Resolución N°. 0345 12 JUL 2022 **Pág. 1 de 10**

"Por medio de la cual se justifica una contratación directa."

EL SECRETARIO DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

En uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en el Acuerdo 637 de 2016, el Decreto Distrital 413 de 2016, la Ley 1150 de 2007, demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

Que 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.

Que 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.

Que 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.

Que 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.

Que 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.

Que 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.

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

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

Que 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 Articulo 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 Ejercito 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.

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 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: *"…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…"*

Que 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:

- *Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123),*
- *Sistema de vídeo, vigilancia 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."*

Que en el artículo 13 del Decreto 413 de 2016, para el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, se establecieron 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.

Que 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, 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.

Que dentro del proyecto de inversión 7797, se plantea la 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.

Que 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.*"

Que 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.

Que 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.

Que mediante el Decreto 503 del 30 de diciembre de 2003, se adoptó el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C., estableciendo en el capítulo 6, artículo 59, el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias Número Único 123.

Que 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, , 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.

Que 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.*

Que 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.

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

Que 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 Asociatión - 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.

Que, 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 y radicado 20221600231873 del 24 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 SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA..."*

Su solicitud es justificada así:

(...)

"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 847de 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 252de 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 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 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 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 atiendelas 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. (...)"

Que expuesto lo anterior y de acuerdo a los documentos del distribuidor exclusivo en la cual se indica 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.

Que 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, lo que debe estar basado en los estándares, recomendaciones, buenas prácticas y documentos de referencia de NENA Internacional, aplicables a los servicios del 9-1-1 Emergencias Latinoamérica; y que 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.

Que el régimen jurídico aplicable a la modalidad de selección del contratista corresponde al regulado expresamente 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.

Que el artículo 2 numeral 4 de la ley 1150 de 2007 establece los casos en los cuales procede la contratación directa, preceptuando para tal efecto "*...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 (...)*

Que el numeral 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 reglamenta esta causal de contratación directa de la siguiente forma: "*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.*"

Que 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 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.

Que 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 INSTEGRADO 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 y 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.

Que en cumplimiento de lo previsto en el artículo 4 de la Resolución N° 0013 del 24 de enero de 2017 "*Por la cual se crea y reglamenta el Comité de Contratación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia*", la presente contratación fue sometida a consideración del Comité de Contratación, en sesión del 6 de julio de 2022, la cual fue aprobada por unanimidad.

Que, en virtud de los postulados normativos señalados con anterioridad, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha considerado conducente y pertinente la modalidad de selección correspondiente a Contratación Directa cuyo objeto consiste en "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", a suscribir con TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y PAGO INTEGRADO S.A.S, con NIT: 900446461-1, representado legalmente por IVAN OQUENDO VALDERRAMA identificado con Cedula de Ciudadanía No. 98.623.632, razón por la cual se expide el presente acto administrativo de justificación de contratación directa conforme lo establece el artículo 2.2.1.2.1.4.1. del Decreto 1082 de 2015.

Que, en mérito de lo anterior se,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - JUSTIFICACIÓN: Justificar el proceso de Contratación Directa con **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y PAGO INTEGRADO S.A.S, con NIT: 900446461-1** por ser proveedor exclusivo, de conformidad con la Ley 80 de 1993, el literal g del numeral 4 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, y demás normas que las aclaren, modifiquen, adicionen o deroguen y en las materias no reguladas en dichas leyes, a las disposiciones civiles y comerciales.

"Por medio de la cual se justifica una contratación directa."

ARTÍCULO SEGUNDO – OBJETO DEL CONTRATO: El objeto del contrato a ejecutar será 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".*

ARTÍCULO TERCERO - VALOR: El presupuesto oficial del presente contrato será la suma de **MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE ($1.499.958.250)** incluido IVA y demás gastos e impuestos o contribuciones a que haya lugar y que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del contrato.

El anterior presupuesto se encuentra respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nro.425 del 23 de junio de 2022, expedido por el responsable del presupuesto de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

ARTÍCULO CUARTO - PLAZO: 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.

ARTÍCULO QUINTO - PUBLICIDAD: Los estudios previos y el presente acto pueden ser consultados en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II – https://www.colombiacompra.gov.co/secop/secop-ii, así como en la Dirección de Operaciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, ubicada en la Av. Calle 26 No. 57-83 Torre 7 Piso 13, en la ciudad de Bogotá D.C.

ARTÍCULO SEXTO: Contra el presente acto no procederá recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO SÉPTIMO: El presente acto Administrativo rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 12 JUL 2022

ANÍBAL FERNÁNDEZ DE SOTO CAMACHO
Secretario Distrital De Seguridad, Convivencia y Justicia

Elaboró: Yuly Andrea Leon Bustos – Abogada – Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento
Revisó: Sandra Milena Santafe Patiño – Directora de Operaciones para el Fortalecimiento
Aprobó: Fabián Camilo Acosta Puentes – Subsecretario de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas – SDSCJ