueve la investigación, planificación, capacitación y educación en la implementación de protocolos y buenas prácticas internacionales, en materia de atención y gestión de emergencias.

Para el caso de Latinoamérica se encuentra NENA 9-1-1 Capítulo México, fundada en 2009 la cual surge como una extensión de la National Emergency Number Association NENA 9-1-1 Estados Unidos para la impartición de diagnóstico y capacitación para la profesionalización del personal de atención de las emergencias, así como la estandarización de procesos del Centro de Atención de Emergencias, teniendo como referencia los estándares internacionales en materia de atención y despacho de emergencias.

Estos servicios se prestan en Colombia a través de la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS-TIPI, desde el 21 de octubre de 2019, cuenta con una certificación de representación legal y exclusividad en Colombia por lo tanto tiene facultades expresas por parte de 

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 14 de 37
			23/11/2021	

la Asociación NENA 911, para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el Estado Colombiano.

En este sentido TIPI se ha convertido en un aliado estratégico para la Asociación NENA en lo que concierne a los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad SIES, toda vez que ha sido parte de crecimiento, mejoramiento, divulgación y evolución de la norma en Colombia mediante el acompañamiento y asesoramiento en las diferentes entidades públicas.

Para el caso de Latinoamérica se encuentra NENA 9-1-1 Capítulo México, fundada en 2009 la cual surge como una extensión de la National Emergency Number Association NENA 9-1-1 Estados Unidos para la impartición de capacitación y profesionalización del personal de atención de las emergencias, así como para acompañar el proceso de implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para los Centros de Atención de Emergencias.

NENA permite la certificación de los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad SIES a través de los siguientes atributos:

- Definir y establecer protocolo de operación
- Definir y establecer estándares de respuesta
- Establecer la estructura a la atención de emergencias
- Capacitación al personal administrativo y operativo
- Definir y establecer los perfiles del personal de operación

NENA resalta que dentro del marco de la cooperación y de manera coordinada se puedan organizar referenciaciones internacionales con el fin de referenciar, actualizar y mejorar aspectos de los Sistemas Integrados de Seguridad y Emergencia en temas técnicos y de capacitación.

Para este proceso la Asociación NENA solicita que la entidad contratante debe contar mínimo con una persona líder idealmente capacitada para el acompañamiento del proceso en la construcción de conceptos y documentación de las fases, es así como de acuerdo con el estudio de mercado se ha encontrado que la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS-TIPI, desde el 21 de octubre de 2019 con prórroga indefinida, cuenta con una certificación de representación legal y exclusividad en Colombia para adelantar procesos de implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencias, y en virtud de este tiene facultades expresas por parte de la Asociación NENA 911, para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el Estado Colombiano.

En este sentido TIPI es la representación legal de la Asociación NENA en el territorio colombiano y su exclusividad se fundamenta principalmente debido a que su especialidad se extiende con su recurso humano, ya que cuenta con la experiencia de trabajo en centros de atención a emergencia CAE – (“SIES” en Colombia) y un grupo de ingenieros con altas capacidades en despliegues.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 15 de 37

técnicos para dichos centros, esto le ha permitido a NENA contar con un aliado estratégico para fortalecer el concepto y divulgarlo en diferentes entidades públicas".

Expresado lo anterior, se evidencia la experiencia desplegada por parte de la empresa de TIPI en el asesoramiento y estructuración de contrataciones especializadas en sistemas de número únicos 123, consolidándose como una empresa idónea, experta y con trayectoria de más de 5 años en la ejecución de contrataciones avanzadas que para el caso referente.

Es importante tener en cuenta que TIPI ya cuenta con casos de éxito en la estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad – SIES 123 en la Policía Nacional, proyecto que fue contratado el año pasado y recibido a satisfacción en el mes de marzo del presente año.

De lo mencionado anteriormente, se deriva la necesidad de integración, coordinación y trabajo sinérgico basados en la operación de atención de emergencias a nivel país, en donde se hace urgente adoptar estándares internacionales que permitan unificar la operación y comunicación en pro del bienestar ciudadano.

NENA, son las iniciales en inglés que significan National Emergency Number Association, teniendo como traducción de esta, Asociación Nacional de Números de Emergencia. Dicha institución nace hace 40 años en los Estados Unidos de América con el primer propósito de unificar los números de emergencia de aquel país en uno solo número, convirtiéndose en el 9-1-1.

Posteriormente NENA identifica la necesidad de profesionalizar los Centros de Atención de Emergencias de aquel país por lo cual se empieza a convertir en una institución que brinda capacitación, consultoría y principalmente en un emisor de estándares y protocolos relacionados con la atención de las emergencias.

NENA es un referente para los Centros de Atención de Emergencias en Estados Unidos, Canadá y México, y cada vez más países acceden a los estándares y protocolos propuestos por NENA, dado que se consideran buenas prácticas internacionales en materia de atención de las emergencias. Adicional a esto, los estándares de NENA están avalados por la ANSI (American National Estándar Institute), quien es la máxima autoridad norteamericana para avalar estándares en cualquier giro, es decir, en Estados Unidos, no se considera un estándar oficial si no está autorizado y avalado por ANSI.

NENA, durante este tiempo, ha establecido diferentes estándares en materia de atención de las emergencias y la seguridad pública, desde requisitos de contratación para el personal que debe atender las emergencias, capacitación que deben recibir y mecanismos de evaluación, así como características del CAD o del software para registrar los incidentes recibidos, requisitos en las telecomunicaciones, en el resguardo y seguridad de la información, e incluso en recomendaciones enfocadas hacia la salud mental de los operadores de las líneas de emergencias.

Lo que es inevitables es que cada día existe la necesidad de ir implementando cada vez más estándares y protocolos en emergencias con el fin de homologar y mejorar los niveles de servicio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 16 de 37

de los Centros de Respuesta a Emergencias. Incluso la pandemia generada por el COVID-19 dejó ver la importancia que tienen estos centros pues se convirtieron en el primer punto de contacto o respuesta por parte de los ciudadanos al requerir servicios médicos o no saber cómo actuar ante los síntomas causados por la enfermedad.

Adicional a esto, los Centros de Respuesta a Emergencias, se han convertido en Centros Neurálgicos para fortalecer la Seguridad Pública, derivado de que en estos lugares se concentran y articulan las diferentes tecnologías necesarias para combatir el crimen o la inseguridad. Sin embargo, si un Centro de Respuesta a Emergencias no cuenta con estándares, protocolos y claridad sobre el uso óptimo de estas herramientas sin duda se convierten en inversiones subutilizadas.

Derivado de lo anterior, NENA ha desarrollado una serie de estándares que sin duda han servido como un marco de referencia para la apertura, operación, evaluación y mejora de los Centros de Respuesta a Emergencias en Estados Unidos y Canadá. Para el caso de Latinoamérica se han identificado cuáles son aquellos estándares que aplican para esta región entendiendo que existen modelos de operación diferentes entre Norteamérica y Latinoamérica, así como problemas o situaciones totalmente distantes entre una región y la otra, por ejemplo, en Latinoamérica el 75% de las llamadas son improcedentes, lo cual trae consigo la necesidad de implementar otras estrategias y protocolos.

Cuando un Centro de Respuesta a Emergencias decide trabajar con estándares y buenas prácticas internacionales merece la oportunidad que se le reconozca, es por ello, que se ha creado la Certificación NENA, la cual busca reconocer los esfuerzos de un trabajo conjunto entre directivos y personal operativo con el fin de ofrecer altos niveles de calidad en el servicio en la línea de emergencias. Así mismo, la Certificación NENA le permite al C4 obtener los siguientes beneficios:

- El C4 tendrá la oportunidad de compararse respecto a estándares internacionales en cuanto a sus niveles de servicio.
- El C4 se profesionaliza y se hace más consciente al personal de su labor en el proceso de atención y despacho de emergencias.
- Se impulsan acciones para asegurar el buen uso del número de emergencias por parte de la ciudadanía.
- Se definen métricas o kpi's que permiten monitorear el desempeño del C4 y que además permite hacer la comparación entre diferentes Centros cuando forman parte de un solo sistema integral de emergencias.
- Se facilita la operación y gestión del C4 con la existencia de protocolos claramente definidos.
- Disminución de quejas de parte de la ciudadanía.
- Uso responsable de los recursos del C4.
- Tener un sistema homologado de estándares y protocolos que le permita al C4 alcanzar altos niveles de eficiencia.
- Cuando se cuenta con un sistema certificado se establece un marco de referencia sobre la actuación del personal que atiende las emergencias.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 17 de 37

- *Facilitar los procesos de capacitación e inducción al personal de nuevo ingreso que atenderá las emergencias.*
- *Profesionalizar la labor que realiza el personal del C4 brindándoles conocimientos y habilidades acordes a las situaciones que pueden enfrentar en las líneas de emergencia, como puede ser intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, entre otros.*
- *Aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios de la Línea de Emergencias 123.*
- *La Certificación NENA convive con otros sistemas de calidad, por ejemplo, ISO, en el cual se vuelven totalmente complementarios.*

Expuesto lo anterior y de acuerdo a la información del distribuidor exclusivo¹ en la cual relaciona que TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI), con NIT No.900.446.461-1 domiciliada en Medellín, puede representar y obligarse en relación con la atención de propuestas y ofertas comerciales con números de emergencia, dado que desde el 21 de octubre del 2019 tiene la representación exclusiva en Colombia de la ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA y en esta representación tiene facultades expresas para atender la demanda del servicios y responder administrativamente y judicialmente de los actos resultantes de los procesos, por lo anterior y con ánimo de satisfacer la necesidad de la Entidad se hace necesario realizar dicha contratación.

Así las cosas, se evidencia la necesidad de surtir un proceso para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4 está basada en los estándares, recomendaciones, buenas prácticas y documentos de referencia de NENA Internacional, aplicables a los servicios del 9-1-1 Emergencias Latinoamérica; y tiene por objeto ayudar a los Centros de Atención y Respuesta a Emergencias a establecer métricas, conceptos, procesos, protocolos de atención, entrenamiento y una cultura que le permita la mejora continua en los servicios que presta el C4, cuyo último fin es salvar vidas.

1.2. VIABILIDAD TÉCNICA DE CONTRATACIÓN

La viabilidad del presente proceso, se enmarca en el Plan de Desarrollo Distrital, de acuerdo con la información que se presenta a continuación:

META DEL PDD	META DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	OBJETIVO ESTRATEGICO	PMR
361 FORMULAR E IMPLEMENTAR AL 100% EL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DEL C4 CON SITIOS ALTERNOS MULTIPROPÓSITO	06 IMPLEMENTAR 1 PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DEL C4 CON SITIOS ALTERNOS MULTIPROPÓSITO, INCLUYENDO LA ARTICULACIÓN CON ENTIDADES ESTRATÉGICAS	FORTALECER LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE PERMITA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL.	5 - IMPLEMENTACIÓN, SOSTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL CENTRO DE COMANDO Y CONTROL

1. CERTIFICADO DE REPRESENTACION LEGAL EN COLOMBIA Y EXCLUSIVIDAD NENA911

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 18 de 37

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El presente proceso de selección y el contrato a suscribir como resultado del mismo, estarán sometidos a la legislación y jurisdicción colombiana y se rigen por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1082 de 2015 (Artículo 2.2.1.2.1.4.1. y siguientes) y las demás normas que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del presente proceso de selección.

El artículo 2 numeral 4 de la ley 1150 de 2007 establece los casos en los cuales procede la contratación directa, encontrándose la presente el literal g de la Ley 1150 de 2007, que establece:

"...Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos:

- (...)
 g) *Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado;*
 (...)

Por otra parte, el numeral 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 reglamenta esta causal de contratación directa de la siguiente forma:

"Artículo 2.2.1.2.1.4.8. Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación."

Es así como, el consejo de estado estableció en sentencia 31447 de 2007 que la contratación Directa es:

[...]un mecanismo de selección de carácter excepcional, en virtud del cual las entidades públicas en los casos expresa y taxativamente previstos en la ley (art. 24 N.1 Ley 80 de 1993), pueden celebrar contratos sin necesidad de realizar previamente un proceso de licitación pública o concurso, mediante un trámite simplificado, abreviado ágil y expedito, que debe cumplir los mismos principios que la ley dispuso para el primero.

La Sala ha recalcado que "... la contratación directa hace más flexible el procedimiento de elección y le da posibilidad a la Administración de que el trayecto de análisis de propuestas sea más ágil..." y que "dicho proceder excepcional surgió como mecanismo para evitar que la administración, en casos expresamente determinados, como cuando la cuantía era mínima, o por urgencia manifiesta o por la misma naturaleza del negocio o de los bienes [sic] que se pretendía adquirir, estuviera obligada a someterse a procedimientos largos y dispendiosos y que por el contrario pudiera elegir al contratista rápidamente y satisfacer de manera pronta necesidades apremiantes..."

(...)

Por lo tanto, la contratación directa es un procedimiento reglado excepcionalmente y de aplicación e interpretación restrictiva, al cual pueden acudir las entidades públicas para celebrar contratos, en determinados eventos tipificados en la ley, en una forma más rápida, sencilla y expedita para la adquisición

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 19 de 37

de bienes y servicios que por su cuantía, naturaleza o urgencia manifiesta, no precisa ni requiere de los formalismos y múltiples etapas y términos previstos para la licitación pública, aun cuando debe cumplir los principios que rigen la contratación pública.²

Con base en lo anterior, una vez adelantado el análisis del sector correspondiente para la presente contratación se pudo establecer que la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI), identificada con el NIT: 900.446.461-1, conforme al Acuerdo de distribuidor internacional exclusivo inscrito en la Cámara de Comercio de Medellín el 24/08/2021, Libro XII, Nro.22, en el cual registra CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL como proveedor exclusivo en Colombia de la ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA. lo anterior se puede verificar dentro del **Anexo N° 8**.

Así, la Entidad constató que las características técnicas requeridas para la contratación que tiene como objeto **PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA** solicitado por la Doctora Ada Luz Sandoval Herazo JEFE OFICINA CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO C4, solamente pueden ser cumplidas por la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI).

Igualmente, mediante certificación representación legal en Colombia y exclusividad expedida por LA ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA el 14 de diciembre de 2020, se indica que;

(...)

1. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) con NIT No. 900.446.461-1 domiciliada en Medellín- Colombia tiene vínculos comerciales con ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA desde hace más de un año y en virtud de los acuerdos puede representar y obligarse en relación con la atención con la atención de propuestas y ofertas comerciales en relación con números de emergencias.
2. Que la ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA tiene la titularidad sobre los derechos de propiedad intelectual y exclusividad sobre todo lo relacionado con números de emergencia en especial lo relativo a la codificación 911 y su forma de operarla.
3. Que desde el 21 de octubre del 2019 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) tiene la representación exclusiva en Colombia de la ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA y en virtud esta representación tiene facultades expresas para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el Estado Colombiano.
4. El presente acuerdo tiene una vigencia desde la firma del presente hasta el 31 de diciembre de 2022. Si alguna de las partes no tiene objeción, habrá una renovación automática en el acuerdo por dos años más.

² Consejo de Estado. Sección Tercera. Sentencia del 3 de diciembre de 2007. Exp.31447. C.P. Ruth Stella Correa Palacio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 20 de 37

(...)

Con base en lo anterior la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) se constituye como proveedor exclusivo en el territorio nacional de los servicios de ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA.

3. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL OBJETO A CONTRATAR

3.1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

“PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.”

3.2. ALCANCE DEL OBJETO A CONTRATAR

El alcance al objeto a contratar comprende las actividades para ajustar la documentación existente para el proceso de recepción de emergencias y diseñar nuevas propuestas que sean necesarias para adoptar buenas prácticas y acciones que contribuyan al mejoramiento del nivel del servicio, teniendo en cuenta la homologación de criterios y procedimientos de acuerdo con los roles, manuales, guías, procedimientos y relacionados que se requieran.

3.3. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

De acuerdo con el análisis de la necesidad y la identificación del servicio requerido, la clasificación según el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) corresponde a:

UNSPSC	DETALLE
43232300	Software de consultas y gestión de datos
43233500	Software de intercambio de información
80101508	Servicios de asesoramiento sobre inteligencia empresarial
80101600	Gerencia de proyectos
81111500	Ingeniería de software o hardware y Tecnología
81111700	Sistemas de manejo de información MIS
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81141902-001	Servicio de investigación y desarrollo de aplicaciones o tecnología

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 21 de 37

4. IDENTIFICACION DEL CONTRATO

Dadas las características del objeto contractual, el contrato que surja del presente proceso es de PRESTACIÓN DE SERVICIOS, regulado por Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen y en las materias no reguladas en dichas leyes a las disposiciones civiles y comerciales.

5. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO

De acuerdo con lo anterior y al requerimiento realizado por la CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO C4, se procedió por parte de la Secretaría a adelantar el análisis del sector al distribuidor exclusivo **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI)** por la **ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA**, por lo tanto, se solicitó mediante correo electrónico de fecha 10 de Junio de 2022, respectivamente el mismo 10 de junio de 2022 mediante correo electrónico **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI)**, presento la respectiva cotización en valor de **MIL CUATROCIENTOS NOVENTAY NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTAY OCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE (\$1.499'958.250).incluido IVA**, junto a los documentos que hacen parte integral del presente proceso.

5.1. ESTUDIO DEL SECTOR

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 Decreto Nacional 1082 de 2015 y con la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector de la Agencia Nacional de contratación pública Colombia Compra Eficiente, se anexa al presente estudio el análisis de sector, que hace parte integral del documento. Este análisis, se puede consultar en el documento **ANEXO N° 5** del estudio previo.

5.2. ESTUDIO DE MERCADO

De acuerdo con el deber de análisis del sector establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, la entidad analiza el sector que presta el servicio de implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los procesos de recepción de incidentes de seguridad y emergencia para el C4 está basada en los estándares, recomendaciones, buenas prácticas y documentos de referencia de NENA Internacional, aplicables a los servicios del 9-1-1 Emergencias Latinoamérica desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional y técnica, la cual permitió determinar las especificaciones técnicas a requerir, así como los aspectos regulatorios que influyen en el valor y la forma de la prestación del servicio. Este análisis, se puede consultar en el documento **ANEXO N° 5**.

5.3. PRESUPUESTO OFICIAL

Para este requerimiento y de acuerdo con la solicitud de cotización realizada y la respuesta a la misma por la empresa TIPI SAS, y teniendo en cuenta que estamos frente a un proceso de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 22 de 37

contratación directa, el presupuesto oficial para este proceso se obtuvo de la cotización allegada a la secretaría en el mes de junio así:

DETALLE	PLAZO	VALOR IVA INCLUIDO
Desarrollo	8 meses	\$ 859'476.077
Capacitación y entrenamiento 400 personas	7 meses	\$ 203'994.322
Auditoría de certificación C4	1 mes	\$ 346'490.356
Certificación 278 personas	1 mes	\$ 89'997.495
TOTAL		\$ 1.499'958.250

Por lo anterior, el presupuesto oficial es DE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE (\$1.499'958.250). La secretaría de Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá D.C., cuenta con la disponibilidad presupuestal para amparar el contrato resultante del presente proceso en la modalidad de contratación directa:

- Rubro Presupuestal: O23011603480000007797
- Nro. De proyecto de Inversión: 7797
- Nombre del Proyecto: Modernización de la infraestructura de tecnología para la seguridad, la convivencia y la justicia en Bogotá.
- Meta del PDD: Meta No. 361 - Formular e implementar al 100% el Plan de Continuidad de Negocio del C4 con sitios alternos multipropósito
- Meta del Proyecto de Inversión: Meta No. 06 - Implementar un (1) plan de continuidad de negocio del C4 con sitios alternos multipropósito, incluyendo la articulación con entidades estratégicas
- Objetivo Estratégico: Fortalecer la capacidad Institucional y la gestión administrativa que permita el cumplimiento de la misión institucional.
- PMR: 5 - Implementación, sostenimiento y fortalecimiento del centro de comando y control.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con los recursos necesarios para respaldar el compromiso que resulte de este proceso de contratación tal y como consta a continuación:

No. De Proyecto	RUBRO	VALOR EN LETRAS	VALOR EN NUMEROS
7797	O23011603480000007797	MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE (\$1.499'958.250).	\$1.499'958.250

El valor del presupuesto oficial presentado anteriormente se determinó con base en la propuesta comercial presentada por la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI), como único proveedor de los servicios al contar con el certificado de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 23 de 37

distribución exclusiva de los mismos, mediante la cotización allegada mediante correo electrónico lina.perez@tipi.com.co de fecha 10 de junio de 2022, la cual responde a la necesidad de la entidad y cuyo valor se determina de la siguiente manera:

FASES DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	MESES	VALOR VENTA TOTAL	VALOR DEL IVA	VALOR VENTA TOTAL
CERTIFICACIÓN DE ATENCIÓN DE LLAMADAS C4	Análisis Situacional	8	\$1.260.469.118	\$239.489.132	\$1.499.958.250
	Arranque				
	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa				
	Documentación de Gestión del Talento Humano				
	Documentación de Recepción de Incidentes				
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales"				
	Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales				
	Capacitación y Entrenamiento				
	Curso 2 "Habilidades Comunicativas / Manejo de Crisis"				
	Supervisión y Evaluación				
	Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas				
	Seguridad y Control de Acceso				
	Educación a la Población				
	Preparación de Auditoría				
	Auditoría FINAL				
	Plan de Mejora				

La secretaria Distrital de seguridad, Convivencia y Justicia, realizo el respectivo estudio del sector y del mercado el cual se presenta dentro del **ANEXO N° 5** del presente Estudio Previo.

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

La secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia determinará la oferta más favorable teniendo en cuenta las normas aplicables a la modalidad de selección denominada contratación directa, cuya causal es: *cuando no existe pluralidad de oferentes.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 24 de 37

Teniendo en cuenta que para la presente contratación no se cuenta con otro proveedor que se encuentre en capacidad de cumplir con el objeto del contrato integralmente y a que la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) cumple técnica y jurídicamente los requisitos exigidos, se considera viable contratar con ella por ser el único Distribuidor Exclusivo en Colombia del servicio solicitado por la Entidad.

El presente proceso de selección se justifica como contratación directa por no existir pluralidad de oferentes, dado que la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) es la única en Colombia autorizada por LA ASOCIACION LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA, tal como consta en la inscripción en la Cámara de Comercio de Medellín de fecha 24/08/2021, Libro XII, Nro.22 en el cual registran el contrato de agencia comercial.

Cita certificado Anexo 8 (...) *Certificación Representación Legal en Colombia y exclusividad, Mauricio Javier Zuñiga Flores identificado con el documento de identidad No. 1429333915 en calidad de representante legal de la sociedad ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA AC con domicilio en LEÓN, estado de Guanajato – México, por medio de este documento me permito indicar y certificar lo siguiente:*

1. *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) CON Nit. No. 900.446.461-1 domiciliada en Medellín – Colombia tiene vínculos comerciales con ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE NUMEROS DE EMERGENCIA desde hace mas de un año y en virtud de los acuerdos puede representar y obligarse en relación con la atención de propuestas y ofertas comerciales en relación con números de emergencia.*
2. *Que la ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE NÚMEROS DE EMERGENCIA tiene la titularidad sobre los derechos de propiedad intelectual y exclusividad sobre todo lo relacionado con números de emergencia en especial lo relativo a la codificación 911 y su forma de operarla.*
3. *Que desde el 21 de octubre de 2019 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) tiene la representación de exclusiva en Colombia de la ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE NÚMEROS DE EMERGENCIA y en virtud de esta representación tiene facultades expresas para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el estado Colombiano.*
4. *El presente acuerdo tiene una vigencia desde la firma del presente hasta el 31 de diciembre de 2022. Si alguna de las partes no tiene objeción, habrá una renovación automática en el acuerdo por dos años mas.*

Así mismo, la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI), cuenta con la experiencia e idoneidad para satisfacer las condiciones técnicas exigidas por la SDSCJ, lo que se puede evidenciar más adelante del presente documento, donde se celebró un (1) contrato en el año 2021, contrato ejecutado en similares condiciones a las que aquí se presentan. A continuación, se relaciona el contrato adelantado por la empresa, como resultado de la búsqueda realizada por la Entidad en el Sistema electrónico de contratación pública SECOP II:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 25 de 37

AÑO	ENTIDAD	PROCESO	MODALIDAD DE SELECCIÓN	OBJETO DEL CONTRATO	CUANTÍA A CONTRATAR	ADJUDICATARIOS
2021	POLICÍA NACIONAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PN DIRAF CD 245 2021	Contratación directa	IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD – SIES 123 EN LA POLICÍA NACIONAL	\$352'144.800	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO

- El contrato se relaciona con: IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD – SIES 123 EN LA POLICÍA NACIONAL
- El contrato fue adjudicado mediante contratación directa a la empresa

Por todo lo antes descrito, se concluye que la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) es la única autorizada en Colombia para los servicios solicitados por EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

7. FORMA DE ACREDITAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS

El proponente debe anexar el o los documentos mediante los cuales demuestre el cumplimiento de los requisitos de los bienes y servicios que requiere la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, para ello se debe indicar cuales documentos debe aportar con su propuesta.

7.1. DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LA CALIDAD JURIDICA

1. Certificado de existencia y representación legal, donde conste que el objeto social permita celebrar y ejecutar el objeto contractual, y que la duración de la sociedad sea superior al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más. Cuando el representante legal tenga restricciones para contraer obligaciones, deberá adjuntar la autorización expresa del órgano social competente (Asamblea, Junta Directiva, etc.), en la que conste que se faculta para celebrar el contrato.
2. Certificado de exclusividad
3. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal de la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI).
4. Certificado de aportes al sistema de seguridad social, expedida por el revisor fiscal o por el representante legal, en el cual se señale que la sociedad ha cumplido en los últimos seis (6) años.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 26 de 37

- meses a la fecha de cierre del proceso, con las obligaciones sobre el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social (salud, pensión, ARL) y aportes parafiscales (SENA, ICBF y cajas de compensación), de conformidad con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes.
5. En caso de que sea el revisor fiscal quien firme esta certificación, deberá aportar una fotocopia de la tarjeta profesional y el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores con una vigencia no superior a noventa (90) días anteriores a la fecha de entrega de la documentación.
 6. Certificados antecedentes disciplinarios de la Procuraduría del representante legal y de la empresa, con una vigencia no superior a 3 meses.
 7. Certificado antecedentes Fiscales de la Contraloría del representante legal y de la empresa, con una vigencia no superior a 3 meses.
 8. Antecedentes Policivos (Policía Nacional).
 9. Antecedentes Registro Nacional de Medidas Correctivas.
 10. Consulta de Inhabilidades.
 11. Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años. Ley 1918 de 2018.
 12. Certificado de antecedentes Disciplinarios personería.

7.2. DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LA CALIDAD FINANCIERA

El proponente debe anexar los documentos mediante los cuales demuestre el cumplimiento de los requisitos de los bienes y servicios que requiere la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Se debe aportar los siguientes documentos

- RUT (DIAN)
- RIT

7.3. DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LA CALIDAD TÉCNICA

El cumplimiento de las condiciones técnicas se evidencia en la oferta presentada por TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI) contenida en el **Anexo No. 6** – Propuesta Económica que hace parte integral del presente documento.

De igual forma se deberá aportar los siguientes documentos:

- Documento de especificaciones técnicas suscrito por el Representante Legal de la empresa TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS (TIPI), a través del cual acepta y se compromete al cumplimiento de todas las condiciones del servicio que requiere la entidad.

8. PROPUESTA ECONOMICA

La propuesta económica de TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO SAS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 27 de 37

(TIPI) se encuentra en el **Anexo No 6** – Propuesta Económica que hace parte integral del presente documento.

9. MATRIZ DE RIESGOS (Anexo No. 7)

El artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 establece que la Entidad Estatal debe “incluir la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación” en los pliegos de condiciones o su equivalente; y el Decreto Ley 4170 de 2011 entiende como uno de los objetivos fundamentales del sistema de compras y contratación pública el manejo del riesgo durante el Proceso de Contratación. Es así como el manejo del riesgo debe cubrir la tipificación, estimación y asignación del riesgo que pueda alterar el equilibrio económico del contrato, desde la etapa de planeación hasta la terminación del plazo, la liquidación del contrato (Cuando haya lugar), el vencimiento de las garantías de calidad o la disposición final del bien.

En este sentido para los efectos previstos en el artículo 4° de la Ley 1150 de 2007, se entienden como riesgos involucrados en la contratación todas aquellas circunstancias que se presenten durante el desarrollo y ejecución del contrato, tienen la potencialidad de alterar el equilibrio económico del contrato, pero que dada su previsibilidad se regulan en el marco de las condiciones inicialmente pactadas en los contratos y se excluyen así del concepto de imprevisibilidad de que trata el artículo 27 de la Ley 80 de 1993, es así como el riesgo será previsible en la medida que el mismo sea identificable y cuantificable en condiciones normales.

Así mismo, el Decreto 1082 de 2015 define Riesgo como un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del Proceso de Contratación o en la ejecución de un contrato. Dicha norma también establece, que la Entidad Estatal debe evaluar el Riesgo que el Proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, refiriéndose al riesgo previsible.

Además de lo anterior la distribución de riesgos se basará en la Política Estatal sobre el manejo de riesgo contractual del Estado, para lo cual deberá tenerse en cuenta el documento CONPES 3107 de 2001 y 3714 de 2011 que puede ser consultado en el SECOP <https://colombiacompra.gov.co/secop-ii>

La identificación, evaluación y asignación de riesgos se encuentran establecidos en el **Anexo No. 7 – Matriz de Riesgos** del presente documento.

10. ANALISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTIAS

De conformidad con el Artículo 2.2.1.2.1.4.5. del Decreto 1082 de 2015, para la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en la Sección 3, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del mencionado decreto no es obligatoria y la justificación para exigir las o no debe estar en los estudios y documentos previos.

Una vez revisada la naturaleza del contrato y los riesgos que comportan la ejecución del mismo, es necesario establecer mecanismos de cobertura que garanticen el cumplimiento de las obligaciones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 28 de 37

surgidas de la celebración, ejecución y liquidación (Cuando haya lugar), así como el cubrimiento de los riesgos que puedan configurarse derivados de la responsabilidad civil extra contractual y que puedan afectar a la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia de Bogotá D.C. por los hechos u omisiones del contratista.

Por lo tanto, se hace necesario cubrir los perjuicios ocasionados a la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia de Bogotá D.C., derivados del incumplimiento contractual y para el efecto se debe amparar los riesgos que a continuación se describen, a través de cualquiera de los medios de cobertura establecidos en el Decreto 1082 de 2015.

De conformidad con el Artículo 2.2.1.2.1.4.5. del Decreto 1082 de 2015, para la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en la Sección 3, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1. del mencionado decreto no es obligatoria y la justificación para exigir las o no debe estar en los estudios y documentos previos.

Por lo anterior, el presente Contrato SI requiere constitución de garantías por el/la contratista, de conformidad con el Artículo 7° de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.3.1.1 del Decreto 1082 de 2015, así:

El **CONTRATISTA** deberá constituir a favor de la **Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia de Bogotá D.C.**, identificada con Nit. No. 899.999.061-9, ubicada en la dirección: Calle 26 No. 57 – 41, Torre 7, piso 13, de la ciudad de Bogotá, D. C., cualquiera de las siguientes garantías así:

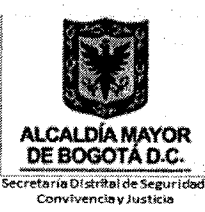
1. Contrato de seguro.
2. Patrimonio Autónomo.
3. Garantía bancaria.

La garantía de cumplimiento constituida deberá amparar:

a) De cumplimiento del contrato: El valor asegurado debe ser equivalente al VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y SEIS (6) MESES más, en todo caso debe estar vigente para la liquidación del contrato (Cuando haya lugar). Este amparo deberá cubrir el pago de las multas que se impongan durante su ejecución y la cláusula Penal según el caso y debe constituirse desde la fecha de suscripción del contrato.

b) Calidad del servicio: Por el monto de equivalente al VEINTE (20%) del valor del contrato, por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más contado a partir de la fecha de la entrega a satisfacción de los servicios objeto del presente contrato. Este amparo debe constituirse desde la fecha de suscripción del contrato.

c) Salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: El valor asegurado debe ser equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. Este amparo debe constituirse desde la fecha de suscripción del contrato.

	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 29 de 37
			23/11/2021	

NOTA: EL CONTRATISTA se obliga a ampliar, modificar o prorrogar la garantía única de cumplimiento, en el evento que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia.

11. SUJECCIÓN A ACUERDO COMERCIAL O TRATADO DE LIBRE COMERCIO

De conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.1 del Decreto 1082 de 2015, se deja constancia que, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, verificó en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y en el literal d (Cómo identificar si el Proceso de Contratación que adelanta una Entidad Estatal está cubierto por un Acuerdo Comercial) del Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, expedido por Colombia Compra Eficiente M-MACPC-13, que existe como excepción la modalidad de contratación directa, razón por la cual el presente proceso no se somete al capítulo de compras públicas.

En consecuencia, no se realiza el análisis de si el proceso está cubierto por un Acuerdo Comercial o Tratado de Libre Comercio.

12. CONDICIONES CONTRACTUALES

12.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATO:

12.1.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Suscribir oportunamente el acta de inicio y de liquidación (Cuando haya lugar) del contrato conjuntamente con el supervisor del mismo.
2. Cumplir con el objeto y las obligaciones contractuales conservando un comportamiento de cordialidad y buen trato con las autoridades y entidades sujeto de atención de la SDSCJ, así como con los funcionarios y contratistas de la entidad, tanto en las instalaciones de la misma como quiera donde se desarrollen las actividades derivadas del contrato.
3. Acatar la Constitución, la Ley, las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional y Distrital, y demás disposiciones pertinentes.
4. Cumplir con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones técnicas, así como en la propuesta presentada.
5. Dar cumplimiento a las obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social, Salud, pensión, aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007, la Ley 1562 de 2012, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003, artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
6. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, deberá constituir las garantías pactadas en el mismo y proceder a su cargue en la plataforma Secop II.
7. Colaborar con la entidad para que el objeto contratado cumpla y que éste sea el de mejor calidad.
8. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato la entidad le imparta por

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 30 de 37 23/11/2021

conducto del supervisor del contrato, y de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamientos que pudieran presentarse.

9. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía al supervisor del contrato.
10. Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con los proyectos y las actividades a cargo de la secretaría.
11. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado del cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo (Si aplica).
12. Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.
13. Guardar total reserva de la información que por razón de la ejecución del contrato obtenga. Esta es de propiedad de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y solo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
14. Constituir la garantía única y mantenerla vigente durante el plazo de la ejecución del contrato y el termino de liquidación (Cuando haya lugar).
15. En cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 del 2012, el contratista se obliga: a). Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilicé para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b). Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral, ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es el caso.
16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.
17. Ejecutar sus actividades y servicios minimizando los riesgos para la salud, la seguridad o el medio ambiente en concordancia con las políticas planes y programas gubernamentales nacionales y normas nacionales e internacionales, de igual manera dando cumplimiento a la legislación vigente relacionada con la Emergencia Nacional por COVID-19.
18. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 5° del Decreto 332 de 2020 expedido por la Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de prevenir el abuso y el acoso sexual y la obligación de denunciar las violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato. De igual forma evitar el lenguaje escrito, visual y audiovisual sexista.
19. Dar cumplimiento al Decreto 332 de 2020, garantizando la vinculación de mujeres para la ejecución del objeto contractual en un porcentaje mínimo de 50% teniendo en cuenta factores que acentúan su vulnerabilidad, como la condición de víctima del conflicto armado, las discapacidades, ser mujer jefa de hogar, entre otras. Esta vinculación será verificada a través de la interventoría en los porcentajes establecidos en la citada norma
20. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de

	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 31 de 37

1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.

12.1.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Desarrollar todas las actividades asociadas a cada fase, señaladas en el plan de trabajo anexo No. 3 entregando soportes de ejecución.
2. Entregar todos los productos asociados a cada de las fases, cumpliendo con los plazos y las especificaciones técnicas Anexo 1 y la propuesta presentada por el contratista.
3. Generar las recomendaciones técnicas y operativas que sean insumos para atender las necesidades tanto operativas a corto, mediano, y largo plazo, para avanzar en la implementación bajo un modelo de madurez factible.
4. Cumplir con el Anexo 3. Plan de Trabajo propuesto para cada una de las fases y etapas
5. Entregar la documentación a la SDSCJ de acuerdo con los entregables de cada una de las Fases Anexo 1. Especificaciones técnicas, acorde al Anexo 3. Plan de Trabajo y al inicio del proyecto, que permita suplir las necesidades de análisis estadístico, tendencial, predictivo y prospectivo del Sistema C4.
6. Proveer el software, usuarios y accesos necesarios para todo el personal que participe del proceso de entrenamiento.
7. Contar con un traductor para la fase de auditoria quien acompañara al personal que lo requiera durante el ejercicio.
8. Certificar a todos los participantes de los cursos en modalidad de asistencia cuando cumplan con su mínima participación de acuerdo a lo relacionado en el anexo 1.
9. Entregar a los funcionarios la certificación de acuerdo a los cursos que aprueben
10. Cumplir con cada una de las condiciones especificadas técnicamente, observando las especificaciones técnicas de los insumos, productos y actividades a entregar y realizar.
11. Garantizar el personal mínimo requerido para la ejecución del contrato.
12. Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y la SDSCJ.
13. Disponer de los medios necesarios para el tratamiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
14. Mantener correctamente actualizados cada uno de los sistemas de información que maneje en desarrollo de la actividad de recolección tratamiento y análisis de información.
15. Entregar a la SDSCJ, una vez finalizada la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
16. Colaborar con la SDSCJ en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
17. Utilizar la imagen de la SDSCJ de acuerdo con los lineamientos establecidos por ésta. Salvo autorización expresa y escrita de las partes, no se podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
18. Evaluar el cumplimiento, seguimiento y revisión de los asuntos correspondientes a seguridad de la información enmarcado en la normativa interna del C4, respecto al ingreso a las instalaciones,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 32 de 37

uso de dispositivos móviles y computadores, acceso a las áreas internas del C4 y de la información impresa o digital, etc., en virtud de la ejecución del objeto del contrato.

19. Informar al supervisor, en el momento que ocurran incidentes de seguridad que afecten la disponibilidad, integridad y/o confidencialidad de la información de la SDSCJ, en el marco de la ejecución del contrato.
20. Realizar la devolución de los elementos entregados por el C4 para la ejecución del contrato, así como la información suministrada y generada por el contratista durante el plazo de ejecución del contrato.
21. Certificar el cumplimiento a la política de seguridad de la SDSCJ, en desarrollo de las actividades de profesionalización realizadas.
22. Coordinar con la SDSCJ la inducción al equipo de trabajo del contratista que se empleará durante la ejecución del contrato en materia de Seguridad de la información, acorde a las políticas de la SDSCJ y el C4.
23. Presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y posterior a la firma del Acta de Inicio, acorde al Anexo 3. Plan de Trabajo, el cual deberá detallar entre otras las siguientes actividades:

- Actividades del Plan de trabajo del análisis situacional, arranque, seguimiento y entrega de informes de acuerdo a las actividades desarrolladas y solicitadas por el Anexo 1 Especificaciones técnicas.
- Hitos del plan de trabajo
- Reuniones de seguimiento (acordado con el equipo de supervisión del contrato).
- Acordar fechas de capacitación
- Otras actividades.
- Se deben establecer ETAPAS/FASES, ACTIVIDADES y TAREAS de acuerdo a Anexo 1 Especificaciones Técnicas
- A nivel de actividades, se debe hacer referencia a Entregables asociados respecto a cada una de las Fases de acuerdo al Anexo 1 Especificaciones técnicas.

24. Elaborar todos los documentos, informes y reportes, relacionados con la ejecución del contrato, incluyendo información clara y concisa, utilizando gráficos, y con soporte en estadística inferencial y descriptiva. Adicionalmente, deberán incluir análisis, conceptos y recomendaciones con relación a la ejecución del servicio que permitan hacer un seguimiento cuantitativo y cualitativo del servicio prestado.
25. Presentar un informe de gestión mensual dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización de cada fase, el cual será requisito para el pago de la factura acorde a los entregables previstos para cada fase por parte del contratista, teniendo en cuenta lo descrito en el anexo 1 y anexo 3.
26. Cumplir con las actividades necesarias para llevar a cabo la auditoria final NENA USA.
27. Presentar un Informe final de la ejecución del contrato, el cual debe contener toda la documentación realizada en torno a las fases.
28. Mantener vigente los certificados de exclusividad durante toda la ejecución del contrato, y en caso que esta se venza durante la ejecución deberá remitir su actualización o renovación al supervisor.
29. Las demás derivadas de la naturaleza misma del contrato.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 33 de 37

12.1.3. OBLIGACIONES DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

1. Proyectar y suscribir el acta de Inicio y de Liquidación (Cuando aplique).
2. Concertar el Plan de Trabajo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio con el Contratista, y definir e informar oportunamente al contratista el cronograma de trabajo aprobado (fecha, hora, sitio) de las actividades a realizar.
3. Expedir las certificaciones de recibo a satisfacción de las actividades que se realicen para el cumplimiento del objeto contractual, previa revisión de los informes que debe presentar de manera detallada el contratista como anexo de las facturas de pago entregadas para su trámite.
4. Proporcionar las respectivas autorizaciones que se requieran para que el contratista pueda desarrollar las actividades objeto del contrato.
5. En caso de ser necesario autorizar las modificaciones a la programación y condiciones pactadas para cada una de las actividades.
6. Solicitar al contratista los informes y demás documentos necesarios, que permitan evaluar la ejecución del objeto contractual.
7. Verificar el cumplimiento por parte del Contratista de lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011, esto es, que el contratista para la ejecución del objeto contractual no contrate menores de edad.
8. Ejercer control y seguimiento en cuanto a oportunidad y calidad del bien suministrado y las sugerencias de los usuarios finales.
9. Ejercer las facultades y cumplir los deberes establecidos en la Ley 1474 de 2011.
10. Verificar la vigencia de los certificados de exclusividad, con el que debe contar el contratista, y solicitar su actualización en el caso que aplique.
11. Las demás que se deriven del contrato y en general todas las que se desprendan del ejercicio de la supervisión.

13. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato que se suscriba será de **OCHO (8) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y legalización del contrato.

13.1 FORMA DE PAGO

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato a suscribir, de la siguiente manera:

PAGO DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO

La secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia pagara el valor del presente contrato mediante cinco (5) pagos contra entrega de la totalidad de los entregables por cada fase y recibido a satisfacción por el supervisor,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 34 de 37

FASE	PAGO	NOMBRE ETAPA
1	20%	Análisis Situacional
		Arranque
		Seguimiento de actividades
2	40%	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa
		Documentación de Gestión del Talento Humano
		Documentación de Recepción de Incidentes
		Entrenamiento a personal operativo
		Seguimiento de actividades
3	15%	Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales
		Documentación de Protocolos de Capacitación y Entrenamiento
		Seguimiento de actividades
4	20%	Entrenamiento a personal operativo
		Supervisión y Evaluación
		Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas
		Seguridad y Control de Acceso
		Educación a la Población
		Seguimiento de actividades
		Preparación de auditoría
5	5%	Auditoría FINAL
		Plan de Mejora
		Entrega de certificación

Dentro de los treinta (30) días siguientes a la correcta presentación de la factura o cuenta de cobro y debidamente recibida por la Dirección Financiera de la Entidad, acompañada de los siguientes documentos:

1. Factura
2. Ingreso de los bienes al almacén.
3. Certificado de Supervisión para la gestión de cuentas suscrito por el supervisor del contrato.
4. Acta de recibo a satisfacción firmada por el usuario final y el supervisor del contrato.
5. Certificación Bancaria
6. Certificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista y del aporte de sus empleados

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 35 de 37

a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, expedida por el Revisor Fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el Representante Legal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, en concordancia con lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 41 de la ley 80 de 1993, que fuera modificado por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, o el que haga sus veces de acuerdo a la normatividad vigente, al momento de cumplir la obligación. Si es persona natural, deberá presentar el soporte de pago y acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje de sus empleados cuando a ello hubiere lugar.

7. Realizar el informe de los entregables relacionados en el anexo 1 para cada uno de los pagos

CONSIDERACION PARA LOS PAGOS

Todos los documentos para pago deberán ser avalados por el supervisor del contrato. El pago que efectuó la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en virtud del presente contrato está sujeta a la situación de los recursos por parte de la Secretaría de Hacienda una vez se encuentre aprobado el PAC (programa Anual de Caja) y dentro de los 30 días siguientes a la presentación de los documentos requeridos para el efecto. Los pagos se realizarán mediante abono a cuenta de ahorros o corriente de la entidad financiera que indique el Contratista, de la cual sea titular éste.

Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompaña de los documentos requeridos para el pago, el término para este efecto sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos exigidos en estos estudios previos. Los retardos que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y éste no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Los retardos que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y éste no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de la contraprestación pactada.

14. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La supervisión del contrato resultante del presente proceso de selección será llevada a cabo por el jefe del Centro de Comando, control, comunicaciones y computo - C4 o por quien sea designado por el Ordenador del gasto, quien deberá adelantar las acciones necesarias para velar por la idónea y eficaz ejecución contractual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
			Versión:	2
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 36 de 37
			23/11/2021	

El supervisor ejercerá sus obligaciones conforme a los establecido en el documento que para tal fin adopte la Secretaria y a las normas que regulan la materia, y está obligado a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado.

El supervisor deberá realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato, en concordancia con lo establecido en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011. El supervisor representará a la entidad y por su conducto se tramitarán todas las cuestiones relativas a su desarrollo y será quien certifique la ejecución del contrato. Sus funciones serán las que determine la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y 1474 de 2011 y demás normas concordantes y complementarias. El supervisor deberá velar porque todos los documentos e informes reposen en el expediente contractual.

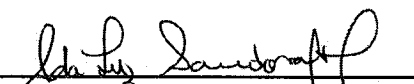
NOTA: Para tales efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y demás normas que regulen la materia.

15. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

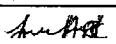
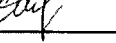
La ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. y los demás lugares que se requieran para la correcta ejecución contractual.

16. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

La presente contratación se encuentra reportada en el Plan de Adquisición de Bienes y Servicios y Obras.


ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo

Actividad	Nombre	Cargo - Dependencia	Firma
Proyectó Estructuración aspectos técnicos	Fredy Galvis Ballen	Profesional Técnica Contratista – Dirección Técnica	
Proyectó Estructuración aspectos técnicos	Sady Sofia Moreno	Profesional Técnico Contratista – C4	
Reviso aspectos Jurídicos	Carmen Emilia Osorio Medina	Profesional Jurídica Contratista – C4	
Reviso aspectos Jurídicos	Nathaly Acosta Díaz	Profesional Jurídica Contratista – Dirección Técnica	
Proyectó estructuración aspectos financieros	Jhon Alexander Lopez Pachon	Profesional Financiero Contratista – Dirección Técnica	
Aprobó estructuración	Diana Carolina Zarate Pérez	Directora Técnica – Dirección Técnica	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión Jurídica y Contractual	Código:	F-JC-438
	Documento:	Estudios Previos Contratación Directa, Distinta a OPS o de Apoyo a la Gestión.	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	20/09/2018
			Fecha de Vigencia: 23/11/2021	Página 37 de 37

Anexo 1 – Especificaciones Técnicas y Necesidades del servicio
 Anexo 2 – Formato de documentación interna
 Anexo 3 – Plan de trabajo
 Anexo 4 – RUP TIPI
 Anexo 5 – Análisis del sector y del mercado
 Anexo 6 – Propuesta Económica
 Anexo 7 – Matriz de Riesgos
 Anexo 8 – Certificado de Representación Legal en Colombia
 Anexo 9 – Cámara de comercio TIPI



ANEXO 7 MATRIZ DE RIESGOS
TO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Nº.	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUE PUEDE PASAR, CÓMO PUEDE OCURRIR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO				AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN	
													PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA					¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?	PERIODICIDAD ¿CUÁNDO?
1	ESPECÍFICO	INTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Retraso en el perfeccionamiento del contrato	Riesgo por incumplimiento en la suscripción del contrato	RARO (1)	MAYOR (4)	5	MEDIO	CONTRATISTA 50% Y CONTRATANTE 50%	Seguimiento de la Dirección de Operaciones para el fortalecimiento - La entidad prevé el riesgo, debido a que previamente cuenta con el CDP para adelantar el proceso de contratación / EL CONTRATISTA al conocer los requisitos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato, acepta y se obliga a cumplirlas	RARO (1)	INSIGNIFICANTE (1)	2	BAJO	SI	SDSCJ y Contratista	Etapas Precontractual	Suscripción del Contrato	Definir tiempos máximos establecidos en el pliego	Etapas Precontractual
	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	REGULATORIO	Cambios normativos relacionados con la ejecución del objeto del contrato que no afecten la ecuación económica del contrato.	Modificación del contenido obligacional del contrato.	POSIBLE (3)	MEJOR (2)	5	MEDIO	CONTRATISTA	Realizar seguimiento entre la entidad, el supervisor contratista a la información técnica - legal y monitorear vinculada a la ejecución del contrato.	RARO (1)	MEJOR (2)	3	BAJO	SI	supervisor del contrato y contratista	Desde la suscripción del contrato	Liquidación del contrato	Revisión de la información en reuniones de seguimiento	Cada vez que se requiera
3	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	REGULATORIO	Cambios normativos relacionados con la ejecución del objeto del contrato que afecte sustancialmente la ecuación económica del contrato y que se encuentre debidamente probado.	Afectación sustancial a la ecuación financiera del contrato.	POSIBLE (3)	MODERADO (3)	6	ALTO	CONTRATANTE Y CONTRATISTA	Realizar seguimiento entre la entidad, el supervisor a la información técnica - legal y monitorear la vinculada a la ejecución del contrato y Realizar el estudio particular del cambio normativo y evaluar el impacto en la ecuación económica del mismo.	RARO (1)	MEJOR (2)	3	BAJO	SI	supervisor del contrato y contratista	Desde la suscripción del contrato	Liquidación del contrato	Revisión de la información en reuniones de seguimiento	Cada vez que se requiera
	ESPECÍFICO	EXTERNO	CONTRATACIÓN	NATURALEZA	Riesgo derivado de eventos naturales sin la intervención o voluntad del hombre, que aunque pueden ser previsible por su frecuencia o diagnóstico están fuera del control de las partes	Retraso en la ejecución de las obligaciones contractuales, generando demoras en la oportuna respuesta a los requerimientos de la entidad SDSCJ.	POSIBLE (3)	MEJOR (2)	5	MEDIO	CONTRATISTA	Planes de contingencia y acuerdo entre las partes	IMPROBABLE (2)	MEJOR (2)	5	MEDIO	NO	SDSCJ Y CONTRATISTA	Durante la ejecución	Términos establecidos en el contrato	El supervisor comunicará en su informe sobre eventos catastróficos naturales que pueden afectar la ejecución contractual	cuando se presente el evento en la etapa contractual
5	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	TECNOLÓGICO	Daño a la infraestructura por el servicio a realizar	Afectación directa en la prestación del servicio por la implementación del objeto a contratar	POSIBLE (3)	MAYOR (4)	7	ALTO	CONTRATISTA	Verificación, análisis y aprobación para la ejecución de la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el C4	IMPROBABLE (2)	MAYOR (4)	4	BAJO	SI	Contratista y Supervisor del Contrato	Desde la suscripción del acta de inicio del contrato	Hasta que se realicen actividades sobre la operación del sistema	Planeación de las actividades a ejecutar para la implementación y estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en el proceso de recepción de incidentes de seguridad y emergencias para el C4	Permanente
	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	SOCIAL O POLÍTICO	Cambios en las leyes o normas que rigen el contrato a celebrar.	Modificación en las condiciones en las que se presta el servicio de acuerdo con la ley que entre en vigencia	RARO (1)	MAYOR (4)	6	ALTO	CONTRATISTA	Estipulación contractual que permita revisar de forma permanente la legislación relacionada con la ejecución del contrato	POSIBLE (3)	MODERADO (3)	3	BAJO	SI	Supervisor del Contrato	Desde la suscripción del acta de inicio del contrato	Hasta la liquidación del contrato y el vencimiento de las garantías establecidas	Permanente actualización de la legislación que aplica a la ejecución del contrato	Permanente



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

TO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

No.	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUÉ PUEDE PASAR, COMO PUEDE OCURRIR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO				AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN	
													PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CATEGORÍA					¿CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO?	PERIODICIDAD ¿CUÁNDO?
7	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Retraso en la entrega de los servicios contratados por razones no imputables al contratista	El incumplimiento de las obligaciones dentro del plazo contractual.	IMPROBABLE (2)	MAYOR (4)	6	ALTO	CONTRATISTA 50% Y CONTRATANTE 50%	<ul style="list-style-type: none"> Programación temprana Para la entrega del servicio Planes de contingencia 	IMPROBABLE (2)	INSIGNIFICANTE (1)	3	BAJO	SI	Contratista	Firma Acta de Inicio	Durante el plazo de ejecución del contrato	Seguimiento al cronograma de actividades.	Permanente
8	Específico	Interno	Ejecución	Ambiental	Contagio de COVID 19 de las personas que trabajan en el taller y/u otros contagios por virus y/o enfermedades de contagio masivo que afecten la población en general.	Medidas dispuestas por las entidades de Salud Distritales – Aislamiento y/o cierre.	1	2	3	Riesgo medio	Contratista	Aplicación de las medidas relativas a contener contagio.	1	1	1	Bajo	No	El contratista	Fecha de Inicio de la ejecución de Contrato.	Fecha de Finalización de ejecución del contrato	Monitoreo sobre el contagio por COVID y/u otros virus de contagio masivos que afecten las actividades diarias.	Permanente
9	ESPECÍFICO	INTERNO	EJECUCIÓN	REGULATORIO	Falta de previsión por parte del contratista de todos los impuestos, tasas, estampillas y contribuciones que regirán la contratación.	Afectación de los costos	IMPROBABLE (2)	MODERADO (3)	5	MEDIO	CONTRATISTA	El proponente debe tener en cuenta los impuestos, tasas, estampillas y contribuciones que regirán la contratación, los cuales deben cubrir todos los gastos, costos y utilidad razonable y se deben ver reflejados en la oferta económica.	IMPROBABLE (2)	MEJOR (2)	4	BAJO	NO APLICA	SDSCJ y Contratista	Al momento de la presentación de la oferta	Dentro del proceso de liquidación	Verificando las regulaciones Tributarias	Etapas precontractual y cuando se requiera

NOTA:

ANEXO No. 02

ANÁLISIS DEL SECTOR Y ESTUDIO DE MERCADO

"PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA"

BOGOTÁ, JUNIO DE 2022

Contenido

1. Introducción	3
2. Aspectos Técnicos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1 Necesidad que se pretende resolver.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1 Antecedentes.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Especificaciones técnicas.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Ficha técnica de los elementos a adquirir.....	¡Error! Marcador no definido.
3. Aspectos Regulatorios.....	21
4. Estudio de Sector.....	24
4.1. Información y Comunicaciones	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Índice de precios al consumidor	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Variación del IPC.....	¡Error! Marcador no definido.
4.4. Producto Interno Bruto	¡Error! Marcador no definido.
4.5. Tasa de cambio representativa del mercado	¡Error! Marcador no definido.
4.6. Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE).....	¡Error! Marcador no definido.
4.7. Índice de Confianza del Consumidor.....	¡Error! Marcador no definido.
5. Análisis de la demanda.....	25
5.1. Históricos de las Adquisiciones:.....	33
5.2. Adquisiciones previas de otras entidades	33
6. Estudio de Mercado y Análisis de la Oferta	34
6.1. Presupuesto Oficial.....	36
7. Decreto 332 del 2020.....	37
8. Indicadores financieros	38
Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito dar cumplimiento a lo definido en el Decreto Único Reglamentario 1082 del 26 de marzo de 2015, el cual en su artículo 15 establece que las Entidades Estatales deben hacer, durante la etapa de planeación, el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso

La agencia Nacional de contratación pública – Colombia Compra Eficiente – expidió la “guía para la elaboración de estudios de sector”, con el objetivo de guiar a las entidades en el cumplimiento de este deber, buscando ayudar a la entidad estatal a cumplir este mandato al ofrecer herramientas para entender el mercado del bien, obra o servicio que la entidad pretende adquirir para diseñar el proceso de contratación con la información necesaria para alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia, economía, promoción de la competencia y manejo del riesgo.

En este sentido y teniendo en cuenta lo dicho, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en el marco de sus competencias, requiere la **“PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.”**

Esta necesidad, fue manifestada por el Comando de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá (C4) mediante radicado No. 20221600029253 del 19 de enero de 2022 y radicado No. 20225410036621 por parte de la Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG.

El presente estudio de sector tiene como fin realizar una evaluación del mercado colombiano desde el punto de vista microeconómico y macroeconómico con el propósito de lograr una aproximación al estado de cada uno de los parámetros que son fundamentales en la potencialización del uso eficiente y efectivo de los recursos para satisfacer las necesidades de la Entidad. Por tal motivo, el marco del estudio está definido por las condiciones derivadas de la necesidad de contratación, las cuales es de aclarar, son diferentes para todos los casos y conllevan a resultados más precisos que pueden generar mejores herramientas en el desarrollo del proceso contractual.

La Secretaria Distrital De Seguridad Convivencia Y Justicia en busca de optimizar el proceso de contratación pretende por medio del presente documento, generar herramientas para entender el mercado de bienes o servicios a contratar, para de esta forma lograr los objetivos establecidos previamente en cada uno de los procesos de contratación.

2. ANTECEDENTES

Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. en una persona jurídica que tiene un vínculo contractual con la empresa extranjera (México) denominada Asociación Latinoamericana de números de emergencia A.C (451933-12) conocida como NENA 9-1-1, donde desarrolla la actividad intelectual y exclusiva comercial en el territorio colombiano referente a la implementación de un sistema universal de números telefónicos de emergencia en los Estados Unidos, México y Latinoamérica. Es pertinente indicar que NENA 9-1-1 hace parte de la Coalición Colaborativa de Seguridad Pública Internacional (CC:IPS). Esta alianza se ha establecido como un colectivo global de organismos nacionales de membresía para compartir conocimientos, buenas prácticas y recursos entre las comunidades profesionales de los miembros; y fomentar la búsqueda de la interoperabilidad en la industria global, compuesto por APCO Canadá, APCO británico, EENA, NENA, NECWG –A/ NZ, cada asociación miembro tiene su propia competencia, constitución, membresía y enfoque geográfico, pero todas enfrentan problemas similares. A través de CC: CIPS, pueden adoptar y defender posiciones políticas conjuntas sobre temas de interés compartido y compartir recursos en un entorno basado en la confianza, la honestidad y un fuerte sentido de comunidad. [2] Fuente: <https://eena.org/our-community/associations/#>.

Si bien es cierto, estas organizaciones denominadas como seguridad pública brindan el mismo servicio de atención mediante un sistema de comunicación integrado de emergencias aplicadas a través de tecnologías, estándares y las mejores prácticas estandarizadas a nivel mundial en diferentes países del mundo como: Canadá, la Unión Europea, el Reino Unido y Estados Unidos, estos tienen un pacto de coalición y se dividen en América cuyo representante es NENA 9-1-1 y Europa ENNA, por consiguiente es pertinente resaltar en que consiste la Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional (CC: IPS) y como opera de manera conjunto e integrado en el mundo:

Las organizaciones de seguridad pública que representan a miembros en Canadá, la Unión Europea, el Reino Unido y los Estados Unidos firmaron un acuerdo único en su tipo el 4 de noviembre de 2019 para trabajar juntos para mejorar los sistemas de comunicaciones de emergencia que sirven a casi mil millones de personas en todo el mundo.

Bajo el pacto, conocido como Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional CC: IPS, la Asociación de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública de Canadá (APCO Canadá), la Asociación Europea de Números de Emergencia (EENA), la Asociación Británica de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública (BAPCO) y NENA: La Asociación 9-1-1 se compromete a promover, apoyar y mejorar los servicios de comunicaciones de emergencia utilizando las tecnologías, los estándares y las mejores prácticas más actuales y comúnmente aceptadas.

Específicamente, los grupos se han comprometido a promover, entre una amplia gama de temas, las comunicaciones, los servicios, las redes y los sistemas de emergencia de próxima generación, como el estándar i3 para NG9-1-1 en América y el estándar NG1-1-2 en Europa. Bajo estos marcos, las llamadas de ayuda de emergencia se manejan en un entorno multimedia moderno, basado en el Protocolo de Internet, a diferencia de los marcos del pasado centrados en la voz y la línea fija.

Teniendo como referencia lo anterior, donde se da a conocer la Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional, (CC: IPS) y como opera de manera conjunto e integrado en el mundo, se puede vislumbrar que los servicios prestados por NENA 9-1-1, en el marco de la necesidad que tiene el C4 frente a la estandarización de un manual o protocolo de atención de emergencias para el manejo de la línea de emergencia 123, lo realiza la empresa NENA 9-1-1 en representación de la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. de manera exclusiva.

A pesar de que en Colombia se han fijado parámetros generales para la implementación de centros de gestión de emergencias y seguridad que permitan atender oportunamente las necesidades de la comunidad, se ha evidenciado que no hay una misma interpretación de la norma y regulación entre las agencias y organismos de seguridad y emergencias, tales normas se mencionan a continuación y deberían entenderse y acatarse de la misma manera entre todas las partes involucradas:

- Ley 1523 de 12: Se adopta Política Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres y establece el Sistema Nacional de Gestión de Desastres.
- Ley 1575 de 2012: Ley General Bomberos.
- Ley 1581 de 2012: Ley de protección de datos personales.
- Resolución 3066 de 2011: Régimen Integral Protección de Derechos Usuarios Servicio de comunicaciones.
- Ley 1453 de 2011: Reforma Código Penal, Código de Procedimiento Penal, Código de Infancia y Adolescencia.
- Ley de Víctimas 1448 de 2011
- Decreto 399 de 2011: Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y Fondos de Seguridad de Entidades Territoriales.
- Decreto 577 de 2011: Modifica el Decreto 399
- Ley 1421 de 2010
- Decreto 4708 de 2009: Crea el Comité SIES
- Código de práctica
- Ley 1341 de 2009
- Ley 1257 de 2008: Sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- Decreto 3174 de 2008: Convenio de Tempere sobre el Suministro de Recursos de Telecomunicaciones para mitigación de catástrofes y operaciones de socorro.
- Decreto 4366 de 2006: Regula el SIES
- Ley 847 de 2003: Aprueba el Convenio Tempere
- Decreto 25 de 2002: Planes Técnicos Básicos.
- Ley 418 de 1997 para la búsqueda de la convivencia, la eficacia y la justicia.
- Ley 252 de 1995: Aprueba constitución de UIT, Convenio de UIT.
- Código Penal Ley 599 de 2000
- Código de Procedimiento Penal
- Código Nacional de Policía

Por consiguiente, el C4 con el fin de adelantar el diagnóstico, consultoría y capacitación del personal de operación del NUSE 123 para la profesionalización del Sistema de Atención de emergencias de Bogotá alineado y conforme a las buenas prácticas definidas por la Asociación Nacional de Números de Emergencia – NENA 9-1-1, cuya misión es fomentar el avance tecnológico, la disponibilidad y la implementación de un sistema universal de números telefónicos de emergencia en los Estados Unidos, México y Latinoamérica. Este organismo es el único especializado en materia de atención telefónica y despacho de emergencias. Es pertinente indicar que citada Asociación promueve la investigación, planificación, capacitación y educación en la implementación de protocolos y buenas prácticas internacionales, en materia de atención y gestión de emergencias.

Para el caso de Latinoamérica se encuentra NENA 9-1-1 Capítulo México, fundada en 2009 la cual surge como una extensión de la National Emergency Number Association NENA 9-1-1 Estados Unidos para la impartición de diagnóstico y capacitación para la profesionalización del personal de atención de las emergencias, así como la

consultoría del Centro de Atención de Emergencias, teniendo como referencia los estándares internacionales en materia de atención y despacho de emergencias.

Estos servicios se prestan en Colombia a través de la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS-TIPI, desde el 21 de octubre de 2019, cuenta con una certificación de representación legal y exclusividad en Colombia por lo tanto tiene facultades expresas por parte de la Asociación NENA 911, para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el Estado Colombiano.

En este sentido TIPI se ha convertido en un aliado estratégico para la Asociación NENA en lo que concierne a los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad SIES, toda vez que ha sido parte de crecimiento, mejoramiento, divulgación y evolución de la norma en Colombia mediante el acompañamiento y asesoramiento en las diferentes entidades públicas.

Para el caso de Latinoamérica se encuentra NENA 9-1-1 Capítulo México, fundada en 2009 la cual surge como una extensión de la National Emergency Number Association NENA 9-1-1 Estados Unidos para la impartición de capacitación y profesionalización del personal de atención de las emergencias, así como el diagnóstico y consultoría para los Centro de Atención de Emergencias, teniendo como referencia los estándares internacionales en materia de atención y despacho de emergencias.

NENA permite la certificación de los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad SIES a través de los siguientes atributos:

- Definir y establecer protocolo de operación
- Definir y establecer estándares de respuesta
- Establecer la estructura a la atención de emergencias
- Capacitación al personal administrativo y operativo
- Definir y establecer los perfiles del personal de operación

NENA resalta que dentro del marco de la cooperación y de manera coordinada se puedan organizar referenciaciones internacionales con el fin de referenciar, actualizar y mejorar aspectos de los Sistemas Integrados de Seguridad y Emergencia en temas técnicos y de capacitación.

Para este proceso la Asociación NENA solicita que la entidad contratante debe contar mínimo con una persona líder idealmente capacitada para el acompañamiento del proceso en la construcción de conceptos y documentación de las fases, es así como de acuerdo con el estudio de mercado se ha encontrado que la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS-TIPI, desde el 21 de octubre de 2019 con prórroga indefinida, cuenta con una certificación de representación legal y exclusividad en Colombia para adelantar los procesos de diagnóstico, consultoría y capacitación para la profesionalización del personal de los Centros de Atención de Emergencias, y en virtud de este tiene facultades expresas por parte de la Asociación NENA 911, para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el Estado Colombiano.

En este sentido TIPI es la representación legal de la Asociación NENA en el territorio colombiano y su exclusividad se fundamenta principalmente debido a que su especialidad se extiende con su recurso humano, ya que cuenta con una persona certificada NENA con más de 7 años de experiencia de trabajo en centros de atención a emergencia CAE – (“SIES” en Colombia) y un grupo de ingenieros con altas capacidades en despliegues técnicos para dichos centros, esto le ha permitido a NENA contar con un aliado estratégico para fortalecer el concepto y divulgarlo en diferentes entidades públicas”.

Expresado lo anterior, se evidencia la experiencia desplegada por parte de la empresa de TIPI en el asesoramiento y estructuración de contrataciones especializadas en sistemas de número únicos 123, consolidándose como una empresa idónea, experta y con trayectoria de más de 5 años en la ejecución de contrataciones avanzadas que para el caso referente.

Es importante tener en cuenta que TIPI ya cuenta con casos de éxito en la estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad – SIES 123 en la Policía Nacional, proyecto que fue contratado el año pasado y recibido a satisfacción en el mes de marzo del presente año.

De lo mencionado anteriormente, se deriva la necesidad de integración, coordinación y trabajo sinérgico basados en la operación de atención de emergencias a nivel país, en donde se hace urgente adoptar estándares internacionales que permitan unificar la operación y comunicación en pro del bienestar ciudadano.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

NENA, son las iniciales en inglés que significan National Emergency Number Association, teniendo como traducción de esta, Asociación Nacional de Números de Emergencia. Dicha institución nace hace 40 años en los Estados Unidos de América con el primer propósito de unificar los números de emergencia de aquel país en uno solo número, convirtiéndose en el 9-1-1.

Posteriormente NENA identifica la necesidad de profesionalizar los Centros de Atención de Emergencias de aquel país por lo cual se empieza a convertir en una institución que brinda capacitación, consultoría y principalmente en un emisor de estándares y protocolos relacionados con la atención de las emergencias.

NENA es un referente para los Centros de Atención de Emergencias en Estados Unidos, Canadá y México, y cada vez más países acceden a los estándares y protocolos propuestos por NENA, dado que se consideran buenas prácticas internacionales en materia de atención de las emergencias. Adicional a esto, los estándares de NENA están avalados por la ANSI (American National Estándar Institute), quien es la máxima autoridad norteamericana para avalar estándares en cualquier giro, es decir, en Estados Unidos, no se considera un estándar oficial si no está autorizado y avalado por ANSI.

NENA, durante este tiempo, ha establecido diferentes estándares en materia de atención de las emergencias y la seguridad pública, desde requisitos de contratación para el personal que debe atender las emergencias, capacitación que deben recibir y mecanismos de evaluación, así como características del CAD o del software para registrar los incidentes recibidos, requisitos en las telecomunicaciones, en el resguardo y seguridad de la información, e incluso en recomendaciones enfocadas hacia la salud mental de los operadores de las líneas de emergencias.

Lo que es inevitables es que cada día existe la necesidad de ir implementando cada vez más estándares y protocolos en emergencias con el fin de homologar y mejorar los niveles de servicio de los Centros de Respuesta a Emergencias. Incluso la pandemia generada por el COVID-19 dejó ver la importancia que tienen estos centros pues se convirtieron en el primer punto de contacto o respuesta por parte de los ciudadanos al requerir servicios médicos o no saber cómo actuar ante los síntomas causados por la enfermedad.

Adicional a esto, los Centros de Respuesta a Emergencias, se han convertido en Centros Neurálgicos para fortalecer la Seguridad Pública, derivado de que en estos lugares se concentran y articulan las diferentes

tecnologías necesarias para combatir el crimen o la inseguridad. Sin embargo, si un Centro de Respuesta a Emergencias no cuenta con estándares, protocolos y claridad sobre el uso óptimo de estas herramientas sin duda se convierten en inversiones subutilizadas.

Derivado de lo anterior, NENA ha desarrollado una serie de estándares que sin duda han servido como un marco de referencia para la apertura, operación, evaluación y mejora de los Centros de Respuesta a Emergencias en Estados Unidos y Canadá. Para el caso de Latinoamérica se han identificado cuáles son aquellos estándares que aplican para esta región entendiendo que existen modelos de operación diferentes entre Norteamérica y Latinoamérica, así como problemas o situaciones totalmente distantes entre una región y la otra, por ejemplo, en Latinoamérica el 75% de las llamadas son improcedentes, lo cual trae consigo la necesidad de implementar otras estrategias y protocolos.

Cuando un Centro de Respuesta a Emergencias decide trabajar con estándares y buenas prácticas internacionales merece la oportunidad que se le reconozca, es por ello, que se ha creado la Certificación NENA, la cual busca reconocer los esfuerzos de un trabajo conjunto entre directivos y personal operativo con el fin de ofrecer altos niveles de calidad en el servicio en la línea de emergencias. Así mismo, la Certificación NENA le permite al C4 obtener los siguientes beneficios:

- El C4 tendrá la oportunidad de compararse respecto a estándares internacionales en cuanto a sus niveles de servicio.
- El C4 se profesionaliza y se hace más consciente al personal de su labor en el proceso de atención y despacho de emergencias.
- Se impulsan acciones para asegurar el buen uso del número de emergencias por parte de la ciudadanía.
- Se definen métricas o kpi's que permiten monitorear el desempeño del C4 y que además permite hacer la comparación entre diferentes Centros cuando forman parte de un solo sistema integral de emergencias.
- Se facilita la operación y gestión del C4 con la existencia de protocolos claramente definidos.
- Disminución de quejas de parte de la ciudadanía.
- Uso responsable de los recursos del C4.
- Tener un sistema homologado de estándares y protocolos que le permita al C4 alcanzar altos niveles de eficiencia.
- Cuando se cuenta con un sistema certificado se establece un marco de referencia sobre la actuación del personal que atiende las emergencias.
- Facilitar los procesos de capacitación e inducción al personal de nuevo ingreso que atenderá las emergencias.

- Profesionalizar la labor que realiza el personal del C4 brindándoles conocimientos y habilidades acordes a las situaciones que pueden enfrentar en las líneas de emergencia, como puede ser intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, entre otros.
- Aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios de la Línea de Emergencias 123.
- La Certificación NENA convive con otros sistemas de calidad, por ejemplo, ISO, en el cual se vuelven totalmente complementarios.

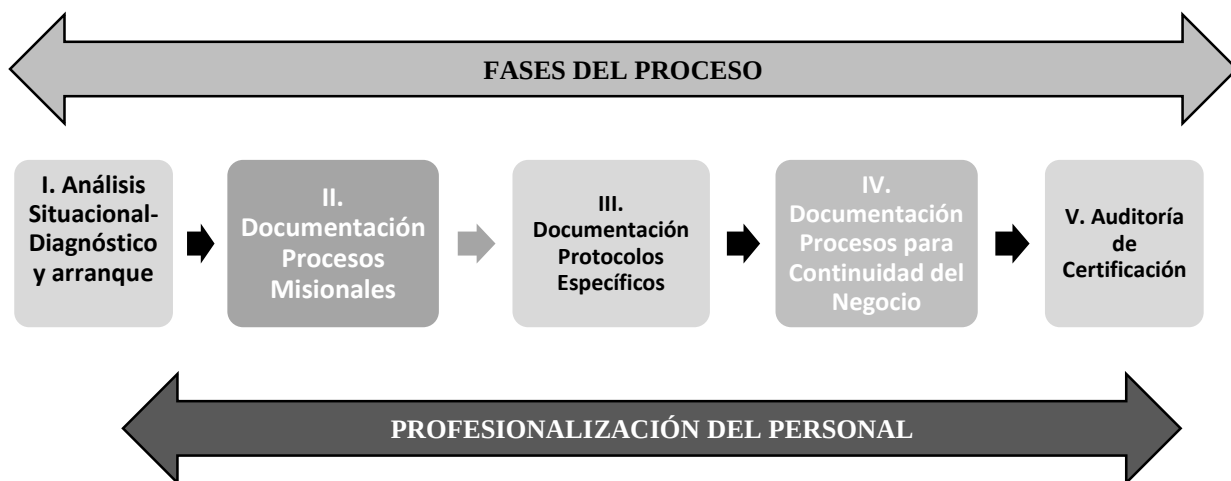
En resumen, el proceso de diagnóstico, consultoría y profesionalización del personal está basada en los estándares, recomendaciones, buenas prácticas y documentos de referencia de NENA Internacional, aplicables a los servicios del 9-1-1 Emergencias Latinoamérica; y tiene por objeto ayudar a los Centros de Atención y Respuesta a Emergencias a establecer métricas, conceptos, procesos, protocolos de atención, entrenamiento y una cultura que le permita la mejora continua en los servicios que presta el C4, cuyo último fin es salvar vidas.

4. OBJETO

ITEM	DESCRIPCIÓN
OBJETO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

5. GENERALIDADES

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso de diagnóstico, consultoría y capacitación para la profesionalización estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4. (Ver anexo Plan de trabajo).



5.1. ROLES

5.1.1. Consultor líder: Recurso humano suministrado por TIPI. Responsable de desarrollar el programa de trabajo del proyecto de consultoría, está encargado de realizar las siguientes actividades:

- Capacidad para identificar flujos de trabajo y su interacción con los diferentes elementos que lo componen.
- Conocimiento sobre los Kpi's principales de un Centro de atención de emergencias que permitan medir la eficiencia y eficacia de este.
- Facilidad para comunicar: Capacidad para poder transmitir el conocimiento a otros haciendo uso de las herramientas y experiencia a su alcance.
- Capacidad de Evaluación: Habilidad para evaluar al personal con objetividad y en base a los criterios previamente definidos.
- Desarrollo de Personas: Capacidad para facilitar procesos de formación y desarrollo del personal a su cargo, motivándolo a la superación y apoyándolo en la búsqueda de metas de alto rendimiento.
- Apego a Normas y protocolos. Capacidad de entender la importancia de la disciplina, las buenas prácticas y se compromete en su actuar diario para alcanzar las metas a través del apego a las mismas.
- Organización del Trabajo: Capacidad requerida para reunir información, organizarla y esquematizarla dentro de reportes, formatos y documentos propios en el proceso de enseñanza.
- Generación de reportes y entregables para cada una de las fases.

5.1.2. Consultor senior: Recurso humano suministrado por TIPI. Responsable de apoyar a los líderes, pueden aplicar las mismas actividades del líder:

- Capacidad para identificar flujos de trabajo y su interacción con los diferentes elementos que lo componen.
- Conocimiento sobre los Kpi's principales de un Centro de atención de emergencias que permitan medir la eficiencia y eficacia de este.
- Facilidad para comunicar: Capacidad para poder transmitir el conocimiento a otros haciendo uso de las herramientas y experiencia a su alcance.
- Capacidad de Evaluación: Habilidad para evaluar al personal con objetividad y en base a los criterios previamente definidos.
- Desarrollo de Personas: Capacidad para facilitar procesos de formación y desarrollo del personal a su cargo, motivándolo a la superación y apoyándolo en la búsqueda de metas de alto rendimiento.
- Apego a Normas y protocolos. Capacidad de entender la importancia de la disciplina, las buenas prácticas y se compromete en su actuar diario para alcanzar las metas a través del apego a las mismas.

5.1.3. Líder del proyecto: Recurso contratado por el C4. Responsable de garantizar el éxito del proyecto en cada una sus fases y etapas, debe tener claras las funciones y dependencias de cada uno de los responsables de equipos del C4, con el fin de poder identificar las prioridades de cada grupo y que estas no se superpongan a las prioridades de los demás grupos. Está encargado de realizar las siguientes actividades:

- Ser el enlace entre los consultores de NENA y el C4.

- Planear la logística para los cursos de capacitación.
- Impulsar o fomentar los estándares, protocolos y buenas prácticas que se vayan implementando durante la ejecución del proyecto.
- Coordinar los esfuerzos que se requieran para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas.
- Informar los riesgos o resistencias naturales del proyecto con el fin de implementar las acciones necesarias.
- Seguimiento de actividades y solución de los asuntos del proyecto.
- Divulgación e información sobre el proyecto a todos los involucrados.
- Generación de juntas y reuniones para la entrega de resultados.

5.2. FASE I. ANÁLISIS SITUACIONAL – DIAGNÓSTICO Y ARRANQUE

Fase de comienzo oficial de las actividades donde se busca generar la línea base de todo el proyecto en el cual por medio de un levantamiento de información se pueda identificar las fortalezas y debilidades de los procesos y protocolos actuales del C4 en la atención de las emergencias recibidas a través de la Línea 123, así como realizar un comparativo con respecto a las buenas prácticas internacionales en materia de atención de emergencias. La información resultante del análisis permitirá realizar un plan de trabajo detallado, así como la estrategia específica de intervención de TIPI.

En esta fase también se pretende hacer un levantamiento de los procesos y protocolos existentes, además de hacer un MAPEO general de los procesos. El Mapeo es una herramienta visual o diagrama que ayuda a tener claridad sobre los procesos y protocolos que deben documentarse a lo largo del proyecto.

Por otro lado, en esta fase se inicia con la documentación de algunos aspectos que son importantes dentro de las buenas prácticas internacionales en materia de atención de emergencias, por ejemplo: indicadores estratégicos y operativos, aspectos de planeación y dirección estratégica (filosofía institucional, misión, visión y valores).

Dentro de esta fase se tiene considerado un Curso Básico de la Norma NENA al Equipo Interdisciplinario del C4 con el fin de socializar entre los asistentes los requerimientos que forman parte de la certificación NENA y cómo deben irse documentando, implementando y evaluando estos requerimientos a lo largo de todo el proyecto. Esta capacitación contempla 16 horas, en dos días consecutivos de 8 horas cada uno y se impartirá de manera presencial.

5.2.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Reunión de arranque del proyecto con líderes de área
2. Elaboración de análisis situacional (Entrevistas, revisión de documentos, checklist, encuesta de clima laboral)
3. Generación de reporte de resultados
4. Elaboración de plan de trabajo final
5. Curso para el equipo que va a liderar el proyecto
6. Identificación de aspectos normativos o jurídicos que soportan la actuación del C4

7. Elaboración del mapeo general de procesos y protocolos
8. Documentación de indicadores estratégicos y operativos
9. Documentación de la filosofía organizacional (misión, visión y valores)
10. Documentación de los objetivos de calidad

5.2.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Documento con los resultados del análisis documental y de las entrevistas realizadas
- Documento con los resultados de la encuesta de clima laboral
- Documento con plan de trabajo final
- Lista de Indicadores sugeridos
- Propuesta de estándar de documentos
- Mapa de procesos documentado
- Propuesta de misión, visión y valores
- Propuesta de objetivos de calidad
- Curso básico al equipo líder del proyecto

5.2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)
- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - o Instructor
 - o Intensidad horaria de acuerdo con la fase
 - o Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua.
 - o Fotografías de la impartición del curso
 - o Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.
 - o Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
 - o Conclusiones de la Capacitación impartida

5.2.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Mes 1

5.3. FASE II. DOCUMENTACIÓN PROCESOS MISIONALES

En esta fase se documentarán aquellos procesos y protocolos que se consideran claves o misionales en los procesos relacionados con la recepción de la emergencia por sus diferentes canales. Además, se documentarán procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano, que son básicos para el éxito en la atención de las emergencias.

Dentro de esta fase, se tiene considerado realizar el primer curso presencial en el cual estará involucrado el personal operativo, lo anterior implicará la necesidad de definir los días y horarios en función de los turnos de trabajo del personal. Esta capacitación consta de 16 horas, 8 horas por sesión o día, y se realizará en el lugar pactado entre el C4 y el proveedor.

El objetivo de este primer curso es brindar a los participantes un panorama general sobre la razón de ser del 1-2-3, sus propósitos, el origen de las líneas de emergencia a nivel mundial, las necesidades y expectativas del ciudadano al marcar a la Línea 123, algunas buenas prácticas en materia de recepción telefónica de las emergencias y la importancia de estandarizar estos servicios relacionados con la Seguridad Pública de un país en apego a estándares y protocolos internacionales para la atención de emergencias. Este curso contempla la entrega de Constancia de Participación por persona siempre y cuando cumpla con los requisitos de asistencia de las 16 horas.

5.3.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Análisis de la capacidad operativa
2. Documentación de procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano (reclutamiento y selección, inducción, entrenamiento, capacitación y evaluación del desempeño)
3. Documentación de protocolos relacionados a la recepción de la emergencia (Clasificación de llamadas, registro de incidentes, manejo de llamadas improcedentes)
4. Documentación de protocolos relacionados al seguimiento y cierre de la emergencia
5. Curso Presencial 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "
6. Revisión de los avances de las actividades de las fases anteriores.

5.3.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Documento con resultados de análisis de la capacidad operativa
 - Documentación del proceso de reclutamiento y selección
 - Documentación de los perfiles de puesto
 - Documentación de los descriptivos de puesto
 - Documentación del reglamento interno de trabajo
 - Documentación de las políticas sobre turnos de trabajo
 - Documentación sobre las acciones para la detección del estrés
 - Documentación sobre las acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores.
 - Documentación sobre evaluación visual y auditiva del personal que labora en las líneas de emergencia.
 - Documentación sobre las fuentes de recepción de los incidentes (llamadas, redes sociales, Apps)
 - Documentación sobre la clasificación de las llamadas
 - Documentación sobre registro de los incidentes
 - Documentación sobre protocolo general de la llamada
 - Documentación sobre protocolo para llamadas improcedentes o no emergencia
 - Documentación sobre protocolo para llamadas mudas o silenciosas
 - Documentación sobre protocolo para devolución de llamadas
 - Documentación sobre protocolo para transferencia de llamadas
 - Evidencias del Curso Presencial 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "
- (Lista de asistencia, fotografías, conclusiones del curso)

5.3.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)

- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - o Instructor
 - o Intensidad horaria de acuerdo con la fase
 - o Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua
 - o Fotografías de la impartición del curso
 - o Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.
 - o Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
 - o Conclusiones de la Capacitación impartida

5.3.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Meses 2 y 3.

5.4. FASE III. DOCUMENTACIÓN PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

En esta fase se documentará aquellos procesos y protocolos sobre las emergencias que se consideran los de mayor incidencia o relevancia, así como aquellas emergencias que son muy frecuentes y que al ser tan repetitivas se podrán estandarizar su forma de atender, lo que permitirá tener mayor eficiencia y mejora en la capacidad de respuesta. Adicional a esto, se documentarán protocolos que requieren un tratamiento especial durante su atención debido a ciertos factores o variables presentes en la llamada, por ejemplo, llamadas con personas en crisis, llamadas en otro idioma, entre otros.

5.4.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Identificación de las emergencias de mayor relevancia y frecuencia
2. Definición del catálogo de incidentes o motivos (listado de emergencias)
3. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito Policial.
4. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito médico.
5. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito de Defensa Civil.
6. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito Asistencial.
7. Documentación de protocolos de emergencias mayores (manifestaciones sociales a gran escala, inundaciones, erupción volcánica, entre otros)
8. Documentación de protocolos para la atención de botones de pánico y alarmas
9. Documentación de protocolos para la atención de emergencias en servicios de telemática
10. Documentación de protocolos para la atención de emergencias en otro idioma
11. Documentación de protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidad auditiva.
12. Documentación de protocolos para la atención de emergencias por búsqueda de personas
13. Documentación de protocolos para la atención de emergencias por búsqueda de vehículos
14. Documentación de protocolos de aviso a la población por emergencias mayores
15. Documentación de procesos relacionados a la capacitación y entrenamiento
16. Revisión de los avances de las actividades de las fases anteriores

5.4.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Documentación sobre protocolo específico por tipo de llamada (incidentes relevantes o mayores)

- Documentación sobre protocolos por atención a alarmas
- Documentación sobre protocolos por atención telemática
- Documentación sobre protocolos por atención en otro idioma
- Documentación sobre protocolos por asistencia médica
- Documentación sobre protocolos por asistencia psicológica
- Documentación sobre protocolos por violencia de género
- Documentación sobre protocolos a personas con discapacidad auditiva
- Documentación sobre protocolos por búsqueda de personas
- Documentación sobre Protocolos por búsqueda de vehículos
- Documentación sobre protocolos de aviso a la población
- Documentación sobre proceso de inducción al C4
- Documentación sobre proceso de inducción al puesto
- Documentación sobre proceso de entrenamiento teórico
- Documentación sobre proceso de entrenamiento práctico
- Documentación sobre coaching y acompañamiento previo
- Documentación sobre evaluación inicial de los operadores telefónicos
- Documentación sobre plan anual de capacitación
- Documentación sobre proceso general de capacitación

5.4.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)
- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - o Instructor
 - o Intensidad horaria de acuerdo con la fase
 - o Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua
 - o Fotografías de la impartición del curso
 - o Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.
 - o Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
 - o Conclusiones de la Capacitación impartida

5.4.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Meses 4 y 5.

5.5. FASE IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y PREPARACIÓN DE AUDITORÍA

En esta fase se documentarán aquellos procesos y protocolos que aseguran la continuidad del negocio o el cumplimiento a los propósitos del C4, teniendo en cuenta que se debe garantizar su funcionamiento 24/7 (24 horas, 7 días de la semana), previendo planes de contingencia ante una caída del sistema, cortes de energía eléctrica, suspensión de líneas telefónicas o cualquier otro recurso que sea vital para la operación idónea de la Línea de Emergencias 123.

Así mismo, por la naturaleza de su operación, el C4 debe garantizar la seguridad del personal que ahí labora, de sus visitantes, instalaciones y de información bajo su resguardo y leyes aplicables.

Dentro de esta fase se tiene considerado realizar el segundo curso presencial en el cual estará involucrado el personal operativo, lo anterior implicará la necesidad de definir los días y horarios en función de los turnos de trabajo del personal. Esta capacitación consta de 16 horas, 8 horas por sesión o día.

El objetivo de este segundo curso es que los participantes tengan la oportunidad de:

- Conocer los principios operativos que son clave para la atención eficaz de una emergencia
- Conocer el Protocolo General de Atención de las emergencias que se reciben a través de la Línea 123.
- Brindar herramientas a los participantes con el fin de profesionalizar la labor que realiza el personal.
- Homologar entre el personal la estandarización de los protocolos de atención de las emergencias a partir de la documentación previamente realizada como parte del proyecto.
- Los participantes serán capaces de comprender que aplicar un protocolo no significa mecanizar el proceso al punto de ser insensibles con los ciudadanos que marcan a la Línea de emergencias 123.
- Proporcionar herramientas y técnicas con el fin de obtener información clave cuando el ciudadano reporta la emergencia, por ejemplo: escucha activa, empatía, manejo de la voz, rapport, entre otros.
- El personal será capaz de identificar y evaluar la magnitud de los riesgos asociados a la emergencia recibida.
- El personal recibirá recomendaciones de cómo atender eventos de alto impacto cuando por alguna razón la llamada no pueda ser transferida a la agencia correspondiente.

Así mismo, dentro de esta fase se tienen consideradas las primeras actividades relacionadas con la preparación de la auditoría final a realizarse por parte de NENA Estados Unidos. Algunas de estas actividades contemplan lo siguiente:

- Capacitación de auditores internos (Duración 8 horas / Personal definido por la Dirección General del C4 / Grupo no mayor a 15 personas)
- Pre-auditoría o ejercicio de simulación de auditoría realizada por personal capacitado como auditor interno.
- Presentación de resultados del ejercicio de simulación por parte de auditores internos.
- Ejecución de planes de acción y corrección en función de los hallazgos u observaciones identificadas por los auditores internos.

5.5.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Curso Presencial 2 "Habilidades Comunicativas/Manejo de Crisis"
2. Documentación de procesos relacionados con la supervisión del personal operativo
3. Documentación de procesos relacionados con la evaluación del personal operativo
4. Documentación de protocolos ante la caída de líneas telefónicas, energía eléctrica, CAD, sistemas de grabación.
5. Documentación de protocolos para el respaldo y recuperación de información.
6. Documentación de protocolos para la Seguridad y control de acceso al C4.
7. Documentación de acciones para la difusión entre la población del uso correcto de la Línea de Emergencias 123.
8. Curso de Formación de "Auditores Internos para la Certificación NENA"
9. Ejercicio de Simulación de Auditoría Interna

10. Presentación de resultados del ejercicio de simulación
11. Ejecución de Planes de Acción para atender observaciones del ejercicio de simulación

5.5.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Evidencias del Curso Presencial 2 "Habilidades Comunicativas/Manejo de Crisis" (Lista de asistencia, fotografías, conclusiones del curso)
- Documentación sobre supervisión de operadores
- Documentación sobre protocolos para canalizar llamadas a supervisores
- Documentación sobre supervisión de cambio de turno
- Documentación sobre control de informes / novedades
- Documentación sobre evaluación de los operadores
- Documentación sobre evaluación de los supervisores
- Documentación sobre protocolo ante falla de energía eléctrica
- Documentación sobre protocolo ante falla de líneas telefónicas
- Documentación sobre protocolo ante falla del CAD
- Documentación sobre protocolo ante falla en sistemas de grabación
- Documentación sobre protocolo de operación en centro alterno
- Documentación sobre evidencia de pruebas redundantes
- Documentación sobre proceso de respaldo de la información
- Documentación sobre proceso de recuperación de respaldos
- Documentación sobre identificación del personal
- Documentación sobre control de acceso peatonal
- Documentación sobre control de acceso vehicular
- Documentación sobre seguridad de las instalaciones
- Documentación sobre seguridad de la información
- Documentación sobre medición del conocimiento del Servicio para reportar emergencias
- Documentación sobre planes de acción para fortalecer ante la ciudadanía el buen uso de la Línea de Emergencias 123.
- Documentación sobre Evaluación de la Satisfacción del usuario
- Documentación sobre Recepción y manejo de quejas de la Línea de Emergencias 123
- Documentación sobre Control de Visitas Guiadas al C4
- Evidencias del Curso Presencial "Formación de Auditores Internos" (Lista de asistencia, fotografías, conclusiones del curso)
- Registros de la realización del ejercicio de simulación de auditoría
- Documento con los resultados del ejercicio de simulación de auditoría
- Documentación de los Planes de acción que surjan como resultado del ejercicio de simulación de auditoría

5.5.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)
- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - Instructor

- Intensidad horaria de acuerdo con la fase
- Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua
- Fotografías de la impartición del curso
- Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.
- Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
- Conclusiones de la Capacitación impartida

5.5.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Meses 6 y 7

5.6. FASE V. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Esta actividad corresponde a la fase de verificación del cumplimiento de los protocolos y estándares que se han venido documentando e implementando, esta verificación será realizada por parte de auditores de NENA Estados Unidos. Pero adicional a esto, también contempla la evaluación de conocimientos al personal mediante un examen que se aplicará de manera digital, en el cual se coordinará con el C4 el lugar, horarios y días para su aplicación. Es importante mencionar para que el personal sea merecedor de su certificado, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber cumplido con el estudio, evaluación y actividades de cada módulo o bloque de capacitación. (Para esto se tendrá un registro digital)
- Tener una calificación aprobatoria del 80% o mayor en su evaluación

Referente a la auditoría de procesos, esta tendrá una duración de 2 días hábiles, en el cual previamente se desarrolla un “Plan de Auditoría” en el que se definen horarios, días y responsables a ser auditados.

El primer día de auditoría se realiza una “Reunión de apertura de la auditoría” en el cual se presentan los auditores, se comparte la metodología de evaluación y alcances de la auditoría para posteriormente dar inicio a la ejecución de la auditoría conforme al “Plan de Auditoría”

La auditoría concluye en el segundo día con una actividad denominada “Reunión de Cierre de la Auditoría.”

A partir de la fecha de la “Reunión de Cierre de la Auditoría” los auditores de NENA contarán con 10 días hábiles para enviar al C4 de Bogotá el “Reporte Final de Auditoría” en el cual se presentarán los principales hallazgos derivados de la ejecución de la auditoría, entendiendo por hallazgos, a las no conformidades u observaciones identificadas durante las entrevistas al personal, evaluación de documentos y recorridos en instalaciones.

Una vez recibido el “Reporte Final de Auditoría” por parte de los auditores, el proyecto considera la realización de un plan de mejora entre el equipo multidisciplinario del C4 y el consultor líder de TIPI con el fin de asegurar la continuidad en la implementación de los protocolos y buenas prácticas en materia de emergencias. En todo caso, TIPI garantizará la certificación NENA 911 para la entidad.

NOTA: En caso de que el C4 no logre la certificación en la primera auditoría, TIPI deberá realizar las acciones correctivas que garanticen la certificación por parte de NENA 911.

Como parte final del proyecto, la entrega oficial del certificado se realizará en un evento protocolario de acuerdo con los requisitos acordados con el supervisor del contrato. Su organización y costos asociados serán asumidos por TIPI.

5.6.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Preparación de la logística para la recepción de auditores de NENA USA
2. Preparación de la logística para la ejecución de la auditoría de certificación
3. Ejecución de la auditoría para la Certificación
4. Aplicación del examen de certificación para el personal
5. Presentación de resultados de la auditoría de certificación y realización de plan de mejora para la continuidad de la certificación.
6. Entrega de la certificación por parte de los auditores de NENA USA

5.6.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- “Plan de Auditoría”
- Resultados del examen de certificación aplicada al personal:
- Reporte con resultados de auditoría final
- Documento con Plan de Mejora Continua para el sostenimiento de la certificación

5.6.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Documento denominado “Plan de Auditoría”, en el cual se citan los días, horarios y responsables del C4 que deben atender la auditoría.
- Documento denominado “Reunión de Apertura de la Auditoría” en el cual básicamente es una lista de asistencia constatando la presencia de los auditores de NENA Estados Unidos, así como de los responsables de procesos del C4 convocados a la reunión de arranque oficial de la auditoría de certificación.
- Documento denominado “Reunión de Cierre de la Auditoría” en el que se deja evidencia del cierre de la auditoría, así como del resultado general de la misma.
- “Reporte Final de Auditoría”, documento elaborado por los auditores de NENA Estados Unidos en el cual se especifican los hallazgos o los resultados de la auditoría realizada previamente, es decir, aquí se especifican los posibles no cumplimiento a los requerimientos de la certificación, o bien, las observaciones o áreas de oportunidad que pueden servir como puntos de mejora a lo ya establecido por el C4.

5.6.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Mes 8

5.6.5. CRONOGRAMA

La periodicidad del cronograma se planificó de manera mensual conforme:

FASE	ETAPA	MES
1	Análisis Situacional	1
	Arranque	
	Seguimiento de actividades	
2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	2
	Documentación de Gestión del Talento Humano	3
	Documentación de Recepción de Incidentes	
	Curso 1: "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	
	Seguimiento de actividades	
3	Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	4
	Documentación de Protocolos de Capacitación y Entrenamiento	5
	Seguimiento de actividades	
4	Curso 2 "Habilidades Comunicativas / Manejo de Crisis"	6
	Supervisión y Evaluación	7
	Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas	
	Seguridad y Control de Acceso	
	Educación a la Población	
	Seguimiento de actividades	
	Preparación de Auditoría	
5	Auditoría FINAL	8
	Plan de Mejora	
	Entrega de certificación	

5.6.6. ANOTACIONES

- El sitio de las capacitaciones será acordado por las partes, e incluye los costos asociados a la logística del lugar donde se realizarán las capacitaciones, almuerzo y dos refrigerios para el personal asistente.
- Todos los participantes de los cursos recibirán su respectiva certificación de asistencia.
- Los certificados NENA 911 se entregarán a los funcionarios que apliquen y aprueben las pruebas establecidas de los cursos.
- Se entregará una certificación al proceso auditado de recepción de incidentes de emergencias.
- Incluye el costo asociado a los traslados de los auditores NENA USA.
- Para la fase de auditoría, la propuesta contempla un traductor que acompañara al personal que se requiera durante el ejercicio.

- En el proceso de capacitación y entrenamiento participarán máximo 400 personas las cuales se dividirán en grupos de máximo 100 personas por cada fase, pero al final deberán ser capacitados o entrenados el número máximo de personas definidas en este ítem. TIPI deberá proveer el software, usuarios y accesos necesarios para todo el personal que participe del proceso de entrenamiento. Así las cosas, el personal de apoyo a la gestión y prestación de servicios profesionales, harán parte del proceso en las etapas de capacitación y entrenamiento en pro de mejorar la calidad del servicio y acceso a la certificación NENA 911, pero la certificación como operadores no se hará extensiva a este personal, por lo tanto las erogaciones pecuniarias para acceder a este título deberán ser asumidas por cada contratista, tal como fue aclarado por Concepto 263321 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	MÁX. 400 PERSONAS
CERTIFICACIÓN	MÁX. 234 CERTIFICACIONES

5.6.7. VALORES AGREGADOS

- El requerimiento debe incluir viaje de referenciación a la ciudad de México para conocer las buenas prácticas, protocolos y modelos de infraestructura tecnológica y física de otros C5 (Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la CDMX) la invitación es extendida para 5 personas asignadas por el supervisor del contrato, con todo incluido (tiquetes, traslados, hospedaje, alimentación y visitas a los Centros de comando y control).

6. ASPECTOS REGULATORIOS

Teniendo en cuenta las leyes que intervienen en la contratación pública se exponen algunos decretos y artículos los cuales permiten tener claridad en este proceso para **“PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.”**

La entidad aplicara en este proceso el Decreto 1082 de 2015, así como lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1474 de 2011 y demás decretos reglamentarios y normas vigentes sobre la materia.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

- Art. 83 Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquéllos adelanten ante éstas.
- La entidad aplicará en este proceso el Decreto 1082 de 2015, así como o dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150, Ley 1474 de 2011 y demás Decretos reglamentarios y normas vigentes sobre la materia.

LEYES

- Ley 80 de 1993 – Por medio del cual se dicta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

- Ley 1150 de 2007 - Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos
- Decreto 1082 de 2015- “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional”.
- Decreto Ley 019 de 2012- Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1474 de 2011 - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Decreto 332 de 2020
- Decreto 1860 de 2021

7. ESTRUCTURA DEL ANALISIS ECONOMICO DEL SECTOR

Para determinar la importancia del sector de La Consultoría en el país hay que atarla a la importancia que tienen los proyectos pues para llevar a ejecución un proyecto primero hay que realizar sus respectivos diseños que establezcan sus costos y garantice su durabilidad y estabilidad.

La Consultoría se enmarca en lo que desde la planificación del desarrollo se ha denominado “programas y proyectos o estudios básicos”, que no generan productos tangibles, pero que sirven de apoyo a otros proyectos, Para ampliar su capacidad de beneficio. Sirven de fundamentación a los proyectos productivos, de infraestructura y de desarrollo social. Son proyectos que cualifican procesos de desarrollo, permiten tratamientos diferenciados y flexibilidad en el análisis, en la identificación de los beneficios y en las fases o ciclos de su realización.

La economía es un estudio que involucra la asignación, la producción y la distribución de los recursos económicos. Las naciones y los gobiernos prestan mucha atención a los indicadores económicos, ya que estos proporcionan información sobre la contracción o la expansión de una economía. Los indicadores principales son, por lo general, los indicadores económicos más importantes, estos proporcionan información actual que puede predecir los futuros cambios en la economía. Existen varios tipos de importantes indicadores destacados que son utilizados en una economía.

Para el presente estudio se analizará el sector terciario el cual está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población en este caso será **“PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

7.1. Sector económico de media afectación

ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS; ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO:

Acá se encuentra una serie de actividades profesionales como las asesorías jurídicas y de contabilidad, administración empresarial, consultoría, arquitectura, ingeniería, la publicidad, el mercadeo, el diseño, fotografía. Algunas actividades de servicios y apoyo como el alquiler y arrendamiento de vehículos, las agencias de empleo,

las agencias de viajes, los operadores turísticos, la investigación, las actividades de limpieza; y en general aquellas actividades con servicios de apoyo a las empresas, seguridad privada, limpieza entre otros.

7.2. ASPECTOS GENERALES

En cuanto a lo que tiene que ver en el ámbito regional y local, la importancia del sector es similar al del resto del país, aunque se ha observado que las empresas Constructoras llevan en su cámara de comercio como actividad secundaria la Consultoría, catalogadas como pequeñas y medianas empresas. La demanda por servicios de consultoría aumenta en el país, un claro indicio de las necesidades de crecimiento y mejora de las empresas. La consultoría pertenece a un sector con múltiples desafíos. Un verdadero auge experimenta la práctica de la consultoría en el país.

Este mercado sigue creciendo de la mano del buen momento económico, del interés de empresas del exterior por entrar al mercado colombiano, así como de empresas locales por ampliar sus fronteras. Y, en todos los casos, las grandes firmas de consultoría son indispensables.

El mercado va al ritmo de la economía en general, que avanza impulsada por dos flujos de negocios muy importantes en este momento: la necesidad de las empresas de mejorar su posición interna y el interés por entrar al mercado local –desde la perspectiva de jugadores internacionales–, o salir a otros mercados –como visión de las compañías colombianas y algunas multinacionales que tienen a Colombia como plataforma regional– El sector en Colombia es visto como uno de los más atractivos de Latinoamérica, por lo que la mayoría de firmas especializadas y otras, como los grandes proveedores de software y hardware, quieren entrar al país. Pero, aunque el mercado de consultoría en Colombia está hoy muy desarrollado, no llega obviamente a tener el tamaño de otros como el europeo o el estadounidense.

Las necesidades de asesoría de las empresas en Colombia generan retos para las consultoras. Algunos comienzan a mostrar en el país un aumento en la demanda ligeramente inferior al crecimiento registrado por la oferta. De hecho, aunque el mercado de consultoría en Colombia ofrece muchas posibilidades y potencial a mediano plazo, es claro que todavía se trata de un mercado cerrado y difícil. Además, aún en medio de estos desafíos, el cambio de mentalidad empresarial es un hecho en el país, y la fuerte competencia que afrontan hoy las compañías presentes en el mercado local hace apremiante buscar, cuanto antes, el rápido acceso que brindan las consultoras a las mejores prácticas globales existentes.

Dentro de los aspectos generales del presente proceso, se identifica que el componente principal de la contratación solicitada pertenece al sector terciario o de servicios, el cual refiere a “todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía”.¹ Este sector terciario se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso y el producto nacional.

7.3. Aspecto económico

Es de aclarar que las labores a desarrollar deben ser ejecutadas por personas con idoneidad y experiencia por lo que se tiene pleno concomitamiento que en Colombia dicho servicio corresponde al sector terciario de la economía; dentro de los productos incluidos dentro del sector se encuentran los servicios profesionales en aspectos legales,

¹ Banrepcultural. http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title= Sectores_econ%C3%B3micos

contables, de ingeniería y arquitectura, socioeconómicos, de administración, servicios públicos de acueducto y alcantarillado, servicios de saneamiento básico rural, etc.

De acuerdo con información suministrada por los gremios involucrados en el sector, las variables económicas que afectan el sector son la Inflación y el valor del SMMLV, dado que están directamente relacionadas con el valor de las contrataciones por cuanto las consultorías poseen un costo alto en cuanto a personal y factores prestacionales.

Las tarifas y los perfiles de profesionales utilizados en la estructuración de los procesos de consultoría consideran como referencia los procesos previos de contratación con objetos similares, así como las tendencias del mercado respecto de los sueldos de profesionales y personal involucrado.

Dentro de estos aspectos económicos cabe señalar los indicadores macroeconómicos que permiten ver con claridad a nivel general el sector económico del país.

8. ESTUDIO DEL SECTOR

El presente estudio del sector tiene como objetivo realizar un análisis de la oferta y la demanda del sector permitiendo conocer las características fundamentales de las empresas que conforman el segmento del mercado que cuentan con la capacidad de suplir la presente necesidad de contratación y determinar las variables financieras y técnicas que sirvan de base para estructurar el proceso de selección, garantizando la pluralidad de oferentes y su selección objetiva.

El sector de tecnologías de la información y comunicación o industrias 4.0 en Colombia ha tenido en términos generales rendimientos positivos en los últimos años. Según estadísticas del sector, las variaciones de crecimientos han tenido tendencias positivas debido a la innovación y al crecimiento exponencial que se vive, no solo en Colombia, sino a nivel global en los mercados tecnológicos, donde hoy en día la implementación de sistemas que optimicen procesos y hagan más eficiente el uso de los recursos, es más común y tiene mayor acogida.

Igualmente, a causa de la contingencia por COVID-19, se ha visto afectado en algunos puntos, pero potenciado en otros. No está mal decir que ha sido más lo que ha ganado que lo que ha dejado de percibir y es por esto por lo que es importante reseñar lo siguiente.

De acuerdo con Procolombia, *“Durante la pandemia el uso de tecnología se ha vuelto esencial para la continuidad de las diferentes industrias. Algunos ejemplos de su utilidad sobresalen en sectores como fintech, telemedicina, logística, gobierno digital, aplicaciones móviles, educación virtual, ciberseguridad, e-commerce, realidad virtual y aumentada, teletrabajo, agritech, blockchain, internet de las cosas e inteligencia artificial. Además, en otros sectores, como el turismo y las manufacturas, el uso de drones, robótica, y recorridos virtuales han facilitado el trabajo en tiempos de aislamiento social.”*²

Con respecto al 2020, la población en Colombia creció en un 0.9%. Representando unas 463 mil nuevas personas.

² <https://procolombia.co/noticias/covid-19/software-especializado-y-tecnologia-la-combinacion-perfecta-para-el-desarrollo-de-todas-las>

Ahora bien, el sondeo en cuanto a niveles de cobertura y el acceso a tecnologías de la información, genera un panorama macro sobre las condiciones del país en sus niveles de adaptación a los nuevos procesos tecnológicos que se acoplan al día en toda la población colombiana. Sin embargo, el análisis que se debe abordar es el correspondiente al análisis del mercado que ejecutan los procesos de innovación a través de tecnologías informáticas o de software. En este caso, como ya se mencionó, Colombia se encuentra en altos niveles de crecimiento con mayor recepción empresas extranjeras que ven con buenos ojos los avances alcanzados en los últimos años.

8.1. Información y comunicaciones.

En el primer trimestre de 2022pr, el valor agregado de información y comunicaciones crece 20,6% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2021pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 3,9%, respecto al trimestre inmediatamente anterior

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2022 ^{pr} - I / 2021 ^{pr} - I	2022 ^{pr} - I / 2021 ^{pr} - IV
Información y comunicaciones	20,6	3,9

Fuente: DANE, Cuentas nacionales

8.2. INDICADORES MACROECONÓMICOS DEL MERCADO

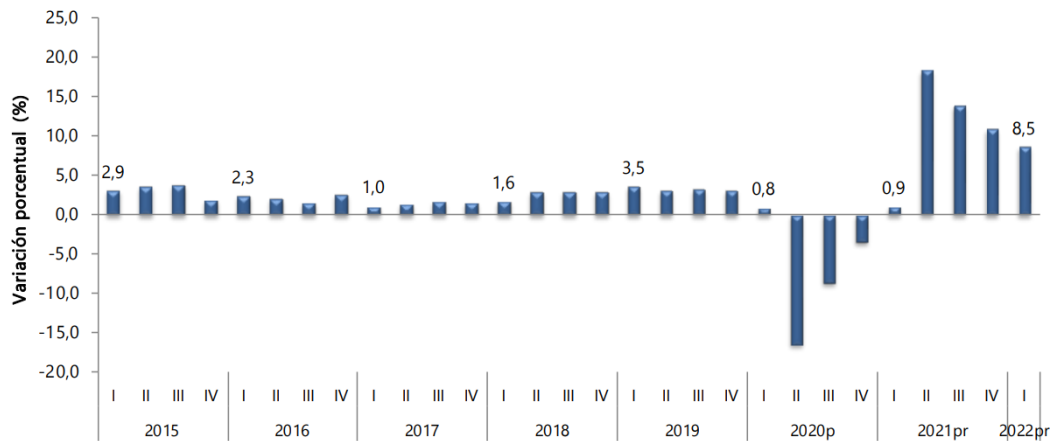
La economía es un estudio que involucra la asignación, la producción y la distribución de los recursos económicos. Las naciones y los gobiernos prestan mucha atención a los indicadores económicos, ya que estos proporcionan información sobre la contracción o la expansión de una economía. Los indicadores principales son, por lo general, los indicadores económicos más importantes, estos proporcionan información actual que puede predecir los futuros cambios en la economía. Existen varios tipos de importantes indicadores destacados que son utilizados en una economía.

Para el presente estudio vamos a analizar el sector terciario el cual está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de bienes y servicios que demanda la población en este caso será **PARA LA ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE SISTEMAS AÉREOS REMOTAMENTE TRIPULADOS "DRONES" Y COMPONENTES TECNOLÓGICOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL GRUPO SIART EN APOYO AL MODELO NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES DE BOGOTÁ**”.

8.3. Producto Interno bruto PIB

De acuerdo a la información más actualizada reportada en la página del Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE.

Grafica 1: Producto Interno Bruto Tasas de crecimiento anual



Fuente: DANE, Cuentas nacionales.

En el primer trimestre de 2022pr, el Producto Interno Bruto, en su serie original, crece 8,5% respecto al mismo periodo de 2021pr.

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

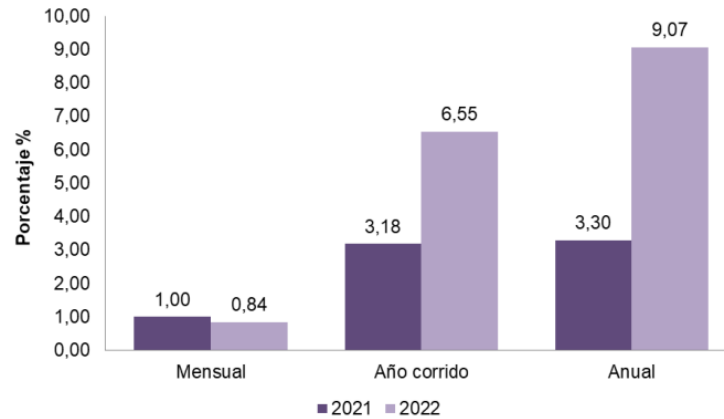
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida, que crece 15,3% (contribuye 3,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras, que crece 11,1% (contribuye 1,4 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio, que crece 35,7% (contribuye 1,1 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,0%. Esta variación se explica principalmente por la siguiente dinámica:

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio, que crece 11,9%.
- Información y comunicaciones, que crece 3,9%.
- Industrias manufactureras, que crece 1,4%.

8.3.1. ÍNDICE DE PRECIO AL CONSUMIDOR - IPC

Gráfico IPC Variaciones – Total Nacional – Mayo 2022



Fuente: DANE, IPC.

En el mes de mayo de 2022, el IPC registró una variación de 0,84% en comparación con abril de 2022, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,84%): Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,56%), Restaurantes y hoteles (1,18%) y por último, Bienes y servicios diversos (0,88%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,83%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,82%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,66%), Salud (0,61%), Prendas de vestir y calzado (0,55%), Recreación y cultura (0,38%), Transporte (0,27%), Educación (0,18%) y por último, Información y comunicación (-0,05%).

Cuadro IPC variación y contribución mensual:

Divisiones de Gasto	2021			2022	
	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	5,37	0,88	1,56	0,29
Restaurantes y hoteles	9,43	0,86	0,08	1,18	0,12
Bienes y servicios diversos	5,36	0,24	0,01	0,88	0,05
TOTAL	100,00	1,00	1,00	0,84	0,84
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,24	0,08	0,83	0,26
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,32	0,01	0,82	0,03
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,22	0,00	0,66	0,01
Salud	1,71	0,27	0,00	0,61	0,01
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,08	0,00	0,55	0,02
Recreación y cultura	3,79	0,18	0,01	0,38	0,01
Transporte	12,93	0,33	0,04	0,27	0,03
Educación	4,41	0,06	0,00	0,18	0,01
Información y comunicación	4,33	-3,17	-0,13	-0,05	0,00

Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,84%), se ubicaron en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Restaurantes y hoteles y Bienes y servicios diversos, las cuales aportaron 0,72 puntos porcentuales a la variación total.

Bienes y Servicios Diversos

En lo corrido del año, (enero - mayo), cuatro divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (6,55%): Alimentos y bebidas no alcohólicas (15,01%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (10,03%), Restaurantes y hoteles (8,59%) y por último, Prendas de vestir y calzado (7,10%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Bienes y servicios diversos (5,50%), Educación (4,98%), Salud (4,64%), Transporte (4,35%), Bebidas alcohólicas y tabaco (3,75%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (3,44%), Recreación y cultura (3,02%) y por último, Información y comunicación (0,06%).

Divisiones de Gasto	2021			2022	
	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	10,88	1,72	15,01	2,64
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,22	0,09	10,03	0,40
Restaurantes y hoteles	9,43	3,00	0,29	8,59	0,85
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,57	0,06	7,10	0,24
TOTAL	100,00	3,18	3,18	6,55	6,55
Bienes y servicios diversos	5,36	1,72	0,09	5,50	0,29
Educación	4,41	4,77	0,20	4,98	0,20
Salud	1,71	1,87	0,03	4,64	0,08
Transporte	12,93	2,48	0,32	4,35	0,56
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	1,71	0,03	3,75	0,06
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	1,79	0,59	3,44	1,12
Recreación y cultura	3,79	-0,29	-0,01	3,02	0,11
Información y comunicación	4,33	-5,31	-0,22	0,06	0,00

Fuente: DANE, IPC.

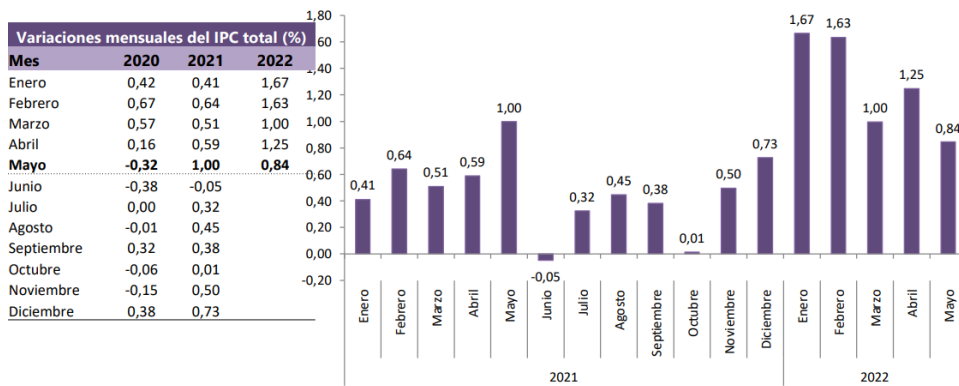
En mayo de 2022, la variación mensual del IPC fue 0,84%, la variación año corrido fue 6,55% y la anual fue 9,07%.

En mayo de 2022, la variación anual del IPC fue de 9,07%, es decir, 5,77 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 3,30%.

IPC. Variación mensual total de 2022 y resultado del promedio histórico (índice total) 2016-2021

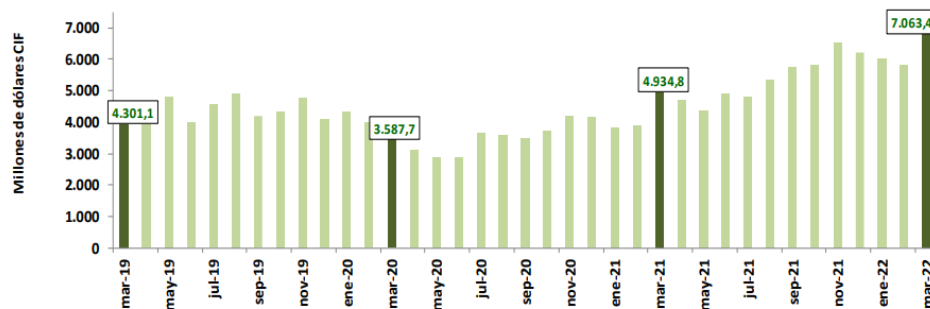
2022	IPC mensual %	Promedio 2016-2021 %	Relación (dato 2022/ promedio histórico)
Enero	1,67	0,73	2,28
Febrero	1,63	0,81	2,02
Marzo	1,00	0,53	1,89
Abril	1,25	0,45	2,78
Mayo	0,84	0,33	2,55

Fuente: DANE IPC



Fuente: DANE - IPC

8.3.2. COMPORTAMIENTO IMPORTACIONES

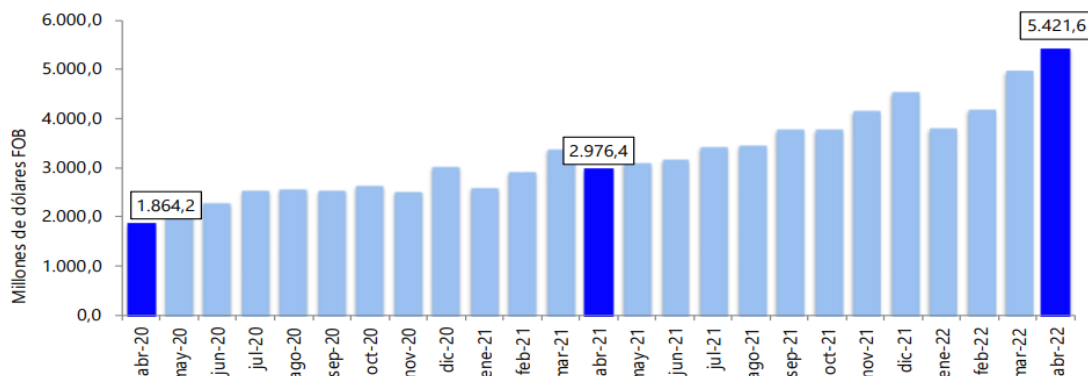


Fuente: DIAN - DANE (IMPO)

En el periodo enero-marzo 2022, las importaciones colombianas fueron US\$18.940,6 millones CIF y registraron un aumento de 49,6%, frente al mismo periodo de 2021. En el periodo enero-marzo 2022 las importaciones del

grupo de Manufacturas fueron de US\$14.284,2 millones CIF y aumentaron 47,5%, en comparación con el mismo periodo de 2021, como resultado de las mayores compras de Maquinaria y equipo de transporte (46,8%) y de Productos químicos y productos conexos (47,7%) que en conjunto contribuyeron con 34,1 puntos porcentuales a la variación del grupo. En el periodo enero-marzo 2022 las compras externas del grupo de productos Agropecuarios, alimentos y bebidas fueron US\$2.641,0 millones CIF y aumentaron 31,3%, en comparación con el mismo periodo de 2021; este resultado se explicó principalmente por las mayores importaciones de Productos alimenticios y animales vivos (29,4%), que aportaron 23,1 puntos porcentuales a la variación del grupo. Las compras externas en el grupo de Combustibles y productos de las industrias extractivas, en el periodo enero-marzo 2022, fueron de US\$1.993,8 millones CIF y presentaron un aumento de 110,6% en comparación con el mismo periodo de 2021. Este comportamiento obedeció principalmente al aumento de las importaciones de Combustibles y lubricantes minerales y productos conexos (140,5%), que contribuyó con 101,0 puntos porcentuales a la variación total del grupo.

8.3.3. COMPORTAMIENTO EXPORTACIONES



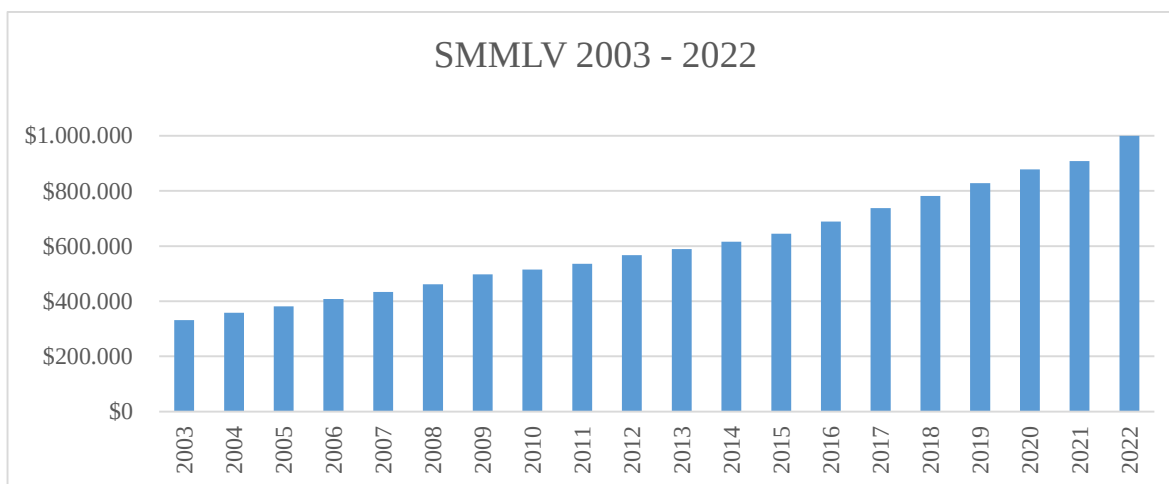
Fuente: DIAN - DANE (EXPO)

En el periodo enero-abril 2022, las exportaciones colombianas fueron US\$18.385,3 millones FOB y registraron un aumento de 54,4%, frente al mismo periodo de 2021. En el periodo enero-abril 2022, las exportaciones del grupo de Combustibles y productos de las industrias extractivas fueron de US\$10.150,2 millones FOB y aumentaron 93,9% frente al mismo periodo de 2021. Este comportamiento obedeció principalmente al crecimiento en las ventas externas de Petróleo, productos derivados del petróleo y productos conexos (77,2%) y Hulla, coque y briquetas (151,9%), que contribuyeron en conjunto con 92,8 puntos porcentuales. En el periodo enero-abril 2022, las exportaciones del grupo de productos Agropecuarios, alimentos y bebidas fueron US\$4.021,5 millones FOB y presentaron un crecimiento de 29,5%, frente al mismo periodo de 2021, como resultado principalmente de las mayores ventas de Flores y follaje cortados (28,0%) y Aceite de palma y sus fracciones (110,5%) que en conjunto aportaron 10,3 puntos porcentuales a la variación del grupo. En el periodo enero-abril 2022, las ventas externas del grupo de Manufacturas fueron US\$3.295,0 millones FOB y registraron un aumento de 25,6%, frente a enero-abril 2021, este comportamiento obedeció principalmente al aumento en las exportaciones de Artículos manufacturados, clasificados principalmente según el material (48,9%), que aportó 13,1 puntos porcentuales a la variación del grupo. En el periodo enero-abril 2022 frente al periodo enero-abril 2021, la disminución de las exportaciones del grupo Otros sectores (-3,0%) se explicó fundamentalmente por la disminución en las ventas de oro no monetario que aportó con 3,0 puntos porcentuales negativos a la variación del grupo.

8.3.4. SALARIO MINIMO LEGAL VIGENTE

Teniendo en cuenta que el sector de estudio general corresponde al sector servicios, es indispensable el análisis de la variación del salario mínimo, variable fundamental en la fijación de precios del sector servicios. En los últimos 10 años, el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) en Colombia ha crecido en promedio un 5,5%. En particular el SMMLV para 2020 fue fijado con un crecimiento del 6% frente al observado en 2019, esto es, un 2,7% superior al crecimiento de la economía que como se mencionó anteriormente, creció un 3,3%, y un 2,2% frente a la inflación registrada el año anterior del 3,8%. En 2021, el incremento nominal del salario mínimo fue de 3,5 %. De acuerdo con el informe del mercado laboral de enero de 2018 llamado “Productividad y salario mínimo” de Fedesarrollo, En Colombia, el salario mínimo se ajusta anualmente a partir de una negociación entre los sindicatos, las empresas y el gobierno y normalmente aumenta con base en la inflación esperada (variación del IPC) de acuerdo con la meta establecida por el Banco de la República y los cambios observados en la productividad laboral. En cualquier caso, acogiendo una sentencia de la Corte Constitucional, el aumento debe ser superior a la inflación observada en el año inmediatamente anterior, de tal forma que al menos se garantice que su poder adquisitivo no se deteriore con respecto al que se tenía un año atrás.

En diciembre de 2021, las centrales obreras, los empresarios y el Gobierno Nacional fijaron el que será el salario mínimo de los colombianos el presente año 2022: \$1.000.000.



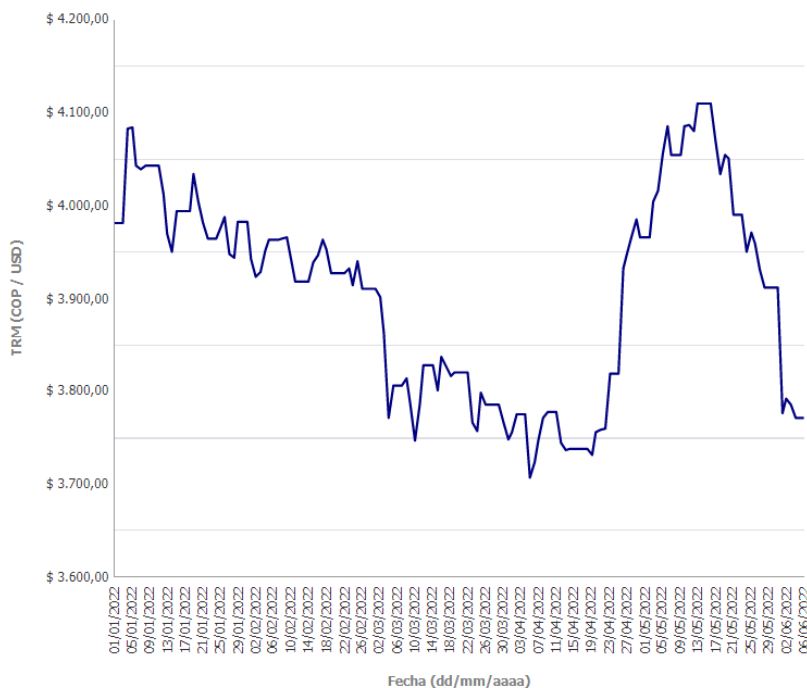
Fuente: Serie Histórica Banco de la República SMMLV

8.3.5. TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO TRM

RESULTADOS DE LA ENCUESTA MENSUAL DE EXPECTATIVAS ECONÓMICAS													
Fecha de realización: del 7 de enero al 13 de enero de 2022													
Medidas estadísticas	Valor de la TRM												
	el 31 de ene./2022		el 31 de dic/2022		el 31 de ene./2023		el 31 de dic/2023		el 31 de ene./2024				
TODAS LAS ENTIDADES PARTICIPANTES													
De tendencia:	1/		2/		3/								
Media	\$	3.971,11	11,56%	\$	3.827,04	-3,87%	\$	3.818,01	-5,05%	\$	3.746,42	\$	3.688,00
Mediana	\$	3.980,00		\$	3.800,00		\$	3.817,50		\$	3.785,00	\$	3.660,00
Moda	\$	3.950,00		\$	3.850,00					\$		\$	3.500,00
De dispersión													
Desviación estándar	\$	55,16		\$	157,25		\$	150,07		\$	206,42	\$	212,83
Coefficiente de variación		1,39%			4,11%			3,93%			5,51%		5,77%
Mínimo	\$	3.850,00		\$	3.500,00		\$	3.500,00		\$	3.313,00	\$	3.200,00
Máximo	\$	4.150,00		\$	4.150,00		\$	4.113,00		\$	4.250,00	\$	4.090,00
Número de participantes	40		39		38		38		33				
BANCOS													
De tendencia:	1/		2/		3/								
Media	\$	3.978,00	11,76%	\$	3.887,80	-2,35%	\$	3.881,40	-3,48%	\$	3.821,33	\$	3.756,33
Mediana	\$	3.983,00		\$	3.850,00		\$	3.900,00		\$	3.858,00	\$	3.828,00
Moda	\$	3.950,00											
De dispersión													
Desviación estándar	\$	53,85		\$	145,67		\$	140,26		\$	250,58	\$	245,11
Coefficiente de variación		1,35%			3,75%			3,61%			6,56%		6,53%
Mínimo	\$	3.850,00		\$	3.629,00		\$	3.600,00		\$	3.313,00	\$	3.292,00
Máximo	\$	4.050,00		\$	4.115,00		\$	4.113,00		\$	4.250,00	\$	4.090,00
Número de participantes	15		15		15		15		12				
SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSA													
De tendencia:	1/		2/		3/								
Media	\$	3.983,44	11,91%	\$	3.805,44	-4,41%	\$	3.794,44	-5,64%	\$	3.697,89	\$	3.670,89
Mediana	\$	3.970,00		\$	3.790,00		\$	3.800,00		\$	3.670,00	\$	3.660,00
Moda	\$	3.945,00		\$	3.850,00		\$	3.650,00		\$	3.800,00	\$	3.500,00
De dispersión													
Desviación estándar	\$	66,69		\$	131,48		\$	137,51		\$	133,71	\$	145,06
Coefficiente de variación		1,67%			3,45%			3,62%			3,62%		3,95%
Mínimo	\$	3.926,00		\$	3.650,00		\$	3.650,00		\$	3.500,00	\$	3.500,00
Máximo	\$	4.150,00		\$	4.097,00		\$	4.078,00		\$	3.858,00	\$	3.852,00
Número de participantes	9		9		9		9		9				
CORPORACIONES, FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS, UNIVERSIDADES Y OTROS													
De tendencia:	1/		2/		3/								
Media	\$	3.957,70	11,19%	\$	3.779,23	-5,07%	\$	3.765,25	-6,37%	\$	3.697,37	\$	3.632,51
Mediana	\$	3.965,00		\$	3.750,00		\$	3.775,00		\$	3.641,50	\$	3.615,00
Moda							\$	3.800,00				\$	3.500,00
De dispersión													
Desviación estándar	\$	50,02		\$	171,23		\$	152,50		\$	178,74	\$	218,40
Coefficiente de variación		1,26%			4,53%			4,05%			4,83%		6,01%
Mínimo	\$	3.880,00		\$	3.500,00		\$	3.500,00		\$	3.493,00	\$	3.200,00
Máximo	\$	4.050,00		\$	4.150,00		\$	4.050,00		\$	4.047,11	\$	4.079,14
Número de participantes	16		15		14		14		12				

Fuente: Banco de la República - Encuesta Mensual de Expectativas de Analistas Económicos (EME)

La proyección realizada del 7 de enero al 13 de enero 2022 por el Banco de la República para conocer las expectativas de los Bancos, Sociedades Comisionistas de Bolsa, Universidades, Fondos de Pensiones y Cesantías y entre otros analistas económicos acerca de la Inflación, Tasa de Intervención del Banco de la República, Tasa Representativa del Mercado (TRM) y crecimiento del PIB, refleja que para el cierre del presente año la expectativa de TRM es de un mínimo de \$3.313 o un máximo de \$4.079.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co).

Fecha (dd/mm/aaaa)	TRM (COP/USD)
10/06/2022	\$ 3.833,34

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co).

9. ANÁLISIS DEL MERCADO

9.1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

9.1.1. HISTÓRICOS DE LAS ADQUISICIONES:

Al investigar el histórico de las contrataciones adelantadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se encontró que la entidad no ha contratado los servicios y/o bienes con similares características a las del presente proceso.

9.1.2. ADQUISICIONES PREVIAS DE OTRAS ENTIDADES

Verificando a través de la página web del sistema Electrónico de Contratación Pública “SECOP” <https://www.colombiacompra.gov.co/secop/consulte-en-el-secop-ii> relaciona la demanda de este tipo de servicios por parte de las entidades estatales colombianas, las cuales han adquirido este servicio con similares

características a las requeridas en este proceso de contratación. Por lo tanto, solo son un referente y no se pueden tener en cuenta como un precio histórico.

AÑO	ENTIDAD	PROCESO	MODALIDAD DE SELECCIÓN	OBJETO DEL CONTRATO	CUANTÍA A CONTRATAR	ADJUDICATARIOS
2021	POLICÍA NACIONAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PN DIRAF CD 245 2021	Contratación directa	IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD – SIES 123 EN LA POLICÍA NACIONAL	\$352'144.800	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y PAGO INTEGRADO

9.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA

A continuación, revisaremos que proveedores en el mercado pueden suplir esta necesidad:

Dado que Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. (TIPI) es una persona jurídica que tiene un vínculo contractual con la empresa extranjera (México) denominada Asociación Latinoamericana de números de emergencia A.C (451933-12) conocida como NENA 9-1-1, donde desarrolla la actividad intelectual y exclusiva comercial en el territorio colombiano referente a la implementación de un sistema universal de números telefónicos de emergencia en los Estados Unidos, México y Latinoamérica. Es pertinente indicar que NENA 9-1-1 hace parte de la Coalición Colaborativa de Seguridad Pública Internacional (CC:IPS), siendo TIPI distribuidor exclusivo para Colombia en estas soluciones; se realizó la solicitud de cotización puntual a esta empresa, la cual fue enviada el 10 de junio de 2022 mediante memorando No. 20224100447912.

9.2.1. COTIZACIÓN TIPI S.A.S.:

El 10 de junio de 2022 a través de correo electrónico la empresa TIPI SAS envió como respuesta la cotización pertinente, la cuál se anexa al final del presente estudio de mercado, en la que se puede evidenciar la siguiente información:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia



**National Emergency
Number Association Mexico**

"Porque una llamada puede salvar vidas"

PROPUESTA ECONÓMICA

Cliente
Contacto
Teléfono Cliente
Vendedor

CENTRO DE COMANDO Y CONTROL BOGOTÁ
ADALIZ SANDOVAL
UNA MARCELA PEREZ

Fecha
Mes
Ciudad



CERTIFICACIÓN DE NENA 911 CENTRO DE COMANDO Y CONTROL BOGOTÁ					
FASES DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	MESES	VALOR VENTA TOTAL	VALOR DEL IVA	VALOR VENTA TOTAL
CERTIFICACIÓN DE ATENCIÓN DE LLAMADAS C4	Análisis Situacional				
	Arranque				
	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa				
	Documentación de Gestión del Talento Humano				
	Documentación de Recepción de Incidentes				
	Curso 1 "Introducción a las Unidades de Emergencia / Protocolos Iniciales"				
	Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales				
	Capacitación y Entrenamiento				
	Curso 2 "Habilidades Comunicativas / Manejo de Crisis"	8	\$ 1.260.489.118	\$ 239.489.132	\$ 1.499.958.250
	Supervisión y Evaluación				
	Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas				
	Seguridad y Control de Acceso				
	Educación a la Población				
	Preparación de Auditoría				
	Auditoría FINAL				
	Plan de Mejora				
VALORES TOTALES			\$ 1.260.489.118	\$ 239.489.132	\$ 1.499.958.250

En alianza con:



Tecnología de la Información y Papeles Integrados SAS

Carrera 65 # 8B-91 of. 370
Centro Comercial Terminal del Sur
Teléfono: 317 6423090
www.tipi.com.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



10. PRESUPUESTO OFICIAL

Para este requerimiento y de acuerdo con la solicitud de cotización realizada y la respuesta a la misma por la empresa TIPI SAS, y teniendo en cuenta que estamos frente a un proceso de contratación directa, el presupuesto oficial para este proceso se obtuvo de la cotización allegada a la secretaría en el mes de junio así:

FASES DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	MESES	VALOR VENTA TOTAL	VALOR DEL IVA	VALOR VENTA TOTAL
CERTIFICACIÓN DE ATENCIÓN DE LLAMADAS C4	Análisis Situacional	8	\$1.260.469.118,00	\$239.489.132,00	\$1.499.958.250,00
	Arranque				
	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa				
	Documentación de Gestión del Talento Humano				
	Documentación de Recepción de Incidentes				
	Curso 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "				
	Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales				
	Capacitación y Entrenamiento				
	Curso 2 "Habilidades Comunicativas / Manejo de Crisis"				
	Supervisión y Evaluación				
	Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas				
	Seguridad y Control de Acceso				
	Educación a la Población				
	Preparación de Auditoría				
	Auditoría FINAL				
	Plan de Mejora				

Discriminados así:

DETALLE	TIEMPO	VALOR IVA INCLUIDO
DESARROLLO	8 meses	\$859.476.077
CAPACITACIÓN	7 meses	203.994.322
AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN C4	1 mes	346.490.356
CERTIFICACIÓN 278 PERSONAS	1 mes	89.997.495

Por lo anterior, el presupuesto oficial es de **MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE (\$1.499'958.250).**

11. DECRETO 332 DEL 2020

Para dar cumplimiento en lo establecido mediante el Decreto 332 de 2020 el cual indica que: “Sin perjuicio de la autonomía presupuestal y contractual de la que están investidas las entidades y organismos distritales, el área técnica respectiva o la dependencia que solicita la contratación, según corresponda, incluirá en los pliegos de condiciones, estudios y documentos previos y en las cláusulas contractuales de los procesos de selección pública y/o contratos y convenios estatales que adelanten, la obligación del futuro contratista u asociado de vincular y mantener un mínimo de mujeres para la ejecución del convenio o contrato, según los porcentajes que se establecen a continuación, y garantizando que la vinculación se realizará con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.”

La vinculación de mujeres será progresiva y diferenciada por rama, así:

Ramas de actividad económica	Porcentaje mínimo de mujeres que deben estar vinculadas a la ejecución de los contratos		
	A partir del 1º de junio de 2021	A partir del 1º de junio de 2022	A partir del 1º de junio de 2023
Construcción	6,8%	9,3%	13,8%
Transporte y almacenamiento	9,6%	12,1%	16,6%
Suministro de electricidad, gas y agua	22,2%	24,2%	28,2%
Actividades inmobiliarias	31,2%	33,2%	37,2%
Información telecomunicaciones	43,5%	45,5%	49,5%
Industria manufacturera	43,9%	45,9%	49,9%
Comercio y reparación de vehículos	47,4%	45,4%	50%
Otras ramas	50%	50%	50%

Por lo tanto, el porcentaje de mujeres que deben estar vinculadas a la ejecución del contrato que establece el Decreto a la fecha para esta actividad económica, es del 50%.

Para el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo, la entidad distrital solicitará al contratista los documentos necesarios para corroborar la contratación de las mujeres durante el periodo de ejecución del contrato en los porcentajes indicados, para lo cual será válida la manifestación bimensual bajo juramento del Representante legal y del Revisor Fiscal del contratista (cuando aplique), sin perjuicio de otros mecanismos de verificación que establezca la supervisión o interventoría del contrato.

12. INDICADORES FINANCIEROS

No aplica para el presente proceso toda vez que se trata de un proceso de contratación directa de acuerdo a lo contemplado en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes; para lo cual se adjuntan los documentos aportados por el oferente para soportar tal condición.

Elaboró:



JHON LOPEZ PACHON
Contratista Dirección Técnica

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y NECESIDADES DEL SERVICIO REQUERIDO

PROYECTO

PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO-C4

Bogotá, Mayo de 2022

CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES	3
2.	JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	6
3.	OBJETO.....	9
4.	GENERALIDADES.....	9
4.2.	FASE I. ANÁLISIS SITUACIONAL – DIAGNÓSTICO Y ARRANQUE	11
4.2.1.	ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE	11
4.2.2.	ENTREGABLES DE LA FASE.....	12
4.2.3.	DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES	12
4.2.4.	EJECUCIÓN DE LA FASE.....	12
4.3.	FASE II. DOCUMENTACIÓN PROCESOS MISIONALES.....	12
4.3.1.	ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE	13
4.3.2.	ENTREGABLES DE LA FASE.....	13
4.3.3.	DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES	14
4.3.4.	EJECUCIÓN DE LA FASE.....	14
4.4.	FASE III. DOCUMENTACIÓN PROTOCOLOS ESPECÍFICOS	14
4.4.1.	ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE	14
4.4.2.	ENTREGABLES DE LA FASE.....	15
4.4.3.	DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES	15
4.4.4.	EJECUCIÓN DE LA FASE.....	16
4.5.	FASE IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y PREPARACIÓN DE AUDITORÍA.....	16
4.5.1.	ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE	17
4.5.2.	ENTREGABLES DE LA FASE.....	17
4.5.3.	DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES	18
4.5.4.	EJECUCIÓN DE LA FASE.....	18
4.6.	FASE V. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.....	18
4.6.1.	ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE	19
4.6.2.	ENTREGABLES DE LA FASE.....	20
4.6.4.	EJECUCIÓN DE LA FASE.....	20
4.6.5.	CRONOGRAMA.....	20

1. ANTECEDENTES

Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. en una persona jurídica que tiene un vínculo contractual con la empresa extranjera (México) denominada Asociación Latinoamericana de números de emergencia A.C (451933-12) conocida como NENA 9-1-1, donde desarrolla la actividad intelectual y exclusiva comercial en el territorio colombiano referente a la implementación de un sistema universal de números telefónicos de emergencia en los Estados Unidos, México y Latinoamérica. Es pertinente indicar que NENA 9-1-1 hace parte de la Coalición Colaborativa de Seguridad Pública Internacional (CC:IPS). Esta alianza se ha establecido como un colectivo global de organismos nacionales de membresía para compartir conocimientos, buenas prácticas y recursos entre las comunidades profesionales de los miembros; y fomentar la búsqueda de la interoperabilidad en la industria global, compuesto por APCO Canadá, APCO británico, EENA, NENA, NECWG –A/ NZ, cada asociación miembro tiene su propia competencia, constitución, membresía y enfoque geográfico, pero todas enfrentan problemas similares. A través de CC: CIPS, pueden adoptar y defender posiciones políticas conjuntas sobre temas de interés compartido y compartir recursos en un entorno basado en la confianza, la honestidad y un fuerte sentido de comunidad. [2] Fuente: <https://eena.org/our-community/associations/#>.

Si bien es cierto, estas organizaciones denominadas como seguridad pública brindan el mismo servicio de atención mediante un sistema de comunicación integrado de emergencias aplicadas a través de tecnologías, estándares y las mejores prácticas estandarizadas a nivel mundial en diferentes países del mundo como: Canadá, la Unión Europea, el Reino Unido y Estados Unidos, estos tienen un pacto de coalición y se dividen en América cuyo representante es NENA 9-1-1 y Europa ENNA, por consiguiente es pertinente resaltar en que consiste la Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional (CC: IPS) y como opera de manera conjunto e integrado en el mundo:

Las organizaciones de seguridad pública que representan a miembros en Canadá, la Unión Europea, el Reino Unido y los Estados Unidos firmaron un acuerdo único en su tipo el 4 de noviembre de 2019 para trabajar juntos para mejorar los sistemas de comunicaciones de emergencia que sirven a casi mil millones de personas en todo el mundo.

Bajo el pacto, conocido como Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional CC: IPS, la Asociación de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública de Canadá (APCO Canadá), la Asociación Europea de Números de Emergencia (EENA), la Asociación Británica de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública (BAPCO) y NENA: La Asociación 9-1-1 se compromete a promover, apoyar y mejorar los servicios de comunicaciones de emergencia utilizando las tecnologías, los estándares y las mejores prácticas más actuales y comúnmente aceptadas.

Específicamente, los grupos se han comprometido a promover, entre una amplia gama de temas, las comunicaciones, los servicios, las redes y los sistemas de emergencia de próxima generación, como el estándar i3 para NG9-1-1 en América y el estándar NG1-1-2 en Europa. Bajo estos marcos, las llamadas de ayuda de emergencia se manejan en un entorno

multimedia moderno, basado en el Protocolo de Internet, a diferencia de los marcos del pasado centrados en la voz y la línea fija.

Teniendo como referencia lo anterior, donde se da a conocer la Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional, (CC: IPS) y como opera de manera conjunto e integrado en el mundo, se puede vislumbrar que los servicios prestados por NENA 9-1-1, en el marco de la necesidad que tiene el C4 frente a la estandarización de un manual o protocolo de atención de emergencias para el manejo de la línea de emergencia 123, lo realiza la empresa NENA 9-1-1 en representación de la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado S.A.S. de manera exclusiva.

A pesar de que en Colombia se han fijado parámetros generales para la implementación de centros de gestión de emergencias y seguridad que permitan atender oportunamente las necesidades de la comunidad, se ha evidenciado que no hay una misma interpretación de la norma y regulación entre las agencias y organismos de seguridad y emergencias, tales normas se mencionan a continuación y deberían entenderse y acatarse de la misma manera entre todas las partes involucradas:

- Ley 1523 de 12: Se adopta Política Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres y establece el Sistema Nacional de Gestión de Desastres.
- Ley 1575 de 2012: Ley General Bomberos.
- Ley 1581 de 2012: Ley de protección de datos personales.
- Resolución 3066 de 2011: Régimen Integral Protección de Derechos Usuarios
- Servicio de comunicaciones.
- Ley 1453 de 2011: Reforma Código Penal, Código de Procedimiento Penal, Código de Infancia y Adolescencia.
- Ley de Víctimas 1448 de 2011
- Decreto 399 de 2011: Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y Fondos de Seguridad de Entidades Territoriales.
- Decreto 577 de 2011: Modifica el Decreto 399
- Ley 1421 de 2010
- Decreto 4708 de 2009: Crea el Comité SIES
- Código de práctica
- Ley 1341 de 2009
- Ley 1257 de 2008: Sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- Decreto 3174 de 2008: Convenio de Tempere sobre el Suministro de Recursos de Telecomunicaciones para mitigación de catástrofes y operaciones de socorro.
- Decreto 4366 de 2006: Regula el SIES
- Ley 847 de 2003: Aprueba el Convenio Tempere
- Decreto 25 de 2002: Planes Técnicos Básicos.
- Ley 418 de 1997 para la búsqueda de la convivencia, la eficacia y la justicia.
- Ley 252 de 1995: Aprueba constitución de UIT, Convenio de UIT.
- Código Penal Ley 599 de 2000
- Código de Procedimiento Penal
- Código Nacional de Policía

Por consiguiente, el C4 con el fin de adelantar el diagnóstico, consultoría y capacitación del personal de operación del NUSE 123 para la profesionalización del Sistema de Atención de emergencias de Bogotá alineado y conforme a las buenas prácticas definidas por la Asociación Nacional de Números de Emergencia – NENA 9-1-1, cuya misión es fomentar el avance tecnológico, la disponibilidad y la implementación de un sistema universal de números telefónicos de emergencia en los Estados Unidos, México y Latinoamérica. Este organismo es el único especializado en materia de atención telefónica y despacho de emergencias. Es pertinente indicar que citada Asociación promueve la investigación, planificación, capacitación y educación en la implementación de protocolos y buenas prácticas internacionales, en materia de atención y gestión de emergencias.

Para el caso de Latinoamérica se encuentra NENA 9-1-1 Capítulo México, fundada en 2009 la cual surge como una extensión de la National Emergency Number Association NENA 9-1-1 Estados Unidos para la impartición de diagnóstico y capacitación para la profesionalización del personal de atención de las emergencias, así como la consultoría del Centro de Atención de Emergencias, teniendo como referencia los estándares internacionales en materia de atención y despacho de emergencias.

Estos servicios se prestan en Colombia a través de la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS-TIPI, desde el 21 de octubre de 2019, cuenta con una certificación de representación legal y exclusividad en Colombia por lo tanto tiene facultades expresas por parte de la Asociación NENA 911, para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el Estado Colombiano.

En este sentido TIPI se ha convertido en un aliado estratégico para la Asociación NENA en lo que concierne a los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad SIES, toda vez que ha sido parte de crecimiento, mejoramiento, divulgación y evolución de la norma en Colombia mediante el acompañamiento y asesoramiento en las diferentes entidades públicas.

Para el caso de Latinoamérica se encuentra NENA 9-1-1 Capítulo México, fundada en 2009 la cual surge como una extensión de la National Emergency Number Association NENA 9-1-1 Estados Unidos para la impartición de capacitación y profesionalización del personal de atención de las emergencias, así como el diagnóstico y consultoría para los Centro de Atención de Emergencias, teniendo como referencia los estándares internacionales en materia de atención y despacho de emergencias.

NENA permite la certificación de los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad SIES a través de los siguientes atributos:

- Definir y establecer protocolo de operación
- Definir y establecer estándares de respuesta
- Establecer la estructura a la atención de emergencias
- Capacitación al personal administrativo y operativo
- Definir y establecer los perfiles del personal de operación

NENA resalta que dentro del marco de la cooperación y de manera coordinada se puedan organizar referenciaciones internacionales con el fin de referenciar, actualizar y mejorar

aspectos de los Sistemas Integrados de Seguridad y Emergencia en temas técnicos y de capacitación.

Para este proceso la Asociación NENA solicita que la entidad contratante debe contar mínimo con una persona líder idealmente capacitada para el acompañamiento del proceso en la construcción de conceptos y documentación de las fases, es así como de acuerdo con el estudio de mercado se ha encontrado que la empresa Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS-TIPI, desde el 21 de octubre de 2019 con prórroga indefinida, cuenta con una certificación de representación legal y exclusividad en Colombia para adelantar los procesos de diagnóstico, consultoría y capacitación para la profesionalización del personal de los Centros de Atención de Emergencias, y en virtud de este tiene facultades expresas por parte de la Asociación NENA 911, para atender la demanda del servicio y responder administrativa y judicialmente de los actos resultantes de los procesos de licitación, concurso o adjudicación directa en relación con el Estado Colombiano.

En este sentido TIPI es la representación legal de la Asociación NENA en el territorio colombiano y su exclusividad se fundamenta principalmente debido a que su especialidad se extiende con su recurso humano, ya que cuenta con una persona certificada NENA con más de 7 años de experiencia de trabajo en centros de atención a emergencia CAE – (“SIES” en Colombia) y un grupo de ingenieros con altas capacidades en despliegues técnicos para dichos centros, esto le ha permitido a NENA contar con un aliado estratégico para fortalecer el concepto y divulgarlo en diferentes entidades públicas”.

Expresado lo anterior, se evidencia la experiencia desplegada por parte de la empresa de TIPI en el asesoramiento y estructuración de contrataciones especializadas en sistemas de número únicos 123, consolidándose como una empresa idónea, experta y con trayectoria de más de 5 años en la ejecución de contrataciones avanzadas que para el caso referente.

Es importante tener en cuenta que TIPI ya cuenta con casos de éxito en la estandarización de los protocolos y buenas prácticas internacionales en los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad – SIES 123 en la Policía Nacional, proyecto que fue contratado el año pasado y recibido a satisfacción en el mes de marzo del presente año.

De lo mencionado anteriormente, se deriva la necesidad de integración, coordinación y trabajo sinérgico basados en la operación de atención de emergencias a nivel país, en donde se hace urgente adoptar estándares internacionales que permitan unificar la operación y comunicación en pro del bienestar ciudadano.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

NENA, son las iniciales en inglés que significan National Emergency Number Association, teniendo como traducción de esta, Asociación Nacional de Números de Emergencia. Dicha institución nace hace 40 años en los Estados Unidos de América con el primer propósito de unificar los números de emergencia de aquel país en uno solo número, convirtiéndose en el 9-1-1.

Posteriormente NENA identifica la necesidad de profesionalizar los Centros de Atención de Emergencias de aquel país por lo cual se empieza a convertir en una institución que brinda

capacitación, consultoría y principalmente en un emisor de estándares y protocolos relacionados con la atención de las emergencias.

NENA es un referente para los Centros de Atención de Emergencias en Estados Unidos, Canadá y México, y cada vez más países acceden a los estándares y protocolos propuestos por NENA, dado que se consideran buenas prácticas internacionales en materia de atención de las emergencias. Adicional a esto, los estándares de NENA están avalados por la ANSI (American National Estándar Institute), quien es la máxima autoridad norteamericana para avalar estándares en cualquier giro, es decir, en Estados Unidos, no se considera un estándar oficial si no está autorizado y avalado por ANSI.

NENA, durante este tiempo, ha establecido diferentes estándares en materia de atención de las emergencias y la seguridad pública, desde requisitos de contratación para el personal que debe atender las emergencias, capacitación que deben recibir y mecanismos de evaluación, así como características del CAD o del software para registrar los incidentes recibidos, requisitos en las telecomunicaciones, en el resguardo y seguridad de la información, e incluso en recomendaciones enfocadas hacia la salud mental de los operadores de las líneas de emergencias.

Lo que es inevitables es que cada día existe la necesidad de ir implementando cada vez más estándares y protocolos en emergencias con el fin de homologar y mejorar los niveles de servicio de los Centros de Respuesta a Emergencias. Incluso la pandemia generada por el COVID-19 dejó ver la importancia que tienen estos centros pues se convirtieron en el primer punto de contacto o respuesta por parte de los ciudadanos al requerir servicios médicos o no saber cómo actuar ante los síntomas causados por la enfermedad.

Adicional a esto, los Centros de Respuesta a Emergencias, se han convertido en Centros Neurálgicos para fortalecer la Seguridad Pública, derivado de que en estos lugares se concentran y articulan las diferentes tecnologías necesarias para combatir el crimen o la inseguridad. Sin embargo, si un Centro de Respuesta a Emergencias no cuenta con estándares, protocolos y claridad sobre el uso óptimo de estas herramientas sin duda se convierten en inversiones subutilizadas.

Derivado de lo anterior, NENA ha desarrollado una serie de estándares que sin duda han servido como un marco de referencia para la apertura, operación, evaluación y mejora de los Centros de Respuesta a Emergencias en Estados Unidos y Canadá. Para el caso de Latinoamérica se han identificado cuáles son aquellos estándares que aplican para esta región entendiendo que existen modelos de operación diferentes entre Norteamérica y Latinoamérica, así como problemas o situaciones totalmente distantes entre una región y la otra, por ejemplo, en Latinoamérica el 75% de las llamadas son improcedentes, lo cual trae consigo la necesidad de implementar otras estrategias y protocolos.

Cuando un Centro de Respuesta a Emergencias decide trabajar con estándares y buenas prácticas internacionales merece la oportunidad que se le reconozca, es por ello, que se ha creado la Certificación NENA, la cual busca reconocer los esfuerzos de un trabajo conjunto entre directivos y personal operativo con el fin de ofrecer altos niveles de calidad en el servicio en la línea de emergencias. Así mismo, la Certificación NENA le permite al C4 obtener lo siguientes beneficios:

- El C4 tendrá la oportunidad de compararse respecto a estándares internacionales en cuanto a sus niveles de servicio.
- El C4 se profesionaliza y se hace más consciente al personal de su labor en el proceso de atención y despacho de emergencias.
- Se impulsan acciones para asegurar el buen uso del número de emergencias por parte de la ciudadanía.
- Se definen métricas o kpi's que permiten monitorear el desempeño del C4 y que además permite hacer la comparación entre diferentes Centros cuando forman parte de un solo sistema integral de emergencias.
- Se facilita la operación y gestión del C4 con la existencia de protocolos claramente definidos.
- Disminución de quejas de parte de la ciudadanía.
- Uso responsable de los recursos del C4.
- Tener un sistema homologado de estándares y protocolos que le permita al C4 alcanzar altos niveles de eficiencia.
- Cuando se cuenta con un sistema certificado se establece un marco de referencia sobre la actuación del personal que atiende las emergencias.
- Facilitar los procesos de capacitación e inducción al personal de nuevo ingreso que atenderá las emergencias.
- Profesionalizar la labor que realiza el personal del C4 brindándoles conocimientos y habilidades acordes a las situaciones que pueden enfrentar en las líneas de emergencia, como puede ser intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, entre otros.
- Aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios de la Línea de Emergencias 123.
- La Certificación NENA convive con otros sistemas de calidad, por ejemplo, ISO, en el cual se vuelven totalmente complementarios.

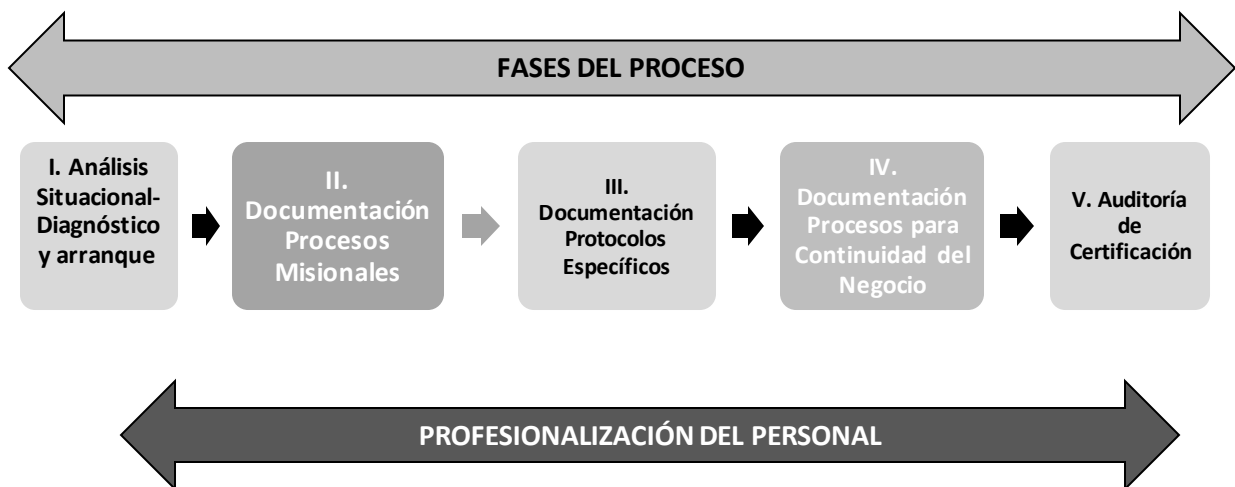
En resumen, el proceso de diagnóstico, consultoría y profesionalización del personal está basada en los estándares, recomendaciones, buenas prácticas y documentos de referencia de NENA Internacional, aplicables a los servicios del 9-1-1 Emergencias Latinoamérica; y tiene por objeto ayudar a los Centros de Atención y Respuesta a Emergencias a establecer métricas, conceptos, procesos, protocolos de atención, entrenamiento y una cultura que le permita la mejora continua en los servicios que presta el C4, cuyo último fin es salvar vidas.

3. OBJETO

ITEM	DESCRIPCIÓN
OBJETO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PARA EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

4. GENERALIDADES

El proyecto contempla 8 meses de trabajo con un número determinado de horas de capacitación por mes en función del plan de trabajo adjunto al presente documento. Así mismo, el proceso de diagnóstico, consultoría y capacitación para la profesionalización estará enfocado en el proceso de recepción telefónica de las llamadas de emergencia, así como a todos aquellos procesos que directa o indirectamente influyen sobre este proceso misional del C4. (Ver anexo Plan de trabajo).



4.1. ROLES

4.1.1. Consultor líder: Recurso humano suministrado por TIPI. Responsable de desarrollar el programa de trabajo del proyecto de consultoría, está encargado de realizar las siguientes actividades:

- Capacidad para identificar flujos de trabajo y su interacción con los diferentes elementos que lo componen.
- Conocimiento sobre los Kpi's principales de un Centro de atención de emergencias que permitan medir la eficiencia y eficacia de este.

- Facilidad para comunicar: Capacidad para poder transmitir el conocimiento a otros haciendo uso de las herramientas y experiencia a su alcance.
- Capacidad de Evaluación: Habilidad para evaluar al personal con objetividad y en base a los criterios previamente definidos.
- Desarrollo de Personas: Capacidad para facilitar procesos de formación y desarrollo del personal a su cargo, motivándolo a la superación y apoyándolo en la búsqueda de metas de alto rendimiento.
- Apego a Normas y protocolos. Capacidad de entender la importancia de la disciplina, las buenas prácticas y se compromete en su actuar diario para alcanzar las metas a través del apego a las mismas.
- Organización del Trabajo: Capacidad requerida para reunir información, organizarla y esquematizarla dentro de reportes, formatos y documentos propios en el proceso de enseñanza.
- Generación de reportes y entregables para cada una de las fases.

4.1.2. Consultor senior: Recurso humano suministrado por TIPI. Responsable de apoyar a los líderes, pueden aplicar las mismas actividades del líder:

- Capacidad para identificar flujos de trabajo y su interacción con los diferentes elementos que lo componen.
- Conocimiento sobre los Kpi's principales de un Centro de atención de emergencias que permitan medir la eficiencia y eficacia de este.
- Facilidad para comunicar: Capacidad para poder transmitir el conocimiento a otros haciendo uso de las herramientas y experiencia a su alcance.
- Capacidad de Evaluación: Habilidad para evaluar al personal con objetividad y en base a los criterios previamente definidos.
- Desarrollo de Personas: Capacidad para facilitar procesos de formación y desarrollo del personal a su cargo, motivándolo a la superación y apoyándolo en la búsqueda de metas de alto rendimiento.
- Apego a Normas y protocolos. Capacidad de entender la importancia de la disciplina, las buenas prácticas y se compromete en su actuar diario para alcanzar las metas a través del apego a las mismas.

4.1.3. Líder del proyecto: Recurso contratado por el C4. Responsable de garantizar el éxito del proyecto en cada una de sus fases y etapas, debe tener claras las funciones y dependencias de cada uno de los responsables de equipos del C4, con el fin de poder identificar las prioridades de cada grupo y que estas no se superpongan a las prioridades de los demás grupos. Está encargado de realizar las siguientes actividades:

- Ser el enlace entre los consultores de NENA y el C4.

- Planear la logística para los cursos de capacitación.
- Impulsar o fomentar los estándares, protocolos y buenas prácticas que se vayan implementando durante la ejecución del proyecto.
- Coordinar los esfuerzos que se requieran para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas.
- Informar los riesgos o resistencias naturales del proyecto con el fin de implementar las acciones necesarias.
- Seguimiento de actividades y solución de los asuntos del proyecto.
- Divulgación e información sobre el proyecto a todos los involucrados.
- Generación de juntas y reuniones para la entrega de resultados.

4.2. FASE I. ANÁLISIS SITUACIONAL – DIAGNÓSTICO Y ARRANQUE

Fase de comienzo oficial de las actividades donde se busca generar la línea base de todo el proyecto en el cual por medio de un levantamiento de información se pueda identificar las fortalezas y debilidades de los procesos y protocolos actuales del C4 en la atención de las emergencias recibidas a través de la Línea 123, así como realizar un comparativo con respecto a las buenas prácticas internacionales en materia de atención de emergencias. La información resultante del análisis permitirá realizar un plan de trabajo detallado, así como la estrategia específica de intervención de TIPI.

En esta fase también se pretende hacer un levantamiento de los procesos y protocolos existentes, además de hacer un MAPEO general de los procesos. El Mapeo es una herramienta visual o diagrama que ayuda a tener claridad sobre los procesos y protocolos que deben documentarse a lo largo del proyecto.

Por otro lado, en esta fase se inicia con la documentación de algunos aspectos que son importantes dentro de las buenas prácticas internacionales en materia de atención de emergencias, por ejemplo: indicadores estratégicos y operativos, aspectos de planeación y dirección estratégica (filosofía institucional, misión, visión y valores).

Dentro de esta fase se tiene considerado un Curso Básico de la Norma NENA al Equipo Interdisciplinario del C4 con el fin de socializar entre los asistentes los requerimientos que forman parte de la certificación NENA y cómo deben irse documentando, implementando y evaluando estos requerimientos a lo largo de todo el proyecto. Esta capacitación contempla 16 horas, en dos días consecutivos de 8 horas cada uno y se impartirá de manera presencial.

4.2.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Reunión de arranque del proyecto con líderes de área
2. Elaboración de análisis situacional (Entrevistas, revisión de documentos, checklist, encuesta de clima laboral)
3. Generación de reporte de resultados
4. Elaboración de plan de trabajo final
5. Curso para el equipo que va a liderar el proyecto

6. Identificación de aspectos normativos o jurídicos que soportan la actuación del C4
7. Elaboración del mapeo general de procesos y protocolos
8. Documentación de indicadores estratégicos y operativos
9. Documentación de la filosofía organizacional (misión, visión y valores)
10. Documentación de los objetivos de calidad

4.2.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Documento con los resultados del análisis documental y de las entrevistas realizadas
- Documento con los resultados de la encuesta de clima laboral
- Documento con plan de trabajo final
- Lista de Indicadores sugeridos
- Propuesta de estándar de documentos
- Mapa de procesos documentado
- Propuesta de misión, visión y valores
- Propuesta de objetivos de calidad
- Curso básico al equipo líder del proyecto

4.2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)
- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - o Instructor
 - o Intensidad horaria de acuerdo con la fase
 - o Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua.
 - o Fotografías de la impartición del curso
 - o Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.
 - o Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
 - o Conclusiones de la Capacitación impartida

4.2.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Mes 1

4.3. FASE II. DOCUMENTACIÓN PROCESOS MISIONALES

En esta fase se documentarán aquellos procesos y protocolos que se consideran claves o misionales en los procesos relacionados con la recepción de la emergencia por sus diferentes canales. Además, se documentarán procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano, que son básicos para el éxito en la atención de las emergencias.

Dentro de esta fase, se tiene considerado realizar el primer curso presencial en el cual estará involucrado el personal operativo, lo anterior implicará la necesidad de definir los días y

horarios en función de los turnos de trabajo del personal. Esta capacitación consta de 16 horas, 8 horas por sesión o día, y se realizará en el lugar pactado entre el C4 y el proveedor.

El objetivo de este primer curso es brindar a los participantes un panorama general sobre la razón de ser del 1-2-3, sus propósitos, el origen de las líneas de emergencia a nivel mundial, las necesidades y expectativas del ciudadano al marcar a la Línea 123, algunas buenas prácticas en materia de recepción telefónica de las emergencias y la importancia de estandarizar estos servicios relacionados con la Seguridad Pública de un país en apego a estándares y protocolos internacionales para la atención de emergencias.

Este curso contempla la entrega de Constancia de Participación por persona siempre y cuando cumpla con los requisitos de asistencia de las 16 horas.

4.3.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Análisis de la capacidad operativa
2. Documentación de procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano (reclutamiento y selección, inducción, entrenamiento, capacitación y evaluación del desempeño)
3. Documentación de protocolos relacionados a la recepción de la emergencia (Clasificación de llamadas, registro de incidentes, manejo de llamadas improcedentes)
4. Documentación de protocolos relacionados al seguimiento y cierre de la emergencia
5. Curso Presencial 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "
6. Revisión de los avances de las actividades de las fases anteriores.

4.3.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Documento con resultados de análisis de la capacidad operativa
- Documentación del proceso de reclutamiento y selección
- Documentación de los perfiles de puesto
- Documentación de los descriptivo de puesto
- Documentación del reglamento interno de trabajo
- Documentación de las políticas sobre turnos de trabajo
- Documentación sobre las acciones para la detección del estrés
- Documentación sobre las acciones para manejo del estrés derivado de la atención de incidentes o emergencias mayores.
- Documentación sobre evaluación visual y auditiva del personal que labora en las líneas de emergencia.
- Documentación sobre las fuentes de recepción de los incidentes (llamadas, redes sociales, Apps)
- Documentación sobre la clasificación de las llamadas
- Documentación sobre registro de los incidentes
- Documentación sobre protocolo general de la llamada
- Documentación sobre protocolo para llamadas improcedentes o no emergencia
- Documentación sobre protocolo para llamadas mudas o silenciosas
- Documentación sobre protocolo para devolución de llamadas
- Documentación sobre protocolo para transferencia de llamadas

- Evidencias del Curso Presencial 1 "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales " (Lista de asistencia, fotografías, conclusiones del curso)

4.3.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)
- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - o Instructor
 - o Intensidad horaria de acuerdo con la fase
 - o Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua
 - o Fotografías de la impartición del curso
 - o Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.
 - o Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
 - o Conclusiones de la Capacitación impartida

4.3.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Meses 2 y 3.

4.4. FASE III. DOCUMENTACIÓN PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

En esta fase se documentará aquellos procesos y protocolos sobre las emergencias que se consideran los de mayor incidencia o relevancia, así como aquellas emergencias que son muy frecuentes y que al ser tan repetitivas se podrán estandarizar su forma de atender, lo que permitirá tener mayor eficiencia y mejora en la capacidad de respuesta. Adicional a esto, se documentarán protocolos que requieren un tratamiento especial durante su atención debido a ciertos factores o variables presentes en la llamada, por ejemplo, llamadas con personas en crisis, llamadas en otro idioma, entre otros.

4.4.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Identificación de las emergencias de mayor relevancia y frecuencia
2. Definición del catálogo de incidentes o motivos (listado de emergencias)
3. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito Policial.
4. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito médico.
5. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito de Defensa Civil.
6. Documentación de protocolos a la atención de las emergencias relacionadas al ámbito Asistencial.
7. Documentación de protocolos de emergencias mayores (manifestaciones sociales a gran escala, inundaciones, erupción volcánica, entre otros)
8. Documentación de protocolos para la atención de botones de pánico y alarmas

9. Documentación de protocolos para la atención de emergencias en servicios de telemática
10. Documentación de protocolos para la atención de emergencias en otro idioma
11. Documentación de protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidad auditiva.
12. Documentación de protocolos para la atención de emergencias por búsqueda de personas
13. Documentación de protocolos para la atención de emergencias por búsqueda de vehículos
14. Documentación de protocolos de aviso a la población por emergencias mayores
15. Documentación de procesos relacionados a la capacitación y entrenamiento
16. Revisión de los avances de las actividades de las fases anteriores

4.4.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Documentación sobre protocolo específico por tipo de llamada (incidentes relevantes o mayores)
- Documentación sobre protocolos por atención a alarmas
- Documentación sobre protocolos por atención telemática
- Documentación sobre protocolos por atención en otro idioma
- Documentación sobre protocolos por asistencia médica
- Documentación sobre protocolos por asistencia psicológica
- Documentación sobre protocolos por violencia de género
- Documentación sobre protocolos a personas con discapacidad auditiva
- Documentación sobre protocolos por búsqueda de personas
- Documentación sobre Protocolos por búsqueda de vehículos
- Documentación sobre protocolos de aviso a la población
- Documentación sobre proceso de inducción al C4
- Documentación sobre proceso de inducción al puesto
- Documentación sobre proceso de entrenamiento teórico
- Documentación sobre proceso de entrenamiento práctico
- Documentación sobre coaching y acompañamiento previo
- Documentación sobre evaluación inicial de los operadores telefónicos
- Documentación sobre plan anual de capacitación
- Documentación sobre proceso general de capacitación

4.4.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)
- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - o Instructor
 - o Intensidad horaria de acuerdo con la fase
 - o Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua
 - o Fotografías de la impartición del curso
 - o Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.

- o Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
- o Conclusiones de la Capacitación impartida

4.4.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Meses 4 y 5.

4.5. FASE IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y PREPARACIÓN DE AUDITORÍA

En esta fase se documentarán aquellos procesos y protocolos que aseguran la continuidad del negocio o el cumplimiento a los propósitos del C4, teniendo en cuenta que se debe garantizar su funcionamiento 24/7 (24 horas, 7 días de la semana), previendo planes de contingencia ante una caída del sistema, cortes de energía eléctrica, suspensión de líneas telefónicas o cualquier otro recurso que sea vital para la operación idónea de la Línea de Emergencias 123.

Así mismo, por la naturaleza de su operación, el C4 debe garantizar la seguridad del personal que ahí labora, de sus visitantes, instalaciones y de información bajo su resguardo y leyes aplicables.

Dentro de esta fase se tiene considerado realizar el segundo curso presencial en el cual estará involucrado el personal operativo, lo anterior implicará la necesidad de definir los días y horarios en función de los turnos de trabajo del personal. Esta capacitación consta de 16 horas, 8 horas por sesión o día.

El objetivo de este segundo curso es que los participantes tengan la oportunidad de:

- Conocer los principios operativos que son clave para la atención eficaz de una emergencia
- Conocer el Protocolo General de Atención de las emergencias que se reciben a través de la Línea 123.
- Brindar herramientas a los participantes con el fin de profesionalizar la labor que realiza el personal.
- Homologar entre el personal la estandarización de los protocolos de atención de las emergencias a partir de la documentación previamente realizada como parte del proyecto.
- Los participantes serán capaces de comprender que aplicar un protocolo no significa mecanizar el proceso al punto de ser insensibles con los ciudadanos que marcan a la Línea de emergencias 123.
- Proporcionar herramientas y técnicas con el fin de obtener información clave cuando el ciudadano reporta la emergencia, por ejemplo: escucha activa, empatía, manejo de la voz, rapport, entre otros.
- El personal será capaz de identificar y evaluar la magnitud de los riesgos asociados a la emergencia recibida.
- El personal recibirá recomendaciones de cómo atender eventos de alto impacto cuando por alguna razón la llamada no pueda ser transferida a la agencia correspondiente.

Así mismo, dentro de esta fase se tienen consideradas las primeras actividades relacionadas con la preparación de la auditoría final a realizarse por parte de NENA Estados Unidos. Algunas de estas actividades contemplan lo siguiente:

- Capacitación de auditores internos (Duración 8 horas / Personal definido por la Dirección General del C4 / Grupo no mayor a 15 personas)
- Pre-auditoría o ejercicio de simulación de auditoría realizada por personal capacitado como auditor interno.
- Presentación de resultados del ejercicio de simulación por parte de auditores internos.
- Ejecución de planes de acción y corrección en función de los hallazgos u observaciones identificadas por los auditores internos.

4.5.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Curso Presencial 2 "Habilidades Comunicativas/Manejo de Crisis"
2. Documentación de procesos relacionados con la supervisión del personal operativo
3. Documentación de procesos relacionados con la evaluación del personal operativo
4. Documentación de protocolos ante la caída de líneas telefónicas, energía eléctrica, CAD, sistemas de grabación.
5. Documentación de protocolos para el respaldo y recuperación de información.
6. Documentación de protocolos para la Seguridad y control de acceso al C4.
7. Documentación de acciones para la difusión entre la población del uso correcto de la Línea de Emergencias 123.
8. Curso de Formación de "Auditores Internos para la Certificación NENA"
9. Ejercicio de Simulación de Auditoría Interna
10. Presentación de resultados del ejercicio de simulación
11. Ejecución de Planes de Acción para atender observaciones del ejercicio de simulación

4.5.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- Evidencias del Curso Presencial 2 "Habilidades Comunicativas/Manejo de Crisis" (Lista de asistencia, fotografías, conclusiones del curso)
- Documentación sobre supervisión de operadores
- Documentación sobre protocolos para canalizar llamadas a supervisores
- Documentación sobre supervisión de cambio de turno
- Documentación sobre control de informes / novedades
- Documentación sobre evaluación de los operadores
- Documentación sobre evaluación de los supervisores
- Documentación sobre protocolo ante falla de energía eléctrica
- Documentación sobre protocolo ante falla de líneas telefónicas
- Documentación sobre protocolo ante falla del CAD
- Documentación sobre protocolo ante falla en sistemas de grabación
- Documentación sobre protocolo de operación en centro alterno
- Documentación sobre evidencia de pruebas redundantes

- Documentación sobre proceso de respaldo de la información
- Documentación sobre proceso de recuperación de respaldos
- Documentación sobre identificación del personal
- Documentación sobre control de acceso peatonal
- Documentación sobre control de acceso vehicular
- Documentación sobre seguridad de las instalaciones
- Documentación sobre seguridad de la información
- Documentación sobre medición del conocimiento del Servicio para reportar emergencias
- Documentación sobre planes de acción para fortalecer ante la ciudadanía el buen uso de la Línea de Emergencias 123.
- Documentación sobre Evaluación de la Satisfacción del usuario
- Documentación sobre Recepción y manejo de quejas de la Línea de Emergencias 123
- Documentación sobre Control de Visitas Guiadas al C4
- Evidencias del Curso Presencial "Formación de Auditores Internos" (Lista de asistencia, fotografías, conclusiones del curso)
- Registros de la realización del ejercicio de simulación de auditoría
- Documento con los resultados del ejercicio de simulación de auditoría
- Documentación de los Planes de acción que surjan como resultado del ejercicio de simulación de auditoría

4.5.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Los documentos de los entregables serán presentados en el formato de generación de protocolos propuesto por la empresa. (Ver anexo Formato de documentación interna)
- Las capacitaciones para los respectivos cursos comprenderán:
 - o Instructor
 - o Intensidad horaria de acuerdo con la fase
 - o Modalidad: Presencial en la ciudad de Bogotá fuera de las instalaciones del C4, el cual incluye almuerzo, zonas de café y agua
 - o Fotografías de la impartición del curso
 - o Resultados de la Evaluación del curso, instructor y contenidos.
 - o Resultados de la Evaluación o Examen de conocimientos adquiridos por parte de los asistentes.
 - o Conclusiones de la Capacitación impartida

4.5.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Meses 6 y 7

4.6. FASE V. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Esta actividad corresponde a la fase de verificación del cumplimiento de los protocolos y estándares que se han venido documentando e implementando, esta verificación será realizada por parte de auditores de NENA Estados Unidos. Pero adicional a esto, también contempla la evaluación de conocimientos al personal mediante un examen que se aplicará de manera digital, en el cual se coordinará con el C4 el lugar, horarios y días para su

aplicación. Es importante mencionar para que el personal sea merecedor de su certificado, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber cumplido con el estudio, evaluación y actividades de cada módulo o bloque de capacitación. (Para esto se tendrá un registro digital)
- Tener una calificación aprobatoria del 80% o mayor en su evaluación

Referente a la auditoría de procesos, esta tendrá una duración de 2 días hábiles, en el cual previamente se desarrolla un “Plan de Auditoría” en el que se definen horarios, días y responsables a ser auditados.

El primer día de auditoría se realiza una “Reunión de apertura de la auditoría” en el cual se presentan los auditores, se comparte la metodología de evaluación y alcances de la auditoría para posteriormente dar inicio a la ejecución de la auditoría conforme al “Plan de Auditoría”

La auditoría concluye en el segundo día con una actividad denominada “Reunión de Cierre de la Auditoría.”

A partir de la fecha de la “Reunión de Cierre de la Auditoría” los auditores de NENA contarán con 10 días hábiles para enviar al C4 de Bogotá el “Reporte Final de Auditoría” en el cual se presentarán los principales hallazgos derivados de la ejecución de la auditoría, entendiendo por hallazgos, a las no conformidades u observaciones identificadas durante las entrevistas al personal, evaluación de documentos y recorridos en instalaciones.

Una vez recibido el “Reporte Final de Auditoría” por parte de los auditores, el proyecto considera la realización de un plan de mejora entre el equipo multidisciplinario del C4 y el consultor líder de TIPI con el fin de asegurar la continuidad en la implementación de los protocolos y buenas prácticas en materia de emergencias. En todo caso, TIPI garantizará la certificación NENA 911 para la entidad.

NOTA: En caso de que el C4 no logre la certificación en la primera auditoría, TIPI deberá realizar las acciones correctivas que garanticen la certificación por parte de NENA 911.

Como parte final del proyecto, la entrega oficial del certificado se realizará en un evento protocolario de acuerdo con los requisitos acordados con el supervisor del contrato. Su organización y costos asociados serán asumidos por TIPI.

4.6.1. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA FASE

1. Preparación de la logística para la recepción de auditores de NENA USA
2. Preparación de la logística para la ejecución de la auditoría de certificación
3. Ejecución de la auditoría para la Certificación
4. Aplicación del examen de certificación para el personal
5. Presentación de resultados de la auditoría de certificación y realización de plan de mejora para la continuidad de la certificación.
6. Entrega de la certificación por parte de los auditores de NENA USA

4.6.2. ENTREGABLES DE LA FASE

- “Plan de Auditoría”
- Resultados del examen de certificación aplicada al personal:
- Reporte con resultados de auditoría final
- Documento con Plan de Mejora Continua para el sostenimiento de la certificación

4.6.3. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES Y CAPACITACIONES

- Documento denominado “Plan de Auditoría”, en el cual se citan los días, horarios y responsables del C4 que deben atender la auditoría.
- Documento denominado “Reunión de Apertura de la Auditoría” en el cual básicamente es una lista de asistencia constatando la presencia de los auditores de NENA Estados Unidos, así como de los responsables de procesos del C4 convocados a la reunión de arranque oficial de la auditoría de certificación.
- Documento denominado “Reunión de Cierre de la Auditoría” en el que se deja evidencia del cierre de la auditoría, así como del resultado general de la misma.
- “Reporte Final de Auditoría”, documento elaborado por los auditores de NENA Estados Unidos en el cual se especifican los hallazgos o los resultados de la auditoría realizada previamente, es decir, aquí se especifican los posibles no cumplimientos a los requerimientos de la certificación, o bien, las observaciones o áreas de oportunidad que pueden servir como puntos de mejora a lo ya establecido por el C4.

4.6.4. EJECUCIÓN DE LA FASE

Mes 8

4.6.5. CRONOGRAMA

La periodicidad del cronograma se planificó de manera mensual conforme:

FASE	ETAPA	MES
1	Análisis Situacional	1
	Arranque	
	Seguimiento de actividades	
2	Análisis y Documentación de Capacidad Operativa	2
	Documentación de Gestión del Talento Humano	3
	Documentación de Recepción de Incidentes	
	Curso 1: "Introducción a las Líneas de Emergencia / Protocolos Iniciales "	
	Seguimiento de actividades	

3	Documentación de Protocolos Específicos y Operaciones Especiales	4
	Documentación de Protocolos de Capacitación y Entrenamiento	5
	Seguimiento de actividades	
4	Curso 2 "Habilidades Comunicativas / Manejo de Crisis"	6
	Supervisión y Evaluación	7
	Planes de Recuperación o Contingencia ante Fallas	
	Seguridad y Control de Acceso	
	Educación a la Población	
	Seguimiento de actividades	
	Preparación de Auditoría	
5	Auditoria FINAL	8
	Plan de Mejora	
	Entrega de certificación	

5. ANOTACIONES

- El sitio de las capacitaciones será acordado por las partes, e incluye los costos asociados a la logística del lugar donde se realizarán las capacitaciones, almuerzo y dos refrigerios para el personal asistente.
- Todos los participantes de los cursos recibirán su respectiva certificación de asistencia.
- Los certificados NENA 911 se entregarán a los funcionarios que apliquen y aprueben las pruebas establecidas de los cursos.
- Se entregará una certificación al proceso auditado de recepción de incidentes de emergencias.
- Incluye el costo asociado a los traslados de los auditores NENA USA.
- Para la fase de auditoría, la propuesta contempla un traductor que acompañara al personal que se requiera durante el ejercicio.
- En el proceso de capacitación y entrenamiento participarán máximo 400 personas las cuales se dividirán en grupos de máximo 100 personas por cada fase, pero al final deberán ser capacitados o entrenados el número máximo de personas definidas en este ítem. TIPI deberá proveer el software, usuarios y accesos necesarios para todo el personal que participe del proceso de entrenamiento. Así las cosas, el personal de apoyo a la gestión y prestación de servicios profesionales, harán parte del proceso en las etapas de capacitación y entrenamiento en pro de mejorar la calidad del servicio y acceso a la certificación NENA 911, pero la certificación como operadores no se hará extensiva a este personal, por lo tanto las erogaciones pecuniarias para acceder a este título deberán ser asumidas por cada contratista, tal como fue aclarado por Concepto 263321 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

- Las certificaciones del personal involucrado en la operación se dividirán de la siguiente manera:

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	MÁX. 400 PERSONAS
CERTIFICACIÓN	MÁX. 278 CERTIFICACIONES

1. Certificación de Operadores – NIVEL A

La Certificación a este nivel busca fortalecer las capacidades mínimas necesarias que un operador telefónico de las líneas de emergencia requiere conocer y desarrollar a lo largo de su profesión con el fin de garantizar una atención de los incidentes recibidos de manera oportuna, eficiente y con apego a protocolos y estándares de calidad, sin perder la sensibilidad o empatía que se requiere con el ciudadano.

Esta certificación adicionalmente proporciona una serie de herramientas y conocimientos que le permitan mejorar el manejo de llamadas ante situaciones de crisis o de alto riesgo

2. Certificación de Supervisores – NIVEL B

La Certificación a este nivel busca fortalecer las capacidades de carácter operativo, pero entendiendo la función del supervisor como alguien que debe gestionar adecuadamente recursos humanos, materiales y tecnológicos para la alcanzar altos niveles de servicio en la recepción telefónica de las emergencias.

3. Certificación de Coordinadores de Área – NIVEL C

La certificación a este nivel busca fortalecer las capacidades del personal con un enfoque gerencial y de alta especialización, en el que tienen a su cargo a un grupo de personas y de recursos, incluyendo financieros, los cuales deben optimizar al máximo para que el área a su cargo cumpla con los propósitos para los cuales fue creado, además de entender, que en algunos casos, aunque se trate de coordinaciones de tipo administrativo, sus funciones influyen en la adecuada gestión de las emergencias por parte del Centro.

4. Certificación del Coordinador del Centro – NIVEL D

La Certificación a este nivel busca fortalecer las competencias directivas de un Coordinador o Director de Centro, a través de proporcionarle herramientas para el fortalecimiento del Liderazgo, Coaching, Modelos de Operación de otros países, estándares y buenas prácticas internacionales y todo aquello que permita ampliar la visión de lo puede y debe hacer un Centro para cumplir con sus procesos misionales. Así mismo, los directivos podrán establecer un marco de referencia del futuro acompañado del establecimiento de una cultura de mejora continua.

El detalle de las certificaciones por roles se discrimina a continuación:

FICHA TÉCNICA SERVICIO SISTEMA DE GESTIÓN
DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE
ARCHIVO - SGDEA

CERTIFICACIÓN	NIVEL	ROL	CANTIDAD	TOTAL
CURSO DE OPERADOR	A	OPERADORES	195	238
		OPERADORES DE SEGUIMIENTO	10	
		SUPERVISORES DE ESTACIÓN	10	
		SUPERVISORES DE TURNO	5	
		ANALISTAS DE MONITOREO	5	
		CAPACITADORES	4	
		LIDER EQUIPO TICs	1	
		EQUIPO TICs	2	
		LIDER EQUIPO PQRS	1	
		EQUIPO PQRS	2	
		PLANEACIÓN	1	
		ADMINISTRACIÓN	1	
		JEFATURA	1	
CURSO DE SUPERVISOR	B	SUPERVISORES DE ESTACIÓN	10	29
		SUPERVISORES DE TURNO	5	
		ANALISTAS DE MONITOREO	5	
		LIDER EQUIPO TICs	1	
		EQUIPO TICs	2	
		LIDER EQUIPO PQRS	1	
		EQUIPO PQRS	2	
		PLANEACIÓN	1	
		ADMINISTRACIÓN	1	
		JEFATURA	1	
CURSO DE LÍDER DE ÁREA	C	SUPERVISORES DE TURNO	5	10
		LIDER EQUIPO TICs	1	
		LIDER EQUIPO PQRS	1	
		PLANEACIÓN	1	
		ADMINISTRACIÓN	1	
		JEFATURA	1	
DIRECTOR DE C4	D	JEFATURA	1	1

NOTA: El proceso de certificación por cada nivel es escalafonado, vale decir, para lograr certificarse en el nivel B, primeramente, debe haberse certificado en el nivel A; y así mismo, para certificarse en el nivel C, previamente debe hacerse certificado en el nivel A y B, y así sucesivamente.

- El contratista deberá garantizar la participación de máximo cinco personas designado por el supervisor del contrato, al Congreso Anual de NENA 9-1-1 México, a realizarse

los días 5, 6 y 7 de octubre del presente año en el departamento de Quintana Roo, México, para lo cual deberá cubrir los costos y gastos asociados a inscripción, transporte, estadía y alimentación.

Lo anterior con el objetivo de que los asistentes tengan la oportunidad de escuchar conferencias por expertos reconocidos en la materia y conocer otros modelos de atención de emergencias de otros países, además de compartir experiencias y buenas prácticas internacionales que pueden implementarse durante la ejecución del proyecto de Certificación en el C4 de Bogotá.

La asistencia al congreso también permite la oportunidad de asistir a la sala de exhibición por parte de compañías internacionales en el cual se presentan las últimas tecnologías para la mejora y eficacia en la recepción, despacho y seguimiento de las emergencias.

6. VALORES AGREGADOS

- El proceso de capacitación incluirá un viaje de referenciación a la ciudad de México para conocer las buenas prácticas, protocolos y modelos de infraestructura tecnológica y física de otros C5 (Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la CDMX) la invitación será extendida al mismo grupo que participará en el Congreso Anual de NENA 9-1-1 México, conforme a la designación acordada con el supervisor del contrato, con todo incluido (tiquetes, traslados, hospedaje, alimentación y visitas a los Centros de comando y control).

Proyectó: SADY SOFIA MORENO – Contratista C4

Revisó: CARMEN OSORIO MEDINA - Contratista C4