En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en el literal h) del numeral 4 º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, se presenta el estudio previo para adelantar un proceso de Contratación Directa, tendiente a la suscripción de un contrato por Prestación de servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.

1. ANÁLISIS SOBRE LA CONVENIENCIA DE REALIZAR LA CONTRATACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

El Gobierno Nacional a través del Decreto 4062 de 2011, creó la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como un organismo civil de seguridad denominada Migración Colombia, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, con jurisdicción en todo el territorio, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores e integrada por trece (13) Regionales que cumplen una doble función de administración y servicio al ciudadano, en las que funcionan cuarenta y seis (46) Puestos de Control Migratorio que realizan actividades de inspección y registro del proceso migratorio del país y veintiocho (28) Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y un (1) Puesto de Verificación Migratoria, áreas disponibles para la atención al ciudadano, donde las personas pueden acceder, de manera presencial, a los servicios que presta entidad o a realizar sus trámites migratorios.

El objetivo de Migración Colombia, es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado colombiano, dentro del marco de la soberanía Nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional.



La ley, atendiendo a la identificación y naturaleza de los sujetos que participan en el proceso de la contratación y la necesidad de realizar su objeto, establece las actividades que cada uno de ellos debe cumplir dentro del referido proceso. Igualmente, la ley, delimita el campo de las responsabilidades que les corresponden a las entidades estatales, a los servidores públicos y a los contratistas, en armonía con los preceptos de la Constitución (art. 6º, 90, 124 y 209), originadas en sus acciones u omisiones, cuando quiera que éstas irrogan perjuicios a cualquiera de los sujetos de la relación contractual.

En este orden los particulares pueden ejercer funciones públicas, en forma temporal o permanente, como se deduce de los artículos 123, inciso tercero y 210, inciso segundo de la Carta. Así, en sentido amplio, la noción de función pública atañe al conjunto de las actividades que realiza el Estado, a través de los órganos de las ramas del poder público, de los órganos autónomos e independientes (art. 113) y de las demás entidades o agencias públicas en orden de alcanzar sus diferentes fines. En un sentido restringido se habla de función pública referida al conjunto de principios y reglas, que se aplican a quienes tienen vínculo laboral subordinado con los distintos organismos del Estado. Por lo mismo, empleado, funcionario o trabajador, es el servidor público que está investido regularmente de una función que desarrolla dentro del radio de competencia que le asigna la Constitución, la ley o el reglamento (C.P., art. 123).

Es dentro de la anterior concepción, como se ha hecho posible la colaboración de los particulares en el desempeño de ciertas funciones o actividades públicas, sin que éstas ni el sujeto que las ejecuta se desnaturalicen. Así los contratistas, conforme a dicho estatuto, son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación.

Que de conformidad con la normativa que rige la contratación estatal y teniendo en consideración que no existe personal suficiente, con el conocimiento, la experiencia, la plataforma tecnológica y de desarrollo requerido para realizar la gestión y servicio para el Centro de Contacto al Ciudadano de Migración Colombia a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, acorde a los lineamientos de gestión que desarrolla la entidad.

Por tanto, es necesario acudir a la modalidad prevista en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.4.9 que indica: *"**Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales.** Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área que se trate (…)" (servicio de Contact Center, con plataforma tecnológica y de personal, que permita cubrir todos los canales de comunicación a la ciudadanía por parte de Migración Colombia)"*

Que dentro del plan de adquisiciones de la entidad vigencia 2022, se tiene contemplado contratar los servicios de una firma profesional para cubrir el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia**,** con amplia experiencia en dicha área.

- ✓ **SITUACIÓN ACTUAL:**

Que, una vez revisada la planta de personal de Migración Colombia, se pudo establecer que en la actualidad no existe el personal suficiente con el conocimiento, la experiencia y la plataforma tecnológica y de desarrollo requerida para realizar el servicio del Centro de Contacto al Ciudadano de Migración Colombia a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, acorde a los lineamientos de gestión que desarrolla la entidad.

Es así como, en virtud de lo establecido en el Decreto Ley 4062 de 2011, en los artículos que evocan la atención al ciudadano sea por el desarrollo de sus funciones o por transversalidad y apoyo al sector de Relaciones Exteriores y específicamente con fundamento al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, Migración Colombia desarrolló la Política de Servicio al Ciudadano, estructurada a través de los canales de atención: virtual, presencial, telefónico y multicanal desde el año 2012.

Desde 2013 se da inicio al call center de la entidad a través de contrato interadministrativo celebrado con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en 2014, por esta misma modalidad de contratación y hasta el 30 julio de 2022 con la empresa Emtelco S.A., ejecutando los servicios de: chat web, video llamada, agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios, interpretación de lenguaje de señas colombiana (L.S.C), servicios que se prestan a través de la página web y App de Migración Colombia. Así como el servicio de agentes presenciales y call center básico con líneas de español e inglés dentro de las generalidades del servicio.

Durante el comportamiento del servicio y con una estadística de información desde 2012 se presentan las siguientes interacciones realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, así como de las partes interesadas que se han beneficiado de este servicio de información.

Comportamiento Interacciones 2012-2022 (corte junio): Contac Center

Año	Interacción	% Eficacia	% Nivel de servicio
2012	76.325		
2013	120.342	90%	74%
2014	229.558	94%	78%
2015	445.669	96%	82%
2016	416.154	96%	86%
2017	357.298	83%	50%
2018	490.720	73%	37%
2019	501.386	71%	39%
2020	493.081	58%	31%
2021	1.128.090	43%	12%
2022*	461.195	52%	56%

Fuente: Informes Emtelco, corte junio 2022

Es importante resaltar que desde el año 2015, se ha incrementado el servicio a través del contact center de Migración Colombia, debido al incremento en el flujo migratorio de ciudadanos venezolanos. Teniendo en cuenta que Colombia es uno de los principales países receptores de migración por parte de este país como consecuencia de la crisis económica y social que vive en Venezuela desde entonces, lo que provoca no solo el retorno de ciudadanos colombianos a nuestro país, sino que además se evidencia el incremento de migración irregular por parte de los ciudadanos del vecino país quienes salen a buscar mejores condiciones de vida en países alternos.

Desde entonces, Migración Colombia ha venido desarrollando actividades que buscan fortalecer y normalizar la migración pendular, el tránsito obligatorio de ciudadanos extranjeros que buscan atravesar Colombia para llegar a los países que colidan con nuestras fronteras. Por otro lado, el servicio de atención en orientación, recepción y gestión de PQRS, líneas telefónicas y agendamientos para trámites y servicios viene aumentando a través de estos años, debido a

los instrumentos de movilidad y permanencia en territorio colombiano, como son: el Permiso Especial de Permanencia (PEP) en sus diferentes versiones, el PEP RAMV, PEPFF y la Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF), entregados a los ciudadanos venezolanos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional colombiano.

En tal sentido y teniendo en cuenta la expedición del Decreto 216 del 01 de marzo de 2021, por medio del cual se adopta El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, y la Resolución 0971 del 28 de abril de 2021, por la cual se implementa El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes venezolanos a través de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, se ve reflejado el aumento de los servicios relacionados a radicación, análisis y respuesta de PQRS, orientación en información frente a la otorgación y entrega del Permiso por Protección Temporal – PPT.

Es así como a través del servicio de contact center de Migración Colombia, se da atención a las diferentes solicitudes y requerimientos que la ciudadanía radica a través de los diferentes canales de atención, servicios que son complementados con el agendamiento de citas por el portal web y plataforma app de la entidad, para que la ciudadanía realice los procesos relacionados a los trámites y servicios en gestión migratoria que se prestan a través de sus 28 centros Facilitadores de Servicios Migratorios – CFSM y los 46 Puestos de Control Migratorio – PCM, ubicados en todo el territorio nacional.

Debido a la necesidad presentada frente al cubrimiento de todos los canales de atención a la ciudanía, la entidad procede a realizar un análisis del servicio actual, a fin de dar cubrimiento a cada una de las solicitudes y necesidades realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, mejorando la optimización del servicio a prestar a la ciudadanía.

Por lo anterior, se procede a enviar la invitación a diferentes empresas de este sector, con el fin de verificar el cumplimiento del servicio acorde al presupuesto asignado para este fin y una posible contrapuesta en pro de mejoramiento del servicio actual.

Por tanto, y frente a las propuestas de servicio presentadas, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.,** antes FINANCREDITOS S.A.S., donde por Acta No. 56 del 18 de mayo de 2021 Asamblea General De Accionistas, inscrito en Cámara de Comercio el 20 de mayo de 2021 con el No. 10180 del Libro IX, cambió su nombre, ofreciendo no solo el cubrimiento total del servicio actual, sino además una solución de herramientas de mejora para los canales de servicio actual sin costo adicional, como una estrategia de respuesta y servicio oportuno a la ciudadanía.

Así mismo, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.** cuenta con experiencia de más de 30 años en el servicio del call center (desde 1.991), con especialización en administración de información y gestión de cartera, con modelos de atención y servicio al cliente, así como modelos de gestión comercial y ventas; lo que permite una solución alternativa para los servicios que presta la entidad, como es el servicio de Migración Automática, Biomig, entre otros. Con capacidad tecnológica para efectuar las integraciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia.

SYNERJOY BPO S.A.S, cuenta con cobertura del servicio a nivel nacional y oficinas de representación en las principales ciudades del país: Bogotá, Cali, Pasto, Medellín, Pereira, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Buenaventura, Valledupar y Montería. Así como presencia internacional en Madrid - España, y próximamente apertura de oficina en EE.UU., con 1.000 puestos de trabajo directamente para el desarrollo del contact center, lo que permite ofrecer una solución integral de servicio a la entidad.

Así mismo, **SYNERJOY BPO S.A.S** se encuentra certificada mediante la norma ISO 9001-2015 en control en gestión de calidad desde 29/10/2020 hasta 08/08/2023 / Edición 4, certificado con SGS desde 09/08/2014 y en proceso de certificación para Seguridad Informática a través de la norma ISO 27001. Sin embargo, cuenta con personal certificado en Cyber Seguridad Foundation, Cybok versión1, formación en: protección de datos: Habeas Data, seguridad de la información por Icontec, formación auditoria interna para norma ISO 27001 de seguridad de la información.

Por otro lado, la infraestructura de contact center se encuentra en los data center de Google Cloud Plataform, quienes están certificados en:

- Norma ISO 270001 de seguridad de la información.
- Norma ISO 27017 de seguridad de la información en la nube.
- Norma ISO 27018 de protección de datos de carácter personal (PII) en nubes públicas.
- PCI DDS que el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS) es un estándar exclusivo de seguridad de la información.
- SOC 3 que son informes del Control de Organización de Servicios.

Su política de privacidad maneja la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de datos personales y los de todos los grupos de interés y usuarios finales, acorde a la Legislación colombiana, dando cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales.

Por esta razón, se hace necesario realizar un proceso de contratación Directa para que el servicio sea prestado a la Entidad a través de un proveedor profesional y con experiencia en este campo, verificando así el desarrollo y proceso de gestión que realiza Migración Colombia como organismo civil de seguridad, siendo autoridad de vigilancia, control migratorio, verificación y de extranjería del Estado colombiano.

Por todo lo anterior, Migración Colombia viene avanzado a través de sus procesos misionales y estratégicos para la implementación de mecanismos y servicios destinados a sus ciudadanos y partes interesadas, con el firme propósito de tener un mejor y mayor cubrimiento a las necesidades expresadas en el contacto directo e indirecto que se generan en el diario de la operación. Servicios como líneas de español e inglés, chat, video llamadas, agendas de citas, orientaciones presenciales con agentes especializados en atención al público, conversatorios y atención y respuesta a PQRS, son servicios necesarios e imprescindibles para el normal desarrollo de las funciones de Migración Colombia, especialmente con aquellos actores circunstanciales que generan un contacto permanente mediante los canales con los que cuenta la entidad.

Actualmente, la entidad dispone de un Centro de Contacto Ciudadano que permite la atención, orientación, validación, registro, contacto, y comunicación permanente con el ciudadano nacional y extranjero y partes interesadas de Migración Colombia, mediante sus distintos canales de atención.

Este Centro de Contacto está compuesto por cuatro (4) Canales de atención (telefónico, virtual, presencial y multicanal), con solución de mejora a través de IVR transaccional, lo que permite la automatización de respuestas frecuentes adaptándose así a las necesidades de la entidad acorde a la gestión misional y normatividad migratoria nacional, reduciendo costos operativos al Centro de Contacto al Ciudadano:

Actualmente el centro de contacto al ciudadano cuenta con:

- ✓ Número único de contacto a nivel nacional
- ✓ Una línea gratuita nacional
- ✓ Interconexiones con la central telefónica de la Entidad
- ✓ Conexión de internet
- ✓ Calidad de voz
- ✓ Protocolos de conexión
- ✓ Un PBX
- ✓ Asignación de citas
- ✓ Agendamiento de citas
- ✓ Buzón virtual
- ✓ Chat
- ✓ Chatbot
- ✓ Video llamada
- ✓ APP
- ✓ Envío de E-mails y SMS
- ✓ Agentes de servicio presencial en los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios.
- ✓ Recepción y seguimiento a PQRS (software de PQRS propio de Migración Colombia –Centro de Consulta Ciudadana C3)
- ✓ Encuestas de percepción, satisfacción y experiencia de servicio
- ✓ Estadísticas de la operación
- ✓ Informes de gestión
- ✓ Niveles de Servicio (ANS), métrica, descripción, medición o cómo se mide, meta
- ✓ ANS y descuentos
- ✓ Indicadores, monitoreos y auditorias de calidad
- ✓ Horas de desarrollo
- ✓ Escalonamientos de casos (1 y 2 nivel)
- ✓ Mesas de trabajo y mejora de operación
- ✓ Cronogramas de actividades y capacitaciones para la operación
- ✓ Grabación del servicio, idiomas (español e inglés)
- ✓ Horarios de atención
- ✓ Operación y soporte (mallas de horario, mesa de ayuda, tickets, dimensionamiento servicios)
- ✓ Un Certificado SSL para la página Web de la Entidad

La administración y supervisión del contrato para el Centro de Contacto Ciudadano, está a cargo de la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, permitiendo una fuerte integralidad en el orden misional y un modelo de servicio a la Entidad. Es así que Migración Colombia adelanta este proceso de selección mediante la modalidad de Contratación Directa, en razón a que el estudio de mercado y el estudio del sector han mostrado que existen divergencias como convergencias en relación con las características propias del negocio de servicios de Contac Center y aspectos técnicos del servicio solicitado para su continuidad, debido a la implementación del Estatuto Temporal de Protección, donde se ha evidenciado el incremento de interacciones en el servicio de Call Center, apoyo en orientación y servicio a través de los agentes presenciales ubicados en los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, así como la gestión que realizan los agentes de PQRS quienes refuerzan el servicio y gestión de respuesta a estas solicitudes que diariamente radica la ciudadanía.

Por otro lado, en consulta con la firma de abogados Gómez Lee Expertos, sobre la modalidad de contratación para suplir este tipo de necesidades, a través del concepto jurídico confirmaron la modalidad de la presente Contratación Directa por Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, en los siguientes términos:

> *"Sin perjuicio de esta precisión, el Decreto 1082 de 2015, a su vez establece que la entidad contratante deberá, para realizar la contratación de un servicio de apoyo a la gestión, verificar la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.*
>
> *Ahora bien, el apoyo a la gestión se define como aquel servicio de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. (Inciso 1, art. .2.1.2.1.4.9., Decreto 1082 de 2105) Sic- "*

Una vez visto lo anterior, es posible comprender la estructura que cobija la contratación de un servicio profesional o de apoyo a la gestión de una entidad pública, desde una perspectiva legal. Sin embargo, es propicio indicar de manera general, las connotaciones generales que tanto la jurisprudencia como la doctrina le han brindado a la modalidad de contratación directa, y a su vez, precisar, desde un punto de vista comparativo, la posibilidad para que el servicio objeto de este concepto pueda desarrollarse a través de un proceso de contratación directa.

Que frente el concepto emitido por la firma de abogados Gómez Lee Expertos, empresa que asesoró jurídicamente a la entidad, el presente proceso se puede adelantar bajo la modalidad de contratación directa y le permite a Migración Colombia escoger directamente al contratista que acredite la capacidad operativa, idoneidad, cobertura, calidad y excelente servicio para el contact center de la entidad, previa verificación y certificación de éstos requisitos para cumplir a cabalidad con el objeto de esta contratación, concepto que aunque no es vinculante si fue acogido por el competente contractual y el Comité asesor de Contratación.

Que con fundamento en lo anterior y para garantizar el cumplimiento de todas las actividades que efectúa la dependencia, se requiere la contratación de los servicios profesionales de la empresa SYNERJOY BPO S.A.S que cuenta con las bases necesarias, la idoneidad y la experiencia de más de 30 años en la industria de los Contact Center, permitiendo atender diligente y satisfactoriamente las exigencias de la Oficina Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

- ✓ **VENTAJAS DE LA CONTRATACION:**

Que con la presente contratación la entidad obtiene las siguientes ventajas:

- Contar con el apoyo idóneo y de calidad en gestión para la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, con el fin de cubrir los diferentes canales de comunicación y atención a la ciudadanía, acorde a la Política de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

- Contar con un contratista que cuenta con experiencia e idoneidad, una agenda y metodología propia, construida de acuerdo a un perfil estratégicamente definido, que garantiza el cumplimento del objeto por contractual, mediante el apoyo permanente a la gestión por parte de una persona jurídica que ofrece la concertación de expertos que conforman un equipo de especialistas, los cuales garantizan la prestación de servicios cualificados y confiables, toda vez que operan con metodologías propias de comprobada eficacia y confiabilidad a través del servicio del Contact Center, dada su amplia experiencia.

- Contar con los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO, específicamente del talento humano que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia.

- Garantizar la oportuna, eficiente y ágil atención de los ciudadanos (nacionales y extranjeros) o jurídicas, como partes interesadas, que contactan a Migración Colombia sobre la misionalidad y el quehacer de la Entidad.

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad, mediante el Centro de Contacto Ciudadano con información veraz y acorde a la normatividad vigente.

- Facilitar la interacción de la ciudadanía mediante dispositivos móviles con la App de la Migración Colombia, que permita el diligenciamiento y lectura de documentos (Formulario Único de Trámites, formato permiso de menores, requisitos de trámites y servicios entre otros).

- Contar con un soporte técnico especializado para la atención de las PQRS recibidas en la entidad bajo los lineamientos de Migración Colombia.

- Minimizar el tiempo de atención a los ciudadanos, brindándoles asesoría de calidad a través de los canales de contacto y facilitar la relación con la Entidad sobre el cumplimiento de los requisitos en cuanto a trámites y servicios.

- Optimizar los recursos financieros basados en la austeridad del gasto impartida por el Gobierno Nacional y los recursos de talento humano, teniendo en cuenta que los servicios necesitados a contratar permitirán llevar el control y registro de los contactos hechos por la ciudadanía; nacionales, extranjeras y partes interesadas, a un costo menor en cuanto a atención y cubrimiento masivo por los canales de comunicación requeridos en este documento, asimismo realizar apoyo operacional requerido.

- Facilitar la comunicación de los ciudadanos externos con las diferentes dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas, Regionales, CFSM, PCM), de la Entidad.

Como resultado de lo anterior, Migración Colombia requiere contar con el soporte técnico especializado en servicios de BPO en operación y experiencia, los canales de contacto, el cubrimiento de los dispositivos móviles por medio de la App, chat Bot, IVR transaccional y el servicio de talento humano, que permitan realizar el proceso detallado durante la justificación y las ventajas de la realización de este proceso de contratación.

En ese sentido, con la presente contratación **MIGRACIÓN COLOMBIA** busca dar cumplimiento a sus objetivos y funciones, así como al proyecto de funcionamiento a saber:

Plan Anual de Adquisiciones.	**No Plan de Adquisiciones.**	PAABS V25 de 2022.
	Consecutivo.	32.
Tipo de presupuesto asignado.	Funcionamiento.	
Nombre del proyecto o de la necesidad que se incluyó en el Plan Anual de Adquisiciones.	Optimización de servicios tecnológicos para la atención de los procesos migratorios a nivel nacional.	
Código BPIN No.	2017011000253.	

Igualmente, con la contratación que solicita la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano a través de los recursos destinados por la Oficina de Tecnología de la Información de Migración Colombia, busca dar cumplimiento a su Plan de Acción 2021, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (pilar de la Ley 1474 de 2012) a saber:

Denominación.	Plan de Acción 2022.
Meta.	Actualizar la Política de Servicio al Ciudadano de la Entidad y Reformular las preguntas de la encuesta del servicio telefónico de la Entidad.
Actividad principal.	Atención al Ciudadano.
Actividad desagregada.	Centro de Contacto Ciudadano (Call Center/Servicios BPO).

2. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, LAS AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN, Y CUANDO EL CONTRATO INCLUYE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN, LOS DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.

2.1. Objeto.

Contratar el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia.

2.2 Clasificación UNSPSC.

CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS EN EL SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

La clasificación de los bienes y servicios objeto del proceso de contratación, son los siguientes:

Segmento		Familia		Clase		Producto	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre		
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	811118	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
83	Servicios públicos y Servicios relacionados con el sector público	8311	Servicios de medios de telecomunicaciones	831115	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")
43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323	Software	432315	Software funcional específico de la empresa	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)

Técnico: No aplica de conformidad al tipo de contratación.

2.3. Autorizaciones, permisos y licencias requeridos para la ejecución del objeto contractual.	**Social:** No aplica de conformidad al tipo de contratación. **Económico:** No aplica de conformidad al tipo de contratación. **Ambiental:** No aplica de conformidad al tipo de contratación. **Salud:** No aplica de conformidad al tipo de contratación.
2.4. Especificaciones y condiciones del objeto contractual.	**CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO:** Cada uno de los servicios prestados a Migración Colombia deben garantizar y certificar la completa seguridad de la información sobre los datos entregados por la ciudadanía, así como en la información de Migración Colombia. Antes de dar inicio formal a la totalidad del servicio, es necesario realizar con antelación las pruebas correspondientes de empalme por cada uno de los servicios a prestar. **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO** El Contratista debe mantener en operación una solución efectiva mediante el ofrecimiento de un Centro de Contacto Ciudadano que conglomera un número determinado de servicios por separado y en conjunto. Su finalidad será la de mantener y darle continuidad al Call Center que actualmente tiene implementado Migración Colombia con funcionamiento en todo el territorio nacional, donde la entidad hace presencia y considere necesario implementarlo durante la vigencia del futuro contrato. En cumplimiento del objeto, el contratista debe acatar cada una de las especificaciones técnicas de servicio relacionadas para la presente contratación. Es decir, cada uno de los ítems relacionados a continuación como parte de las siguientes obligaciones: **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO** **1. TELEFÓNICAMENTE** A través del Centro de Contacto Ciudadano, se requiere el **IVR transaccional** y agentes de servicio dedicados y capacitados en normativa migratoria con manejo mínimo dos idiomas o mixtos, (español e inglés). Este Centro de Contacto al Ciudadano - **IVR transaccional**, debe contar con un el mismo número de contacto a nivel nacional para fácil recordación. Este único número debe proveer al ciudadano la comunicación con cualquier ciudad del país. Es decir que, al llamar a Migración Colombia, marque sólo el número nacional 601 605-5454 (número propio de la Entidad y el cual seguirá funcionando durante el contrato, la finalización y la postergación de un nuevo contrato). O al número gratuito 018000-510454, con las mismas condiciones del número nacional para comunicar al ciudadano con las diferentes áreas y personal de la Entidad ubicadas en todo el territorio nacional. **Desarrollo del Servicio:** Brindar acompañamiento continúo al ciudadano en el momento antes/durante y después de la realización de los trámites y servicios migratorios, así como la recepción de solicitudes en el software de PQRDS-F de la Entidad. Es decir, a través de la plataforma Centro de Consulta Ciudadana - C3 de Migración Colombia. El tiempo máximo de atención por medio telefónico a un usuario del servicio, debe ser de 7 min. En caso de exceder dicho tiempo, se escalará el caso a través del **segundo nivel** (grupo creado a través de WhatsApp), el cual deberá ser ofrecido por proveedor del Centro de Contacto Ciudadano. El número de llamadas mensuales, en promedio actual es de sesenta mil (60.000). El nivel de servicio debe ser de 60%/30 Segundos, min. Es decir, el 60% de las llamadas entrantes deben ser contestadas antes de 30 segundos. Los diseños del servicio, deben incluir las interconexiones necesarias entre la Entidad y el proveedor. En el caso del servicio de Conmutador, deben estar comunicadas a la central telefónica de Migración Colombia y a la central telefónica del proveedor para realizar las transferencias de las interacciones, que existieran o se lleguen a dar en el desarrollo de la operación, desde el Call Center hacia servidores públicos de Migración Colombia y viceversa. Para esto, la solución final será planteada y provista por el operador del servicio.

De igual forma, los servicios que soliciten conexión a internet, el contratista suministrará la solución que requiera la Entidad, de acuerdo a cada una de las condiciones del servicio, situación que se puede revisar en detalle en la especificación servicio descrita en siguiente numeral.

El Canal de comunicación provisto por el contratista, debe tener redundancia en el servicio ofrecido y ser suficiente para prestar un servicio óptimo en calidad de voz, con el fin de interconectar las plantas telefónicas entre el proveedor y las ya existentes de Migración Colombia por concepto de continuidad en el servicio; es decir debe haber una completa integralidad y armonía en la unificación de las plantas con la actual. Los protocolos de conexión deben ser los más apropiados de acuerdo a las necesidades que requiere la entidad.

A. PBX

Dentro de éste servicio, deberá incluirse por parte del proveedor el procedimiento de atención del PBX el cual atenderá las llamadas entrantes de la línea local en Bogotá y las que sean enrutadas a ella y en caso que el ciudadano escoja la opción de atención personalizada, se atenderá por medio de un asesor telefónico, y la intercomunicación para las diferentes dependencias de la entidad o transferirla al Call Center – IVR transaccional en caso de solicitar información de trámites, servicios migratorios o agendamiento de citas.

B. IVR:

Se solicitará IVR transaccional, con ramificación en el menú de opciones (tipificaciones) construido en idioma español e inglés (según necesidad de la Entidad y evolución de los trámites y servicios migratorios), para atender como base los siguientes servicios:

La ramificación del menú para IVR transaccional, será entregada por Migración Colombia al momento de iniciar la contratación a fin de implementar este servicio de información.

C. ASIGNACIÓN DE CITAS:

Este servicio será a través de un módulo de asignación de citas a nivel nacional, disponible por: IVR transaccional (telefónico), PBX (contacto primario telefónico a través de un agente de la línea de atención telefónica o agente del Call Center la campaña), CFSM (presencial), Página Web de la Entidad (virtual) y APP de la Entidad (multicanal) para cada trámite o servicio que así lo estime.

El aplicativo debe ser provisto por el oferente, el cual deberá mantener integralidad con los aplicativos de Migración Colombia y unificado con el formulario único de trámites (FUT) de Migración Colombia https://apps.migracioncolombia.gov.co/registro/public/formularioRegistro.jsf requisito obligatorio para realizar los trámites de servicios migratorios.

Es importante aclarar que el agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios debe de ser fácil manejo por la ciudadanía, la asignación de citas será para asignación en los 28 Centros Facilitadores de Servicios Migratorios a nivel nacional, o las sedes adicionales que se requieran donde la ciudadanía podrá agendar su cita.

Una vez agendada la cita por el ciudadano, deberá confirmarse la misma a través del correo electrónico suministrado por el ciudadano. Así mismo, se notificará al ciudadano 24 horas antes de la cita, como redacción para asistir a la misma.

Estas notificaciones de confirmación y recordación de citas, deben contar con la herramienta que permita confirmar o cancelar la cita.

El proveedor debe desarrollar e implementar el software de asignación de citas para que funcione a través de la web, Puntos Virtuales, Puntos Presenciales, Canal Telefónico y APP.

El proceso de asignación de citas por canal telefónico debe cumplir los siguientes pasos:

- El primer contacto es el IVR, luego de seleccionar el menú de agendamiento se trasladará la llamada a un agente.
- El agente atiende la llamada y ubica el CFSM, PCM o Punto Visible, de acuerdo a la solicitud del ciudadano.

- El agente re direccionará al IVR, para la asignación automática de la cita en la ciudad requerida.
- En los puntos presenciales (CFSM o PCM), se realizará a través de un agente de atención presencial o de un servidor de público de Migración Colombia (Oficial de Migración), vía Web, previa asignación del perfil y capacitación por parte del proveedor.
- En la APP se escogerá la fecha de la cita, el trámite y/o servicio, el punto de atención presencial.

Así mismo, y con el fin de administrar diariamente el estado de las citas, los funcionarios asignados a los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, deben ingresar a la plataforma de administración de citas. Así se llevará el control de este agendamiento a fin de atender a los ciudadanos, marcar el estado de las citas una vez atendidas o generar el estado de la cita en caso de incumplimiento, descargar estadísticas de operación, reportes de citas, entre otras funcionalidades acorde a las necesidades del servicio y de esta herramienta.

2. ATENCIÓN VIRTUAL

A través del Centro de Contacto Ciudadano los agentes de servicio telefónico deberán brindar: atención, orientación, validación, registro, contacto, información y comunicación sobre los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

A través de la página web de Migración Colombia, el ciudadano podrá ingresar a cualquiera de las herramientas ofrecidas y acordadas entre el proveedor y la Entidad para el desarrollo de esta labor, las cuales estarán linkeadas para su fácil acceso; estas herramientas podrán ser conformadas por los siguientes servicios: agendamiento de citas, chats, video llamadas, e-mails, virtual hold, chabot y click to call.

Para el pleno desarrollo de las herramientas anteriormente citadas, los agentes deberán manejar como mínimo dos idiomas, español e inglés o ser mixtos.

Desarrollo del servicio.

Brindar acompañamiento continúo o discontinuo al ciudadano en el momento antes/durante y después de la realización de los trámites y servicios migratorios. La información suministrada será acorde a los lineamientos impartidos por Migración Colombia.

Así mismo, se podrá recibir, orientar e informar sobre las solicitudes de PQRDS-F radicadas a la entidad a través de la plataforma Centro de Consulta Ciudadana - C3 de Migración Colombia. El tiempo máximo de atención por medio virtual a un ciudadano/usuario del servicio, deberá ser de 7 min. En caso de exceder dicho tiempo, se deberá escalar por el Grupo de Whatsapp **segundo nivel**, acorde a los protocolos de atención que el proveedor deberá establecer e implementar para la atención de sus canales.

Los diseños del servicio, deben incluir las interconexiones necesarias entre la Entidad y el proveedor.

El servicio de agendamiento, video llamada, chat, chatbot deben estar comunicadas a través de la página web de la Entidad, la APP y el Centro de Contacto Ciudadano del proveedor, para realizar la atención de las interacciones, que existieran o se lleguen a dar en el desarrollo de la operación. Para esto, la solución final será planteada y provista por el operador del servicio.

El canal o los canales de comunicación provistos por el proveedor, deberán tener redundancia en el servicio ofrecido y ser suficiente para prestar un servicio óptimo en calidad en transferencia de datos de respuesta, con el fin de interconectar los dispositivos móviles, equipos y demás dispositivos entre el proveedor y las ya existentes de Migración Colombia por concepto de la continuidad en el servicio; es decir debe haber una completa integralidad y armonía en la unificación de los servicios, en el caso de ser un nuevo proveedor. Los protocolos de conexión deben ser los más apropiados de acuerdo a las necesidades de la entidad y deberán incluir al ciudadano, quien será el usuario final de los servicios.

A. AGENDAMIENTO DE CITAS:

Servicio a través de un módulo de asignación de citas a nivel nacional, disponible por IVR (telefónico), PBX (contacto primario telefónico a través de un agente de la campaña de Migración Colombia), CFSM (presencial), Página Web de la Entidad (virtual) y APP de la Entidad (multicanal), para cada trámite o servicio que así se estime. El aplicativo debe ser provisto por el oferente, el cual deberá mantener integralidad con los aplicativos

de Migración Colombia y unificado con el formulario único de trámites (FUT) de Migración Colombia en el caso para realizar algún trámite. De igual manera el ciudadano deberá poder agendar su cita para el CFSM de su preferencia (28 a nivel nacional), para los PCM con función de extranjería y verificación migratoria.

El proveedor debe desarrollar e implementar el software de asignación de citas para que funcione a través de la web, Puntos Presenciales, Canal Telefónico y APP.

B. PÁGINA WEB

Este servicio les debe permitir a los ciudadanos interactuar por medio de la WEB de Migración Colombia en tiempo real con la información publicada en su sitio WEB. Se deberá proveer el sistema de Gspeech (deletreo ·de textos o de párrafos escogidos por el ciudadano), para la accesibilidad a personas con baja visión. Asimismo, se deberá incluir desarrollos en la plataforma JOOMLA (gestor de contenidos para páginas WEB), en accesibilidad para PEO (Personas en Condición de Discapacidad), atención e información preferencial a las personas con alguna limitación visual (ciego).

Por otra parte, se deberá incluir el servicio de SSL; es decir un certificado informándole al ciudadano que la página de Migración Colombia es segura.

C. VIDEOLLAMADA

Este servicio será provisto a través de la página web de la Entidad, facilitando la comunicación directa con un agente de la campaña a través de un computador provisto por el contratista y como parte del servicio definido en la composición técnica. Asimismo, el ciudadano a través de un computador particular o un dispositivo móvil, le permitirá establecer comunicación en pro de satisfacer las inquietudes, dudas o inconvenientes en la realización de los trámites y servicios que requiera de Migración Colombia

Este sistema deberá contar con un agente, además de bilingüe, que maneje lenguaje de señas colombiano (L.S.C) o sistema de interpretación de señas, como parte de la inclusión y el servicio preferencial a Personas en Condición de Discapacidad auditiva (sordo).

D. VIRTUAL HOLD

Servicio virtual de llamadas que entra en funcionamiento después del cierre de los horarios de atención. Esta herramienta debe ser la garante de la promesa de servicio ofrecido por la Entidad. Es decir, que se le devolverá la llamada al ciudadano con la respuesta a su consulta. La información capturada deberá corresponder a los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, resumen del caso o tema a consultar) del ciudadano.

E. CHAT

Servicios en línea que le permitirán a los ciudadanos interactuar en tiempo real o diferido (según estime la Entidad) de manera inmediata o programada con un agente de la campaña; quien a su vez brindará información oportuna y precisa en cualquiera de los trámites y servicios que ofrece Migración Colombia.

Las herramientas de chat, deberá ser implementada por el proveedor y accesible desde el portal WEB de la Entidad con el número de licencias que se estimen acorde a la necesidad del servicio.

F. CHATBOT

Respuestas automáticas acorde a la consulta realizada por cada ciudadano. El acceso a este servicio se realiza a través de la APP de la y a través de la página web de Migración Colombia, que permita la conexión entre un dispositivo móvil o computador con internet donde el ciudadano pueda realizar las consultas en línea. El propósito del Chatbot es ofrecer la personalización máxima de servicio a los ciudadanos nacionales y extranjeros que requieran información sobre tramites y procesos. Compuesto por una atención individualizada, rápida y predeterminada mediante respuestas automáticas aprobadas previamente por migración Colombia, las cuales se encuentran parametrizadas en un sistema automático.

El propósito a través del chatbot es ofrecer una personalización máxima con la atención que se le brinda a los ciudadanos nacionales y extranjeros o usuarios de un servicio bien definido; en este caso información migratoria. Está compuesto por una atención individualizada, rápida y predeterminada por unas respuestas automáticas bajo unas plantillas de respuesta, las cuales se encuentran parametrizadas en un sistema automático.

G. INTERPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS PARA FOROS INSTITUCIONALES

Este servicio estará sujeto a las necesidades de la entidad. Donde se solicitará al contratista el apoyo de un agente de servicio para la interpretación de lenguaje de señas durante el foro o transmisión institucional de la entidad.

H. CLICK TO CALL

Este servicio por medio del canal telefónico se realiza mediante contacto directo, accesible, gratuito y en tiempo real para cualquier ciudadano (inclusión de personas con algún tipo de discapacidad), a través de un botón en el sitio WEB (página Web) de Migración Colombia para que, a través de un clic, el ciudadano que visiten el sitio web; y puedan comunicarse verbalmente con el Centro de Contacto Ciudadano.

I. E-MAILS

Servicio de envío masivo de mensajes por correo electrónico con un tema general o en específico, cuyos destinatarios hacen parte de los ciudadanos nacionales, extranjeros como partes interesadas de la Entidad. Estos destinatarios se encuentran en una base de datos provista por Migración Colombia con los campos necesarios tales como (nombre, apellido, e-mail, resumen del caso o tema a informar, plantilla predeterminada por la entidad).

Con entrega de informe final por parte del proveedor, donde se indique la trazabilidad del envío de información: correo enviados satisfactoriamente, correos con error o rebote de información, etc.

J. MENSAJES SMS

Servicio por mensajes cortos de texto "**SMS**", enviados a telefonía móvil del ciudadano desde el Centro de Contacto Ciudadano. A través de esta herramienta se dará respuesta al ciudadano a través del número móvil registrado, llegándole un mensaje de texto SMS con la información requerida.

3. AGENTES DE SERVICIO PRESENCIAL

Agentes de servicio presencial y especializado en atención al público/ciudadano, protocolos de atención al ciudadano, manejo de herramientas ofimáticas (nivel básico o intermedio) con conocimientos y experiencia en atención de PQRS.

Su función principal estará enfocada a entregar información, orientar, guiar y apoyar a la ciudadanía sobre los trámites y/o servicios migratorios, para ello el contratista deberá realizar la capacitación y formación adecuada a fin de brindar la información adecuada a la ciudadanía.

En la circunstancia en que el proponente llegase a ser otro diferente al actual operador de Call Center de Migración Colombia, y no llegase a tener el personal idóneo para el manejo de PORS y atención presencial en los puntos definidos por la Entidad y/o con conocimiento de la normatividad Migratoria Colombiana, se solicita la migración del personal del actual operador de Call Center de Migración Colombia, para el pleno desarrollo de las habilidades anteriormente citadas.

Todos los Agentes de Servicio deben contar con uniforme asignado por el proveedor, para el desarrollo de sus actividades. Este uniforme que debe ser acorde a las características y especificaciones entregadas por Migración Colombia.

Desarrollo del Servicio:

Brindar acompañamiento continúo o discontinuo al ciudadano, información y orientación en el momento antes/durante y después de la realización de los trámites y servicios migratorios. La información suministrada será acorde a los lineamientos impartidos por Migración Colombia de igual forma la utilización de los protocolos usados e implementados para la atención al público en la Entidad.

Así como, orientar e informar sobre las solicitudes de PQRDS-F radicadas en la Entidad a través a través de la plataforma Centro de Consulta Ciudadana - C3 de Migración Colombia.

El tiempo máximo de atención por el canal presencial a un ciudadano/usuario del servicio, no tendrá tiempo de medición por cuanto el servicio estará prestándose en los puntos definidos por Migración Colombia, lo que quiere decir que el tiempo de atención estará condicionado al horario de atención o trabajo en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios - CFSM, Puestos de Control Migratorio - PCM o la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de la Entidad. Lo cierto para este servicio, es la medición de la afectación del servicio; es decir, el tiempo laborado en el mes (incapacidades, licencias, retardos, asistencias injustificadas), deberán ser medidas de manera exacta a fin de reflejarse este tipo de descuentos en la factura del mes afectado para el servicio presencial.

La evaluación mensual de desempeño será reportada por el Coordinador de Extranjería del CFSM, Coordinador de Control Migratorio del PCM o por la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, frente a la calidad y efectividad del servicio prestado por parte del Agente Presencial.

Para el desarrollo del servicio presencial, cada agente de servicio **debe contar con uniforme** suministrado por el proveedor, los equipos, interconexiones, herramientas ofimáticas, perfiles de los aplicativos, credenciales de acceso y mobiliario (provisto por Migración Colombia). En tal virtud la tarifa de los agentes presenciales para los CFSM y PCM deberá ser diferente a la de un agente de campaña para el Call Center ubicado en las instalaciones del Proveedor, ya que los elementos de trabajo los aporta la Entidad contratante.

El servicio de agentes presenciales incluye super numerarios sin costo adicional, que estén en capacidad de soportar o apoyar las labores de los agentes presenciales, bien sea por volumen de visitantes o por ausencia por vacaciones, incapacidades o permisos a los agentes presenciales.

La tarifa de un Agente Presencial de PQRS, será diferente en virtud al manejo de información confidencial que se maneja de la Entidad, así como la experiencia en el análisis de información y respuesta para PQRS. Así mismo, los equipos y demás elementos de trabajo serán provistos por la Entidad.

A. AGENTE PRESENCIAL EN CENTROS FACILITADORES DE SERVICIOS MIGRATORIOS - CFSM, PUESTOS DE CONTROL MIGRATORIO – PCM

Servicio prestado a través de agentes de servicio con conocimientos en atención a público, con conocimientos en ortografía, redacción y expresión oral, de igual manera experiencia y conocimientos de la normatividad de PQRS en el estado colombiano.

Tendrán como función principal: informar, orientar, guiar, sobre gestión, trámites y servicios migratorios, redactar y responder informes solicitados por su jefe inmediato en el CFSM o PCM, manejo de los aplicativos designados por el Coordinador del CFSM o PCM, apoyo a las actividades y eventos propias de la Entidad en el desarrollo de su función misional, participar en las ferias de servicio a la ciudadanía organizadas por la Entidad para la orientación y entrega de información. De igual forma, serán los promotores del uso continuo del Centro de Contacto Ciudadano, y sus beneficios.

B. AGENTE DE PQRS:

Servicio para atención de PQRS con conocimientos específicos en normatividad migratoria. Tendrán como función principal: radicar, asignar, analizar, validar redactar y responder las PQRS de la Entidad con los lineamientos generados por el Proceso de Servicio al Ciudadano y bajo la supervisión del Coordinador del Proceso. Participarán en las ferias de servicio al ciudadano organizadas por la Entidad para la entrega de información, guía, orientación de trámites y servicios propios de Migración Colombia, apoyo a los eventos organizados por el Proceso de Servicio al Ciudadano. De igual forma, serán los promotores del uso continuo del Centro de Contacto Ciudadano, y sus beneficios.

C. FORMADOR MASTER:

Formador de agentes de servicio para PQRS, encargado de capacitar, orientar sobre las ultimas disposiciones en materia migratoria, a fin de dar una respuesta adecuada y satisfactoria a cada una de las PQRS que son radicadas en la entidad; apoyará en la administración de las plataformas de servicio y atención a la ciudadanía. Así mismo, realizará el seguimiento permanente a los agentes de servicio para PQRS, sobre la respuesta y los tiempos de entrega a cada las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que son radicadas a nivel nacional, bajo los principios de transparencia para la mejora continua de los servicios que presta la entidad.

Así mismo, el Formador Master realizará el apoyo al proceso de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, gestionará el proceso de recepción, análisis de información, asignación y respuesta a las PQRS radicadas a la entidad a través de la plataforma C3 y demás plataformas donde se administran estas solicitudes.

D. FORMADOR SENIOR:

Formador de agentes de servicio para PQRS, capacitará y orientará sobre las ultimas disposiciones en materia migratoria, a fin de dar una respuesta adecuada y satisfactoria a cada una de las PQRS que son radicadas en la entidad.
Realizará el seguimiento permanente a los agentes de servicio para PQRS, a fin de optimizar los tiempos de respuesta y entrega a cada una las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que son radicadas a nivel nacional, bajo los principios de transparencia como mejora continua de los servicios que presta la entidad.

Así mismo, apoyará en la gestión de proceso de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, gestionando la recepción, análisis de información, asignación y respuesta a las PQRS radicadas a la entidad a través de la plataforma C3 y demás plataformas donde se administran estas solicitudes.

E. DESPLAZAMIENTO

Si en la ejecución del contrato los Agentes de Servicio de PQRS, Formador Master, o Formador Senior, deben desplazarse fuera de Bogotá D.C. para atender aspectos relativos al presente contrato, el proveedor adjudicado suministrará los pasajes y los dineros que se hubiesen sufragado por ese concepto, y se reconocerá a los Agentes de Servicio de PQRS, Formador Master, o Formador Senior, los valores correspondientes a gastos de viaje y permanencia, previa autorización del Supervisor de este contrato y acorde al presupuesto asignado para este contrato.

F. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:

EL CONTRATISTA tendrá la calidad de independiente y en consecuencia ni él ni sus dependientes adquieren vínculo laboral alguno con MIGRACIÓN COLOMBIA. Los salarios, prestaciones, honorarios, indemnizaciones y demás emolumentos de sus dependientes para el desarrollo del presente contrato, serán de entera y exclusiva responsabilidad de EL CONTRATISTA, el cual se compromete a mantener indemne a MIGRACIÓN COLOMBIA por cualquier reclamación que contra ella y por estos motivos, efectúen dichas personas.
El valor percibido por el agente de servicio de PQRS, Formador Master, o Formador Senior, es diferente al valor de la tarifa que el Proveedor cobrara a Migración Colombia, previa aprobación y autorización de este gasto, por el jefe de la Oficina de Comunicaciones y/o supervisor del contrato.

Los tiquetes aéreos se liquidan por demanda teniendo en cuenta la cotización enviada para aprobación de Migración Colombia cuando sean solicitados. Las tarifas de tiquetes varían conforme a las necesidades de viaje y condiciones de este. No incluye transporte dentro de ciudades o terrestre, ya que esto se realiza por parte de la entidad. Si se requiere cotizar tarifa terrestre, las misma se realizará previa aprobación del jefe de la Oficina de Comunicaciones y/o supervisor del contrato de Migración Colombia.

En caso que, por algún motivo, se exceda el valor dispuesto por movilización u hospedaje de acuerdo con la unidad de facturación, Migración Colombia aprobará dichos valores para efectos de facturación y registro.

G. CUMPLIMIENTO Y CORRECTA LIQUIDACIÓN EN EL PAGO DE NÓMINA:

Para cada uno de los agentes que prestan servicio a Migración Colombia a través de la futura contratación, en caso de presentarse algún tipo de novedad y/o descuento en el pago salarial, deberá informase con antelación al funcionario, a fin de evitar algún tipo de inconveniente o afectación en el servicio contratado.

El pago de los salarios deberá ser puntual y acorde a la prestación de los servicios prestados.

H. PERFILES AGENTES DE SERVICIO:

Teniendo como guía el Decreto 2365 de 2019 donde se anuncia que jóvenes entre 18 y 28 años que no acrediten experiencia laboral, podrán vincularse a las entidades del Estado, y en este caso, a través de la presente contratación; los agentes que atenderán los servicios ofrecidos por la solución deben contar con cualquiera de los siguientes perfiles:

- **Perfil Básico:** Bachilleres titulados, estudiantes de carreras técnicas, tecnólogas o profesionales de cualquier programa académico, con o sin experiencia, con excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, ortografía, redacción y expresión oral.
- **Perfil Intermedio:** Estudiantes, Técnicos o tecnólogos titulados o estudiantes universitarios de semestres intermedios, o profesionales de cualquier programa académico acreditado, con mínimo 12 meses de experiencia en servicio al cliente, excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, ortografía, redacción, expresión oral, y habilidades blandas.
- **Perfil Avanzado:** Tecnólogos, estudiantes universitarios de últimos semestres, o profesionales de cualquier programa académico acreditado con mínimo 24 meses de experiencia en servicio al cliente, conocimiento de Leyes de PQRS, excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, ortografía, redacción, expresión oral, y habilidades blandas, con dominio del idioma inglés certificado.
- **Perfil Bilingüe**: Técnicos, estudiantes tecnólogos o universitarios de semestres intermedios, o profesionales de cualquier programa académico acreditado con mínimo 12 meses de experiencia en servicio al cliente, excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, ortografía, redacción, expresión oral, y habilidades blandas, con dominio del idioma inglés certificado nivel B1.
- **Perfil con conocimiento en lenguaje de señas colombiana:** Estudiantes técnicos o tecnólogos titulados o universitarios de cualquier programa académico acreditado, manejo de la interpretación de Lenguaje de Señas certificado por el INSOR, experiencia mínima de 6 en servicio al cliente, y 12 meses en interpretación de Lenguaje de Señas Colombiana (L.S.C) excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, ortografía y redacción, dominio del idioma inglés (opcional).
- **Perfil para atención de PQRS:** Estudiantes o titulados de carreras técnicas, Tecnológicas o profesionales de cualquier programa académico con o sin experiencia, excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, ortografía, redacción, análisis de PQRS, manejo y resolución de problemas, trabajo bajo presión.
- **Formador Master:** Técnicos o tecnólogos titulados o estudiantes universitarios de semestres intermedios, o profesionales de cualquier programa académico acreditado, con mínimo cinco (5) años de experiencia en PQRS, y tres (3) años de experiencia en servicio al cliente; con excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, lenguaje claro a la ciudadanía, excelente ortografía, redacción, expresión oral.
- **Formador Senior:** Técnicos o tecnólogos titulados o estudiantes universitarios de semestres intermedios, o profesionales de cualquier programa académico acreditado, con mínimo tres (3) años de experiencia en PQRS, 1 un (1) año de experiencia en servicio al cliente; con excelentes habilidades de comunicación oral.

Nota: en caso de dar continuidad con los agentes que prestan el servicio actualmente para Migración Colombia se homologan en perfil, siendo aceptados para dar continuidad de la prestación del servicio teniendo en cuenta que los perfiles del presente Otrosí tienen variación con el perfil inicialmente definido y con el cual se contrataron.

Teniendo en cuenta que, varios de perfiles para los agentes de servicio se amplían a cualquier programa académico y en algunos casos no se exigirá experiencia laboral, como una oportunidad para los jóvenes que inician su perfil laboral; se mantendrá un periodo de prueba sobre el cumplimiento de las actividades a desarrollar.

AGENTES DE SERVICIO REQUERIDOS (PROCESO INICIAL):

El supervisor del contrato informará al contratista, en caso de requerir menos o más agentes de servicio a fin de cubrir el proceso de orientación e información y/o apoyo de acuerdo al objeto de la contratación.

AGENTE DE SERVICIO	LUGAR DE SERVICIO	CANTIDAD
Agente Call Center Conmutador	Calle Center	1
Agente Call Center Básico	Calle Center	42

Agente Call Center Lenguaje de Señas	Calle Center	1
Agente Call Center Básico Bilingüe	Calle Center	1
Agente Presencial Básico Arauca	Arauca	1
Agente Presencial Básico Barranquilla	Barranquilla	1
Agente Presencial Básico Bogotá	Bogotá	2
Agente Presencial Básico Cali	Cali	2
Agente Presencial Básico Cartagena	Cartagena	1
Agente Presencial Básico Cúcuta	Cúcuta	3
Agente Presencial Básico Medellín	Medellín	2
Agente Presencial Back Office PQR	Bogotá	21
Agente Formador Senior	Bogotá	1
	TOTAL	**79**

*Si la entidad de acuerdo a su necesidad requiere menos o más agentes de servicio, los mismos serán aprobados únicamente por jefe de la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano o por el supervisor de esta contratación.

4. MULTICANAL

A través del Centro de Contacto Ciudadano, este servicio deberá ser provisto para el canal multicanal, el cual estará conformado por las herramientas de la APP. Estos instrumentos o herramientas deberán brindar: conexión, disponibilidad, accesibilidad, facilidad de navegación, oportunidad, registro de uso, estadísticas, soporte técnico, horas de desarrollo, innovación, diseño, integralidad con los aplicativos de la entidad, interoperabilidad con las herramientas y canales de Migración Colombia, actualizaciones de sistema, inclusión con las personas que tengan algún tipo de discapacidad (sorda y ciega), amigable y lo más importante, deberá guardar proporción con la información de la entidad en un lenguaje claro y sencillo, además de estar actualizado con los temas de interés de Migración para la ciudadanía (nacional y extranjera) como partes interesadas.

De igual forma, a través de la APP de Migración Colombia, el ciudadano podrá acceder a la página web de Migración Colombia, esta interconexión deberá estar linkeada para su fácil acceso; además las herramientas como: Agendamiento de citas, chat, chat Bot Foros, video llamada, e-mails, virtual hold, chabot y click to call, deberán estar vinculadas para su fácil navegación y uso.

Para el pleno desarrollo de los canales y las herramientas anteriormente citadas, el proveedor deberá aportar un cronograma de implementación y sincronización con la actual APP de la Entidad en pro de su fácil y rápida integración.

Finalmente, dentro del proceso de integración, se deberán contar con unas horas de desarrollo gratis en la absorción de la actual APP.

Desarrollo del Servicio:

Se trata de brindar acompañamiento continúo o discontinuo al ciudadano en el momento antes/durante y después de la realización de los trámites y servicios migratorios. La información suministrada será acorde a los lineamientos impartidos por Migración Colombia. De igual manera se podrán recibir, orientar e informar sobre las solicitudes de PQRDS-F radicadas en la Entidad; en el aplicativo/software Centro de Consulta Ciudadana C3, a través de la vinculación que se realice con la APP. El tiempo máximo de atención por el medio multicanal a un ciudadano/usuario del servicio, estará sujeto a los canales virtual y telefónico (previamente definidos); ya que estos se encuentran integrados como un todo en el desarrollo del servicio y es el ciudadano quien decidirá qué canal usar y qué herramienta le es más fácil para comunicarse con Migración.

El número aproximado de interacciones mensuales en la APP, es de más dos mil quinientos (2.500) interacciones. El nivel de servicio para estas herramientas, estará sujeto a la disponibilidad del servicio. Es decir, al finalizar cada mes, dentro del informe mensual de gestión del Call Center, se deberá reportar un histórico de estas herramientas; siendo para el caso que la disponibilidad no deberá estar por debajo del 98%.

Los diseños del servicio, deben incluir las interconexiones necesarias entre la entidad y el proveedor. En el caso del servicio de agendamiento, Video llamada, chat, click to call, mensajería sms y chatbot deben estar

comunicadas por la página web de la entidad, la APP y el Centro de Contacto Ciudadano del proveedor, para realizar la atención adecuada y oportuna de las interacciones, que existieran o se lleguen a dar en el desarrollo de la operación. Para esto, la solución final será planteada y provista por el operador del servicio.

De igual forma, los servicios que requieran conexión a internet, el proveedor suministrará la solución que requiera la entidad o en su defecto se acordará cual es la mejor solución, de acuerdo a cada una de las condiciones del servicio, situación que se puede revisar en detalle en la especificación servicio requerido.

El canal o los canales de comunicación provistos por el proveedor, deberán tener redundancia en el servicio ofrecido y ser suficiente para prestar un servicio óptimo en calidad en transferencia de datos de respuesta, con el fin de interconectar los dispositivos móviles, equipos y demás dispositivos entre el proveedor y las ya existentes de Migración Colombia por concepto de la continuidad en el servicio; es decir debe haber una completa integralidad y armonía en la unificación de los servicios. Los protocolos de conexión deben ser los más apropiados de acuerdo a las necesidades de la entidad y deberán incluir al ciudadano, quien será el usuario final de los servicios.

A. APLICACIÓN TECNOLÓGICA

Desarrollo de un aplicativo APP, que permita acceder a las aplicaciones de servicio actuales de Migración Colombia, desde un teléfono (móvil), Tablet o dispositivo que permita la conexión en tiempo real (sujeto a descarga de la APP en el dispositivo a usar) y tener acceso a la orientación de requisitos en trámites y servicios migratorios de Migración Colombia. Dicha herramienta deberá proveer al ciudadano, mediante motores de búsqueda la información solicitada y deberá ser aplicable a cualquier tipo de tecnología móvil y sus sistemas operativos. Asimismo, se deberá garantizar el desarrollo y usabilidad acorde a las necesidades de la Entidad.

Este desarrollo tecnológico denominado APP, deberá ser usable, útil, accesible, amigable, dinámica, innovadora, contar con diseño único e institucional, ser representativa para la Entidad como herramienta de inclusión a su población con algún tipo de discapacidad (sordos/ciegos), facilitando así su interactuar con Migración Colombia.

5. ESPECIFICACIONES APLICACIÓN TECNOLÓGICA

APP MÓVIL

Migración Colombia requiere un desarrollo de un aplicativo a la medida que se pueda descargar de las tiendas virtuales a los dispositivos o teléfonos móviles de la preferencia del ciudadano/usuario, la cual permita acceder a la información, servicios y trámites migratorios actuales de la Entidad.

Dicha herramienta deberá proveer al ciudadano, mediante motores de búsqueda la información solicitada y deberá ser aplicable y compatible a cualquier tipo de tecnología móvil y sus sistemas operativos.

Esta aplicación permitirá como mínimo, informar los puntos de atención de Migración Colombia (CFSM, PCM y el acceso a información direccionada al portal web de migración Colombia, para la implementación del Estatuto Temporal de Protección), sus horarios, ciudades, requisitos de trámites y servicios; tales como: registro de visas, cédulas de extranjería, consulta entrega cédulas de extranjería, certificado de movimientos migratorios, requisitos para salir e ingresar a Colombia, últimas noticias de la Entidad entre otros temas. Asimismo, registro y reporte de extranjeros en Colombia a través del SIRE, permiso de salida de menores y el registro en línea de PQRS por el CVAC+ (Aplicativo de PQS de la Entidad,) etc.

En esta facilidad del servicio, la APP deberá proveer un botón o ítem exclusivo para contactar a un agente de la Campaña de Migración Colombia (Call Center), o través de los diferentes canales con los que cuenta la Entidad.

En la actualidad Migración Colombia tiene desarrollada e implementada su APP con el proveedor vigente de servicios de BPO/Centro de Contacto Ciudadano, lo cual hace más fácil su entendimiento y estructura, pensando en lo que será el nuevo contrato. Lo cierto es que se deberán garantizar las plenas integraciones de sistema, sinergias de absorción del sistema actual y funcionamiento de la APP tal y como se ha venido desarrollando desde su implementación. No obstante, se deberá rediseñar y mejorar la APP en estructura, forma y funcionalidad acorde a las especificaciones de la Entidad.

B. SOPORTE APP

El soporte y mantenimiento de la APP, estará sujeta a la continuidad del actual servicio, definiendo por parte del proveedor y la Entidad las horas de desarrollo que se necesitarán para su integración, mejoramiento, rediseño,

gestión de contenidos y plena funcionalidad. Estas horas de desarrollo para el mantenimiento o soporte deberán ser diferentes a las horas de desarrollo de la implementación de la APP, horas que no deberán cobrarse ya que hace parte de la conservación del servicio. El soporte técnico deberá ser mínimo de 1x8 (un día al mes, ocho horas diarias o el tiempo que estime sin generar inconvenientes mayores en el servicio).

- El tiempo máximo para la entrega de la unificación de la APP, en caso de un nuevo proveedor será de 60 días calendario.
- El tiempo máximo para el rediseño, mejoras, revisión gestión de contenidos y plena funcionalidad, en caso de seguir el actual proveedor será de 30 días calendario.
- A la firma del acta de inicio, el contratista presentará un cronograma de trabajo, detallado, que permita establecer los hitos principales del desarrollo y puesta en producción de la aplicación
- La aplicación deberá estar disponible, mínimo para dispositivos móviles en las plataformas IOS y Android.
- La disponibilidad de la herramienta APP, debe ser 7x24
- El soporte y mantenimiento para la aplicación, deberá ser mínimo 1x8. Para los casos de disponibilidad de la misma debe ser 7x24, para lo anterior se hará uso de los términos de operación y soporte de estas especificaciones técnicas.
- El proveedor deberá presentar como mínimo tres propuestas de diseño e imagen diferentes a la actual, en contenidos, navegabilidad, accesibilidad y practicidad en el manejo. Estas propuestas deberán contemplar las disposiciones de guía visual institucional dispuestas en esta materia. Una vez aprobado uno de estos diseños por parte de la Entidad, el proveedor procederá con el desarrollo o unificación según sea el caso.

Estructura documental de la APP:

- Trámites migratorios
- Requisitos para el ingreso y salida de Colombia
- Consulta estado cédula de extranjería
- SIRE
- Permiso de salida para menores de edad
- Contáctenos
- Radicación PQRS
- Descargar formatos
- Enrutamiento enlaces externos y página Web.
- Direcciones y horarios CFSM.

*Esta estructura puede ser modificable acorde a la necesidad de servicio de la entidad.

6. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRDS-F

Registro y seguimiento a las PQRDS-F que realiza la ciudadanía mediante el Centro de consulta a la Ciudadanía C3 o el aplicativo indicado por la entidad, a través de un agente responsable de la recepción de la llamada. Para ello la entidad facilitará el acceso con perfil y contraseña al aplicativo de PQRS al agente responsable de esta labor.

La Entidad debe realizar seguimiento a las PQRDS-F y garantizar que las respuestas no superen los quince (15) días hábiles, tiempo de Ley definidos por la ley 1755 de 2015 a partir de la asignación del caso.

El proveedor deberá garantizar el uso del aplicativo con el que cuenta la entidad para la radicación de PQRDS-F, a través de todos los canales de contacto contratados. Asimismo, deberá proveer sistemas de consulta para las mismas a través de dichos canales incluyendo el IVR transaccional para consultar el estado de una PQRS.

7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE o CONTAC CENTER

Será el procedimiento de medición y seguimiento de satisfacción en la atención al ciudadano que realice un trámite o use un servicio migratorio a nivel nacional. Es decir, un instrumento que le permita a Migración Colombia tener contacto y retroalimentación permanente del ciudadano, enterándose sobre su percepción frente al servicio o trámite brindado. Se deben realizar un mínimo el 5% del total de llamadas e interacciones contestadas al mes, con un error estimado del 0.05%.

Esta medición deberá realizarse con una breve encuesta a través del canal de preferencia y contacto del ciudadano, con un nivel de preguntas que permita medir la satisfacción del servicio prestado y la información suministrada.

Las preguntas deberán estar enfocadas en:

a) Utilidad de la información suministrada por el Centro de Contacto Ciudadano – agente – canal
b) Oportunidad de la información entregada
c) Calidad de la información entregada
d) Amabilidad y actitud de servicio del agente quien atención la llamada o la interacción
e) Recomendaría el servicio recibido
f) Sugerencias para mejorar el servicio prestado por el Centro de Contacto Ciudadano
g) Sugerencias para optimizar y facilitar los trámites y servicios migratorios

Sobre esta encuesta primaria, se deberá presentar los resultados de la medición, en los informes de gestión mensuales entregados por el proveedor a la Entidad contratante.

Producto de las insatisfacciones manifestadas por los ciudadanos y reflejadas en el informe de tabulación de las encuestas, el proveedor deberá tomar medidas correctivas y preventivas en pro de mejorar el servicio. Estas acciones deben tener paridad con los resultados de los monitoreos a las llamadas auditadas por concepto de calidad y revisión de los ANS de servicio.

A. ESTADÍSTICAS E INFORMES DE GESTIÓN DEL PROVEEDOR:

Este servicio o actividad incluyente, dentro de lo que deberá ser la operación del servicio de BPO o Centro de Contacto Ciudadano, constituye parte de la información registrada en los informes de gestión que deberá entregar el proveedor dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes. Con la siguiente composición de temarios e información:

- Base de datos del mes inmediatamente anterior o a la culminación del año, base completa año calendario y los datos en Excel con gráficas editables.

- Un informe estadístico presentado en Word con sus respectivas gráficas con los siguientes temas:

    a) Número de llamadas de las líneas de la entidad contratadas (Bogotá, nacional, 01-8000, buzones virtuales) llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, atendidas antes de 30" o el tiempo estimado según acuerdo de las dos partes.
    b) Tipo de consulta por el medio de contacto (teléfono, chat, chatbot, video llamada, agendamiento, mensajería sms, click to call y virtual hold, estableciendo la diferencia de servicio en horas pico).
    c) Género que se contactó vs. canal de contacto y lugar de contacto.
    d) Lugar de contacto por continente y por país en cada uno de las líneas ofrecidas.
    e) Escalonamiento por consulta al Grupo de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, dividida en tres tipos:

        1. Información básica general
        2. Atención especializada en un tema particular e Migración Colombia
        3. Denuncias ciudadanas frente a procesos de carácter penal

    d) Canal de contacto vs. tipo de consulta (por tema y subtema).
    f) Edad de contacto vs género discriminado por rangos de edades
    g) Llamadas por Regional y discriminado con los mismos temas de los puntos (a, b, c, d, e, f y g).
    h) Monitoreo de extensiones de Migración Colombia
    i) Llamadas entrantes por el PBX, que pertenezcan al call center.
    j) Estadísticas de Virtual Hold.

Estadísticas del agentamiento de extranjería y verificaciones:

    a) PQRS radicadas por el Call Center
    b) Estadísticas APP, general y discriminado por tipo de consultas y usabilidad de la APP

1. Canal de recepción de las interacciones
2. Top 10 de trámites y servicios más frecuentes en atención de servicio (CFSM)
3. Top 10 de los países en los cuales solicitan más consultas.
4. Resultados encuesta telefónicas por el servicio presentado, discriminado por gráficas y tablas editables:

a) Número de encuestas.
b) Categorización de la encuesta y tabulación.
c) Género vs Edad.
d) Lugar de contacto.
e) Trámite o servicio que presentó más dificultad
f) Sugerencias de la ciudadanía frente al servicio prestado

1. Todos los informes deben tener la fuente de consulta de la información, es decir, el pie de página con las referencias correspondientes.
2. Link y /o perfil de conexión al aplicativo de extracción de información en el evento en que este sea aportado por la nube del proveedor.

B. APLICACIÓN TECNOLÓGICA – APP:

1. Número de interacciones realizadas desde el aplicativo APP
2. Número de descargas discriminada por tienda del mes
3. Número de descargas discriminadas por tienda histórico
4. Tipo de trámite o servicio consultado
5. Comparativo de canales de más uso por la APP
6. País de contacto por la APP
7. Rango de edades
8. Ubicación
9. Sexo

8. GENERALIDADES DEL SERVICIO:

A. IDIOMAS: Todos los servicios solicitados y detallados por los canales, se deberán atender en español e inglés, según la necesidad del ciudadano. Bajo las estadísticas actuales que maneja la Entidad se estima que el 98% de los ciudadanos que contactan a Migración Colombia, lo hacen en el idioma oficial de Colombia: español, entre tanto el 2% lo realiza en inglés.

B. NÚMEROS DE CONTACTO: El proveedor deberá garantizar a la Entidad la continuidad del número local de Bogotá 605-5454 y de la línea gratuita nacional 01-8000-510-454 al ser número propios de la Entidad, situación estimada y facilitada en los derechos del contrato actual y los cuales aseguran la perduración de los números telefónicos. Asimismo, se deberá proveer la conectividad necesaria para que a nivel Regional (territorio nacional) el ciudadano pueda marcar los números locales de cada ciudad y este número interconecte con el PBX de la Entidad (605-5454) y sea atendido por el Call Center Central. De esta manera, las Regionales no tendrían un número directo de contacto, sólo el Call Center nacional.

C. HORARIOS: Los Horarios de Atención serán**:**

- Call Center que incluye: atención telefónica (trámites y servicios), Chat, mensajería SMS, Video llamada que funcionará de la siguiente manera: lunes a viernes: 07:00 a 18:00, sábados: 08:00 a 13:00.

- Conmutador a nivel nacional, funcionaría de la siguiente manera: lunes a viernes; 07:00 a 18:00. En los tiempos muertos, es decir cuando no haya horario de atención al público deberá entrar en funcionamiento el Virtual Hold y el Chatbot.

- Agendamiento de citas a nivel nacional: lunes a Domingo: 24 horas al día a través de Internet (Página Web), lunes a viernes. En Call Center, de lunes a sábado de acuerdo a la atención prevista anteriormente por el canal que se use, sujeto a modificaciones.

Los horarios de atención anteriormente descritos, podrán ser modificados de manera conjunta con el proveedor, de acuerdo a los resultados o necesidades de la operación.

D. GRABACIÓN DEL SERVICIO: El servicio deberá contar con una grabación del 100% de las llamadas y las interacciones realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, las cuales estarán almacenadas como mínimo tres meses y serán entregadas en medio magnético a Migración Colombia o por el medio convenido entre las dos partes, revisar la opción de descargar con un perfil y clave a través de la nube por peso.

E. NIVELES DE SERVICIO - ANS: Se refiere a la calidad del servicio prestado por el proveedor y se establece de acuerdo a los criterios **– Niveles de Servicio** (punto 11)**.**

Asimismo, se establece que, el nivel de abandono de llamadas no podrá exceder el 25% con corte mensual y que después de un mes de implementado el Call Center, se revisará este porcentaje, el cual podrá ser ajustado por Migración Colombia acorde a las necesidades del servicio y reajuste del presupuesto.

Los niveles de servicio serán establecidos por Migración Colombia y ajustados, si así se requiere, de acuerdo a las cifras de operación.

F. CRONOGRAMA DE TRABAJO: El proveedor deberá presentar un Cronograma de trabajo, en el cual se especifique los pasos para el montaje de la operación de todos los servicios a realizar y el inicio del servicio definitivo; deberá estar debidamente ajustado, sincronizado, implementado, y con una completa integralidad en la unificación de los servicios. En la eventualidad en que se repita con el mismo operador, el cronograma será válido solamente con el dimensionamiento de la operación para el mes que da inicio al nuevo contrato.

G. DESARROLLOS TECNOLÓGICOS: Relacionados al objeto contractual, para el mejoramiento o el desarrollo de nuevas de las plataformas para la prestación del servicio a la ciudadanía.

En caso de requerirse, Este servicio será previamente cotizado acorde a las necesidades de la entidad, donde además deberá indicarse el tiempo de entrega en caso de ser aprobado.

La entrega de los desarrollos tecnológicos deberá ser claras y entregadas en el tiempo indicado sin afectar el servicio y gestión que presta Migración Colombia a los ciudadanos.

9. PLAZO DE ENTREGA

Para la puesta en producción de los servicios contratados del Centro de Contacto Ciudadano: será a partir de la firma del acta de inicio.

Para la puesta en producción de los servicios de asignación de citas y puesta de la APP será de treinta (30) días calendario a partir de la firma del acta de inicio, con la capacitación respectiva del manejo de la herramienta a los funcionarios de Migración Colombia de los respectivos puntos estimados para este servicio, los demás servicios serán de la siguiente manera:

a) Call Center (atención línea 605-5454 y 01-8000-510-454): inmediato
b) PBX: inmediato
c) IVR: durante el primer mes se realizarán pruebas de implementación, se acordarán entre Migración Colombia y el Contratista la fecha final de entrega y funcionamiento.
d) Asignación de Citas: inmediato
e) Virtual Hold: inmediato
f) Chat: inmediato
g) Chat Bot: se realizarán las pruebas correspondientes de implementación
h) Página Web: inmediato
i) Video Llamada: inmediato
j) Click to Call: inmediato
k) E-mails: por demanda
l) SMS: por demanda
m) Presencial: Inmediato
n) PQRS: inmediato
o) Contact Center: inmediato
p) APP: 30 días calendario

10. OPERACIÓN Y SOPORTE

El proveedor debe poner a disposición de Migración Colombia a través de un número de atención un Centro de Gestión de Usuarios como punto único de contacto para reportar sus incidentes, gestionar la operación normal de su solución y mantener los niveles de disponibilidad y continuidad con base en los acuerdos de servicio pactados.

Dicho punto de contacto debe mantener servicio 7x24 durante los 365 del año. Los inconvenientes reportados por Migración Colombia deben ser resueltos a satisfacción en un periodo máximo de setenta y dos (72) horas.

11. CERTIFICADO DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD

Certificar trimestralmente los control de seguridad y ciberseguridad realizados por que el proveedor adjudicado a esta contratación, con respecto a encerramiento para la operación, seguridad en cámaras físicas, control de accesos físicos, dispositivos móviles, inventario de equipos, política de escritorios limpios, permisos otorgados a través de plataformas de autenticación, accesos de los creadores de experiencia, permisos de accesos, accesos periféricos (CMD, USB, cámara), Permisos/Eliminación accesos de navegación, envío de correos externos e internos, pruebas de controles en sitio, verificación de inventario de estaciones, servidores, aplicaciones, inventario de diademas y otros dispositivos, control de verificación de discos duros si se requiere, gestión de vulnerabilidades para sistemas operativos, incluye estaciones de la operación y servidores asociados al cliente, gestión de vulnerabilidades a nivel WEB: Incluye todas las aplicaciones de migración que están expuestas, despliegue e instalación de aplicaciones, cultura de seguridad, firmas y legalización de permisos excepciones a la política, estado de antivirus, actualizaciones y monitoreo y mantenimiento matriz de riesgos del cliente. lo relacionado con el cumplimiento de los servicios prestados a la entidad, para los datos personales y de consulta entregados por los ciudadanos que realizan las solicitudes, quejas, inquietudes y reclamos, así como el agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios a través del portal web, app y línea de atención de Migración Colombia, a fin de resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad e integridad de los datos entregados.

Así mismo, el proveedor deberá realizar y entregar semestralmente, un análisis de vulnerabilidades con prueba de penetración (ethical hacking) sobre cada uno de los servicios que el proveedor adjudicado a esta contratación presta a Migración Colombia, con certificación emitida por una empresa externa especializada.

12. NIVELES DE SERVICIO

La calidad o el desempeño del servicio prestado por el Centro de Contacto Ciudadano se establecerán mediante la conformación de ocho (8) indicadores de acuerdos de niveles de servicio (ANS´s), los cuales se detallan más adelante.

Cada indicador a medir tendrá la siguiente definición en sus componentes:

ANS: Nombre del acuerdo de nivel de servicio a aplicar.
Métrica: Nombre del indicador
Descripción: Definición detallada del acuerdo de nivel de servicio y de su método de cálculo
Medición o Cómo se Mide: Es el parámetro / fórmula que identifica la forma en el cual será medido el acuerdo de nivel de servicio.
Meta: Es el parámetro de cumplimientos mínimos, expresado en unidades de porcentaje o unidades de tiempo establecidos.

Los indicadores a medir son los siguientes:

A. ANS y DESCUENTOS: Los ANS, serán los parámetros de medición que la entidad establezca al servicio y la calidad del servicio prestado por el proveedor. Asimismo, cuando este sea inferior a los estándares establecidos se aplicará un descuento sobre el valor de la factura mensual.

Los ANS de servicio, podrán modificarse en el momento que la Entidad lo considere por necesidades del servicio y ajustes al presupuesto y podrán realizase mediante un acta firmada entre los supervisores del contrato suscrito.

En los ANS se medirán los siguientes servicios:

1. Funcionamiento del Call Center, con las dos líneas telefónicas de servicio (605-5454 y 01-

8000-510-454)
2. Funcionamiento de los servicios virtuales (chat, Chatbot, agendamiento, mensajería SMS, etc.)
3. Calidad de la información entregada por los agentes de la campaña de Migración Colombia
4. Calidad de la información entregada por los agentes presenciales, cumplimiento de labores y horario laboral y afectación en el servicio
5. Funcionamiento de la APP
6. Encuestas realizadas con los estándares indicados por la Entidad
7. Oportunidad y calidad en los informes de gestión de la campaña

Para los anteriores servicios, se tendrán en cuenta los criterios de: eficacia, nivel de servicio, calidad, encuestas, informes entre otros.
Asimismo, se establece que, el nivel de abandono de llamadas no podrá exceder el 25% con corte mensual.
Los niveles de servicio serán propuestos por Migración Colombia y ajustados en el momento requerido por la Entidad, de acuerdo a las cifras o resultados de la operación mediante un acta de supervisión.

La tabla de descuentos se aplica de acuerdo con el **RESULTADO DE CUMPLIMIENTO**, obtenido de la consolidación de los ANS establecidos, así:

NIVELES DE SERVICIO								
MÉTRICA	DESCRIPCIÓN	CÓMO SE MIDE	META	LÍMITE	DESCUENTO 1%	DESCUENTO 2%	DESCUENTO 3%	DESCUENTO 4%
Eficacia, Calidad	Mide los errores que se causan a través de una transacción (interacción), sea defectuosa desde el contenido de la información propia del negocio o bien sea desde un mal servicio (aptitud o actitud). Esta valoración será desde el punto de vista del cliente.	Migración Colombia escogerá interacciones aleatorias de los siguientes grupos (chat, video llamada, Call Center (español e inglés), call to call chat) del mes en medición, para revisar el 0,006% de las interacciones contestadas en el mes o su equivalente a 213 interacciones. **El total de errores críticos encontrados de esta auditoría desde el análisis del cliente, se les sumará las quejas y reclamos radicadas en el**		**18**	**19 - 28**	**29 - 37**	**38 - 45**	**>=46**

			sistema de PQRSD por concepto de información incompleta o errada.						
	Servicio Presencial	Mide la eficacia y calidad del servicio presencial en el CFSM, PCM o Nivel Central en los días laborables con el horario de atención del punto. Si hay afectación del servicio en uno o más puntos presenciales.	**Se medirá la calidad y eficiencia en el servicio, de acuerdo a las quejas o llamados de atención recibidos En los CFSM, PCM o Nivel Central/ Total de tiempo disponible del servicio presencial del CFSM, PCM o Nivel Central (incluye ausencias injustificadas e incapacidades)**	**98%**	**98%**	**97,9% - 95 %**	**94,9% - 90 %**	**89,9% - 85,1 %**	**<=85 %**
	Disponibilidad App, chat, chatbot	Mide la disponibilidad del servicio en cada una de las aplicaciones	**Total, tiempo no disponible de en cada una de estas aplicaciones / Total tiempo disponible de la APP**	**98%**	**98%**	**97,9% - 95 %**	**94,9% - 90 %**	**89,9% - 85,1 %**	**<=85 %**
	Agendamiento de citas para trámites y servicios	Mide la efectividad en el agendamiento de apertura que se realiza mensualmente	**Mide el tiempo de cumplimiento, para la apertura de agendamiento mensual.**	**5 días calendario**	**5 días calendario**	**6 días calendario**	**7 días calendario**	**8 días calendario**	**9 días calendario**
	Encuestas realizadas	Mide el seguimiento de satisfacción en la atención al ciudadano que realice	**Total, de encuestas calificadas negativamente por el ciudadano / Total de encuestas**	**5%**	**5%**			**2%**	**<= 1,9%**

	una consulta a través de los canales del Call Center (Servicio telefónico, presencial y/o virtual).	**realizadas (el % de penalizaciones directamente proporcional al total de las encuestas calificadas negativamente)**						
Total, de informes entregados	Mide el cumplimiento de la entrega de los informes y la entrega de los audios para medir el indicador de calidad, dentro de los tres (3) días hábiles del mes siguiente. La información entregada debe ser completa y pertinente	**Total, entrega de informes + entrega de archivos con los audios del mes inmediatamente anterior / Total informes + información del mes inmediatamente anterior**	**3 días hábiles**	**3 días hábiles**	**Entre 4 y 5 días hábiles**	**Entre 6 y 7 días hábiles**	**Entre 8 y 9 días hábiles**	**>= 10 días hábiles**

Nota1: En caso de resultados con decimales a estos se les realizará redondeo simple.

Nota2: Los descuentos de los indicadores se aplicarán de forma independiente sobre el valor total del servicio medido.

***** Para el indicador de informes será el porcentaje aplicado sobre el total de la factura.

13. EXCEPCIONES A LA MEDICIÓN DE INDICADORES Y APLICACIÓN TABLA DE DESCUENTOS.

Se tendrán en cuenta los siguientes eventos al momento de aplicación de este modelo de desempeño o calidad del servicio. Estos eventos se consideran factores externos a la operación, que este ejecuta; por lo que su ocurrencia no se puede controlar ni minimizar por parte del Contratista:

a) Durante el primer mes de operación no se dará aplicación a este modelo, si cambia el operador actual. Esté mes se considerarán de estabilización operativa. De lo contrario, el modelo se aplicará de manera inmediata y en su totalidad, garantizando la continuidad del servicio.

b) Este modelo se aplicará, siempre y cuando, Migración Colombia escoja y apruebe uno de los dimensionamientos de recursos, expuestos en la propuesta presentada.

c) Mínimo con treinta (30) días de anticipación el proveedor entregará el dimensionamiento para el siguiente mes, por ejemplo, el dimensionamiento de septiembre lo entregará máximo el 3 de agosto, para lo cual Migración Colombia contará con un máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir

		del día siguiente al envío por parte del proveedor, para la aprobación del dimensionamiento. En caso de no recibirse respuesta, se entenderá que el dimensionamiento no fue aprobado y los recursos con los que trabajará el proveedor para el mes proyectado serán los mismos que tenga en su momento aprobado; es decir los recursos del mes anterior. En caso tal de recibirse una aprobación extemporánea del dimensionamiento, el cumplimiento de los indicadores sólo se podrá dar, a partir del día en que el 100% de los recursos proyectados por el proveedor y aprobados por Migración Colombia, ingresen efectivamente a la operación. **d)** Se darán como cumplidos los indicadores de productividad, en los casos de deficiencias en la infraestructura suministrada por Migración Colombia que afecten los tiempos de atención y/o la prestación del servicio. Como, por ejemplo, un aplicativo que suministre Migración Colombia para ingresar PQRS, esto afecta los tiempos de asesoramiento a los ciudadanos/usuarios, o daños en su planta telefónica. Infraestructura no suministrada por el proveedor, el operador no será responsable de la afectación de los indicadores y no se tendrá en cuenta como causa de descuentos en la facturación mensual. **e)** Se darán como cumplidos los indicadores de productividad cuando una capacitación deba ser realizada por los funcionarios de Migración Colombia y ésta se deba dictar en horarios operativos de la línea. **EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:** EL CONTRATISTA tendrá la calidad de independiente y en consecuencia ni él ni sus dependientes adquieren vínculo laboral alguno con MIGRACIÓN COLOMBIA. Los salarios, prestaciones, honorarios, indemnizaciones y demás emolumentos de sus dependientes para el desarrollo del presente contrato, serán de entera y exclusiva responsabilidad de EL CONTRATISTA, el cual se compromete a mantener indemne a MIGRACIÓN COLOMBIA por cualquier reclamación que contra ella y por estos motivos, efectúen dichas personas.
2.5. Obligaciones del contratista.	**2.5.1. Generales.**	El contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones contractuales: **1.** Cumplir el contrato a cabalidad, teniendo en cuenta lo señalado en los estudios previos, la propuesta y el contrato. **2.** Presentar los informes de conformidad con lo establecido en el contrato. **3.** Cumplir con las obligaciones frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y riesgos laborales, y/o Parafiscales cuando haya lugar a ello y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 723 de 2013, la ley 1955 del 25 de mayo de 2019, y demás normas que regulen la materia. **4.** Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato. **5.** Guardar total reserva de la información que por razón de sus obligaciones y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de MIGRACIÓN COLOMBIA y solo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada. **6.** Acatar las recomendaciones o sugerencias que durante el desarrollo del contrato le sean comunicadas por **MIGRACIÓN COLOMBIA**, a través del supervisor del contrato. **7.** Presentar previo a la firma del acta de inicio, los documentos necesarios para su ejecución. **8.** Suscribir conjuntamente con el supervisor del contrato las actas de inicio, terminación, liquidación y demás que se requieran. **9.** Responder por los documentos físicos o magnéticos elaborados o entregados con ocasión de la ejecución del contrato. (informe de supervisión, recibos a satisfacción, acta, o los demás que surgieren en la ejecución) **10.** Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4º y 5º de la Ley 80 de 1993. **11.** Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones, que se encuentren enmarcadas dentro del objeto del contrato, sugeridas por el supervisor del contrato. **12.** Responder en los plazos estipulados dentro de la Guía de Atención de Servicio de mantenimiento a distancia, de común acuerdo y conocimiento por parte de Migración y el Contratista.

		13. En el evento de que exista inconsistencia y/o diferencia entre los estudios previos frente a la propuesta del CONTRATISTA, prevalecerá lo establecido en los estudios previos. **14.** Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones y trabas. **15.** Presentar oportunamente las facturas o cuentas de cobro, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. **16.** Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista o cualquier aspecto técnico relacionado. **17.** Hacer uso adecuado, exclusivo y confidencial de la información suministrada por la Entidad. **18.** Responder por sus acciones u omisiones en el desarrollo de las actividades asignadas por la entidad. **19.** El contratista deberá estar atento y dispuesto a cualquier requerimiento que haga el Supervisor de acuerdo con lo estipulado en las obligaciones específicas y el contrato. **20.** Observar excelente conducta frente a la Entidad y frente a particulares con ocasión del desarrollo del objeto contractual. **21.** Actuar diligentemente en todas las actividades que desarrolle con ocasión del presente contrato. **22.** Presentar en forma oportuna la documentación requerida para el pago al supervisor del contrato, la cual se requerirá para expedir la certificación del pago de los honorarios. **23.** Aportar para efectos de la firma del contrato, certificación bancaria expedida por entidad bancaria con una vigencia **no mayor a noventa (90)** días de expedición, en la que conste: Número de cuenta del proponente - cuenta-habiente, su identificación, el tipo de cuenta y si a la fecha está activa, de conformidad con el Decreto 2674 del 21 de diciembre de 2012. **24.** Aportar para efectos de la firma del contrato, formulario diligenciado de creación de terceros en el SIIF. **25.** El Contratista debe conocer y cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por Migración Colombia en la sede donde se encuentre dando cumplimiento a la Guía de Requerimientos Mínimos en Seguridad y Salud en el Trabajo SST- para adquisiciones y compras de Bienes y Servicios, así como los lineamientos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 en especial en los artículos 2.2.4.6.27 y 2.2.4.6.28. **26.** El Contratista deberá contar con un procedimiento para el reporte e investigación de incidentes y accidentes laborales de acuerdo con la legislación vigente, informando al supervisor del contrato la ocurrencia de los mismos mediante el envío del Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo. **27.** Las demás que contribuyan a garantizar el cumplimiento del contrato y las que por su naturaleza le sean atribuibles conforme al objeto y alcance del mismo.
	2.5.2. Específicas.	**1.** Cumplir con cada una de las Especificaciones Técnicas del Objeto del Proceso de Contratación, señaladas en el numeral 2.3. de los Estudios Previos. **2.** Atender y solucionar en los tiempos establecidos los reportes e incidentes realizados por la Entidad a través del supervisor del contrato. **3.** Prestar el servicio de lunes a viernes, en un horario de 7:00 am a 6:00 pm, y sábados de 8:00 am a 1:00 pm en el sitio de trabajo asignado bien sea: el Call Center, el CFSM/PCM o Nivel Central de la Entidad, garantizando una disponibilidad y oportunidad en el servicio, excluyendo incidentes por causas externas o de operación que sean ajenas a los agentes, lo que les impida prestar su servicio habitual. **4.** Garantizar que todos los componentes del servicio especificado en el punto 2.3, especialmente las plataformas de la Entidad con las del proveedor, se integren entre sí y faciliten el intercambio de información de bases de datos necesarios para la implementación de la operación. **5.** Diseñar y compartir oportunamente los dimensionamientos de la operación junto con los ANS acorde al dimensionamiento proyectado y aprobado por la Entidad **6.** Ejecutar los planes de configuración acorde al cronograma de operación en la implementación, y actualización, con las necesidades de la plataforma; así como los tiempos de respuesta que se definen en los estudios previos, brindando el soporte técnico con los niveles de servicio necesarios. **7.** Contar con el personal necesario, idóneo y suficiente para la configuración y mantenimiento de todas las plataformas, componentes e infraestructura tecnológica (software y hardware "sincronización plataformas"), base para el desarrollo del objeto de este contrato, debidamente capacitado y con la experiencia suficiente para llevar a cabo estas labores. Una vez estabilizada la operación (implementación), solo será necesario el apoyo del supervisor de la línea y la mesa de ayuda para los tickets que se formulen en el desarrollo normal de la operación. **8.** Efectuar el cambio del personal cuando sea requerido por parte del supervisor del contrato; producto de los resultados de los monitoreos (auditorías de calidad) o afectación de la operación por mala información o preparación por parte del contratista, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. **9.** Capacitar y mantener actualizado durante la ejecución del contrato a todos los agentes (de la Campaña de Migración Colombia) que preste el servicio en las líneas o canales del Call Center (telefónico, presencial y

		virtual), con el objeto de identificar y mitigar las posibles falencias en el servicio, así como el mejoramiento de los tiempos de atención (acorde al dimensionamiento autorizado para cada mes). **10.** Durante la ejecución del contrato, es responsabilidad del contratista gestionar y hacer efectivas las garantías de cada uno de los equipos o servicios tercerizados por el contratista en cumplimiento y desarrollo del objeto de este contrato. **11.** Los servicios de mantenimiento y soporte técnico de la solución contratada deben incluir todos los costos de operación, costos en los que debe contemplar mano de obra, transporte, viáticos y los repuestos, sin generar costo adicional para la Entidad. (caso puntual para los Puntos Virtuales). **12.** El contratista deberá llevar un registro histórico de cada uno de los incidentes y procedimientos correctivos que durante la ejecución del contrato se atiendan. **13.** Entregar un informe mensual de gestión con las estadísticas de uso de los canales detallados en el estudio técnico. **14.** La información que se capture o se genere por la plataforma del proveedor (se hace referencia al módulo CRM administrada por los funcionarios de la entidad para la administración de información y atención por agendamiento de citas), será de propiedad y de uso exclusivo de Migración Colombia al hacer referencia a consultas de ciudadanos nacionales, extranjeros y partes interesadas, es decir, que no podrá ser usada por el contratista para ningún fin diferente al del objeto contratado durante la ejecución del contrato, ni después de la terminación del mismo. **15.** Se deberá elaborar un estudio de pre-turnos que anticipe y corrija los posibles errores de operación, sean de información o forma. **16.** Deberá dotar a sus empleados (agentes de la campaña de la línea) con el uniforme propio de su organización, en el que se identifique claramente que es un contratista de Migración Colombia. Los cuales deberán ser destruidos una vez culmine la ejecución del contrato bajo la observancia del supervisor del contrato y acta que así lo certifique. **17.** Cubrir ausencias del personal de la línea y agentes presenciales en su totalidad, en un plazo no mayor a 120 minutos por evento de: incapacidades, ausencias injustificadas, renuncias o calamidades; contados a partir del reporte del supervisor de la campaña por correo electrónico al supervisor del contrato de la Entidad contratante. Este incumplimiento del tiempo de reacción será descontado del pago de la factura como un puesto de trabajo no cubierto, tal y como se define en los ANS de servicio. **18.** Garantizar el correcto funcionamiento de la APP y plataformas digitales como chat web y Chat Bot, sin que esto le genere un costo adicional a la Entidad. La disponibilidad del canal multicanal dependerá del proveedor ya que son los que contractualmente proveerán el servicio completo, los contenidos corren a cargo de Migración Colombia. **19.** Mantener el personal debidamente uniformado y con la identificación en un lugar visible, para ello, el contratista será el encargado de carnetizar a cada miembro del equipo de trabajo. Los diseños del carné deberán ser revisados y avalados por MIGRACIÓN COLOMBIA., antes de ser entregados a cada agente de la campaña. Además, por razones de seguridad, el contratista deberá garantizar que el equipo de trabajo porte en su lugar de trabajo, la respectiva identificación (carné de funcionario y de ARL). **NOTA 1:** Serán de propiedad de MIGRACIÓN COLOMBIA los resultados de los estudios, investigaciones y en general, los informes y trabajos realizados para cumplir el objeto de este contrato. El Contratista no podrá hacer uso de estos estudios para fines diferentes a los previstos en esta obligación, sin autorización previa, expresa y escrita de MIGRACIÓN COLOMBIA. **NOTA 2:** El Contratista puede hacer uso y difusión de los resultados, informes y documentos, y en general de los productos que se generen en desarrollo y ejecución del presente contrato, siempre y cuando con ello, no se afecte la confidencialidad que trata el presente contrato, y se haya obtenido previamente autorización de MIGRACION COLOMBIA.
2.6. Obligaciones de MIGRACION COLOMBIA.		**1.** Hacer cumplir la ejecución del contrato a cabalidad, teniendo en cuenta lo señalado en los estudios previos, la propuesta y el contrato. **2.** Suministrar la información y documentos necesarios que requiera el contratista para el cabal cumplimiento del objeto del contrato. **3.** Realizar los pagos correspondientes previa certificación de cumplimiento suscrita por el Supervisor del Contrato en las condiciones pactadas. **4.** Ejercer la supervisión del contrato para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista. **5.** Exigir al CONTRATISTA la información que considere necesaria sobre el desarrollo del mismo, en forma directa o a través del supervisor del contrato. **6.** Intervenir en cualquier etapa del contrato a través del Supervisor. **7.** Adelantar las gestiones pertinentes para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.

	8. Verificar a través del supervisor, que la ejecución del presente contrato se realice en forma eficaz y oportuna. **9.** Colaborar con el CONTRATISTA en lo que sea necesario para el cabal cumplimiento de sus obligaciones. **10.** Las demás inherentes a este tipo de contrato.
2.7. Informes y/o productos.	**El contratista se compromete a entregar y garantizar los siguientes aspectos:** **1.** Al finalizar el contrato, todas las líneas (605-5454 y 018000-510-454), APP y demás componentes de la solución, más las bases de datos, serán propiedad de Migración Colombia por lo cual se deberá hacer la entrega de las mismas con un acta firmada por los supervisores del contrato en un lugar de almacenamiento con capacidad para su entrega. **2.** Una vez culminado el contrato, se deberá entregar por parte del contratista un informe de cierre de operación, que resuma la actividad (estadísticas y estado del arte) de los años que estuvo en funcionamiento los canales y los servicios que se acordaron en el desarrollo del objeto contractual. **3.** Dentro del desarrollo del Centro de Contacto Ciudadano o Call Center, el proveedor en la prestación del servicio deberá atender las solicitudes de los ciudadanos durante la implementación y continuidad de los cuatro canales de la siguiente manera: **Informe de seguridad en la información:** 1. Dentro de los informes de gestión mensual de servicio, relacionar el cumplimiento y garantía de Seguridad de la información, sobre cada uno de los servicios prestados a la entidad, para los datos personales y de consulta entregados por los ciudadanos que realizan las solicitudes, quejas, inquietudes y reclamos, así como el agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios a través del portal web, App, línea de atención y demás canales de comunicación de Migración Colombia, a fin de resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad e integridad de los datos entregados. Este informe debe incluir la estadística de información de registros protegidos desde el inicio del servicio prestado, hasta la fecha del informe. 2. Realizar y entregar anualmente, el análisis de vulnerabilidades con prueba de penetración (ethical hacking) sobre cada uno de los servicios que el proveedor adjudicado a esta contratación presta a Migración Colombia, con certificación emitida por una empresa externa especializada. 3. Realizar y confirmar el cumplimiento de la apertura de cupos para agendamiento semanal de trámites y servicios en cada Centro Facilitador de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, para los procesos de Extranjería y Verificación Migratoria de acuerdo a lo establecido por Migración Colombia. **Telefónicamente:** 1. Crear un Centro de contacto o Call center, que atienda las solicitudes de la ciudadanía, manteniendo el actual número de contacto a nivel nacional, el cual debe ser único y de fácil recordación desde cualquier ciudad del país. Asimismo, la numeración de la línea 01-8000-510-454. 2. De igual forma, las interconexiones telefónicas y de internet necesarias entre la Entidad y el proveedor. Dentro de este servicio será incluido el procedimiento de atención de PBX, el IVR y la ASIGNACIÓN DE CITAS entre otras. **Virtualmente:** 1. A través del Centro de Contacto o Call Center, los agentes de la campaña de Migración Colombia brindarán asesoría a los trámites y servicios migratorios ofrecidos por la Entidad por medio de la Página Web; utilizando las herramientas virtuales que el proveedor y la Entidad acuerden. 2. De acuerdo a la distribución, los agentes deberán tener los perfiles idóneos (idiomas español e inglés) en el manejo de: **agendamiento de citas, virtual hold, chat, video llamada, click to call, sms como chat,** entre otros. **Presencialmente:** 1. Será un servicio prestado a través de agentes entrenados en atención al público, con los perfiles

idóneos (idiomas español e inglés) y que tengan como función principal la atención y entrega de información a la ciudadanía sobre los trámites y servicios migratorios de la Entidad. De igual forma, serás los promotores del uso continuo del Centro de Contacto Ciudadano y sus beneficios.

Satisfacción del ciudadano/usuario:

1. En cuanto a la medición de Satisfacción del ciudadano o Contact Center, el proveedor entregará las encuestas pactadas con la Entidad.
2. Entregar los informes que la Entidad solicite, de acuerdo a la oferta presentada y a la aceptación de la misma por parte de la Entidad.

Número de contacto:

1. El proveedor deberá garantizar a la Entidad la continuidad del número local de Bogotá y del 01-8000-510-454.
2. Proveer la conectividad y continuidad necesaria para que a nivel Regional el ciudadano pueda marcar el mismo número (605-5454) y sea atendido por el Call Center Central. De esta manera, las Regionales no tendrán un número directo de contacto, solo el Call Center Nacional

Cronograma:

1. Presentar un cronograma de trabajo que contemple el antes, durante y después que especifique los pasos para el montaje, desarrollo y finalización de la operación como el de cada servicio de acuerdo a cada producto solicitado.

Plazo de entrega:

Para el plazo máximo de puesta en producción de los servicios contratados, será así a partir de la firma del acta de inicio:

a) Call Center (atención línea 605-5454 y 01-8000-510-454): inmediato
b) PBX: inmediato
c) IVR: durante el primer mes se realizarán pruebas de implementación, se acordarán entre Migración Colombia y el Contratista la fecha final de entrega y funcionamiento.
d) Asignación de Citas: inmediato
e) Virtual Hold: inmediato
f) Chat: inmediato
g) Chat Bot: se realizarán las pruebas correspondientes de implementación
h) Página Web: inmediato
i) Video Llamada: inmediato
j) Click to Call: inmediato
k) E-mails: por demanda
l) SMS: por demanda
m) Presencial: Inmediato
n) PQRS: inmediato
o) Contact Center: inmediato
p) APP: 30 días calendario

Operación y soporte:

1. El proveedor como veedor y garante de la correcta aplicación y ejecución del contrato firmado con Migración Colombia deberá poner a disposición de la Entidad a través de un número de atención, un Centro de Gestión de Usuarios como punto único de contacto para reportar sus incidentes, gestionar la operación normal de su solución y mantener los niveles de disponibilidad y continuidad con base en los acuerdos de servicio pactados. Dicho punto de contacto debe mantener servicio 6x9 durante los 365 días del año.
2. Los inconvenientes reportados por Migración Colombia, deberán ser resueltos a satisfacción en un término máximo de veinticuatro (24) horas.
3. El supervisor de la operación deberá contar con la disponibilidad exclusiva en el proyecto.
4. Las solicitudes administrativas realizadas por Migración Colombia al proveedor, deberán atenderse y dar respuesta en un tiempo máximo de dos (2) días calendario.

	Para el inicio de la ejecución del contrato, el contratista debe proporcionar lo siguiente: **1.** Listado de las direcciones, números telefónicos, correos electrónicos y contactos a través de los cuales se atenderá cualquier solicitud o requerimiento de la empresa contratante, dentro de la oportunidad exigida. **2.** Una vez adjudicado el contrato, el Contratista deberá contar con las Hojas de Vida y soportes del personal contratado para la ejecución del objeto contractual, frente a lo cual la Entidad cuando lo considere necesario, podrá solicitar la información de las mismas. **NOTA:** El proponente debe presentar la propuesta de acuerdo a las necesidades solicitadas por la Entidad y en donde se especifique la forma técnica en la cual prestará el servicio**.**

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACIÓN DIRECTA.

Régimen Jurídico aplicable:

El contrato a suscribir estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se rige por las normas de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del contrato.

Modalidad de Selección:

En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en el literal h) del numeral 4 ° del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, se presenta el estudio previo para adelantar un proceso de Contratación Directa, tendiente a la suscripción de un contrato por Prestación de servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.

Lo anterior por tratarse de un bien o servicio que por sus características, corresponde a aquellos donde se requiere una persona natural o jurídica que cuente con la idoneidad y la experiencia solicitada y relacionada con el área donde es requerida, teniendo en cuenta que por tratarse de un servicio profesional, este corresponde a aquellos de naturaleza intelectual derivado del cumplimiento de las funciones de la entidad estatal. Lo anterior conlleva el cumplimiento de las funciones misionales de la Entidad señaladas en la Constitución y la Ley, lo que permite que se adelante un proceso para la escogencia del contratista utilizando la regla dispuesta en la Ley como es la Contratación Directa, donde es posible adelantar un proceso simplificado que garantice la eficiencia de la gestión contractual.

En cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva, que rigen la contratación pública, y siendo estos el eje central de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, la Unidad procede a tener como fundamento jurídico la Modalidad de Selección de Contratación Directa – Contratación de Prestación de Servicios Profesionales.

El objeto contractual definido corresponde a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría, que se derivan del cumplimiento de funciones de la entidad.

En virtud de que el vínculo jurídico es el contrato de prestación de servicios, las obligaciones inherentes al contratista serán ejecutadas por él mismo con la respectiva autonomía, independencia y responsabilidad dado que no se configura subordinación respecto del contratante.

Que en la etapa de planeación de esta contratación, se analizó jurídicamente el tema de la modalidad de selección del contratista, oportunidad en la que se recomendó lo siguiente:

"…Como el objeto contractual definido, corresponde a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de funciones de la entidad, la selección del contratista se realiza de manera directa con fundamento en lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, disposición que establece que para esta clase de servicios se podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, y que haya demostrado la idoneidad y experiencia directamente relacionada con el área de que se trate, sin que sea necesario que haya obtenido previamente varias ofertas.

Siendo esto así, frente al contrato a celebrar, este no puede ser otro que el de prestación de servicios, tipología que tiene por finalidad la de realizar actividades relacionadas con la administración de la entidad o el cumplimiento de sus funciones, pudiendo celebrarse tanto con personas jurídicas como naturales, en este último caso, siempre y cuando las actividades contratadas no pueden cumplirse con personal de planta o cuando las labores requeridas exigen conocimientos especializados de los que no disponen los servidores de la entidad.

La Corte Constitucional refiriéndose a las características de este contrato, señaló que el objeto del mismo "1lo conforma la realización temporal de actividades inherentes al funcionamiento de la entidad respectiva, es decir, relacionadas con el objeto y finalidad para la cual fue creada y organizada", lo que le aplica en su integridad al caso que nos ocupa.

Aún más, el Consejo de Estado al responder una consulta formulada por Ministro de Hacienda y Crédito Público, por solicitud del Contador General de la Nación, indicó que "2dentro de esta modalidad de prestación que delimita el objeto del contrato, las entidades pueden desarrollar una amplia gama de actividades relacionadas con su administración o con el funcionamiento de la entidad, esto es, labores afines o inherentes a los objetivos misionales de la entidad estatal, de manera que puedan contar con el concurso de terceros para facilitar o apoyar a la entidad en el cumplimiento de sus funciones públicas o administrativas. Al respecto esta Sala ha sostenido:

"La finalidad de este contrato no es el cumplimiento propiamente dicho de las funciones administrativas o públicas a cargo de la entidad contratante, sino valerse de un apoyo o colaboración en su cumplimiento (…) (consultas 921 y 951)."

Es pertinente recordar que el Consejo de Estado, refiriéndose a la Ley 1150 de 2007 dijo que la misma "3 modificó de manera fuerte la contratación directa, y actuó de la siguiente forma: tomó las 13 causales que existían y las dividió en dos grupos: i) uno lo continuó llamando contratación directa, y ii) otro lo denominó selección abreviada. Pero el legislador no se limitó a reorganizar y agrupar las causales existentes, porque creó otras. Algunas nuevas las incorporó a la lista de la contratación directa y otras a la de la selección abreviada. Es así como, la sumatoria de las causales de ambas modalidades asciende a 18, nueve en cada modalidad.

La razón por la que el legislador obró así es bastante clara. Buscó ordenar las modalidades de selección, empezando por su nombre, pero sobre todo para homogeneizar las causales que contenían –cuando este era el caso-, de allí que se denominaran conforme a su finalidad y propósito. Por esto llamó contratación directa a aquella forma de escoger al contratista donde no es necesario que la administración obtenga dos o más ofertas, toda vez que es la única manera de entender que de verdad la contratación es directa. Si necesitara varias propuestas, la modalidad no sería esta, ya que la expresión contratación directa debe dar la idea de que la contratación se realiza con quien la entidad escoja libremente, de no ser así no sería directa. Este fue el problema nominal que tuvo la ley 80, como quiera que recogía bajo este nombre muchas causales donde se exigían varias ofertas –incluso hasta 10, como en la menor cuantía-, por ello nada tenía de directa la elección."

Conclusión:

Como Migración Colombia requiere un servicio profesional especializado, lo procedente será adelantar para el efecto una contratación directa en los términos del artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, trámite que no requiere la obtención de dos o más ofertas como lo manifestó el Consejo de Estado en el fallo que se comentó, pronunciamiento que mantiene su vigencia aun cuando la norma que fue objeto de control de legalidad fue derogada en su momento por el decreto 734 de 2012, quien la reprodujo en su integridad.

Lo anterior por tratarse de un servicio que por sus características corresponde a aquellos que requieren contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, para el cumplimiento de las funciones misionales señaladas en la Constitución y la Ley, lo que permite que se adelante un proceso para la escogencia del contratista utilizando la regla dispuesta en la Ley como es la Contratación Directa.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

4.1. Valor del contrato.	El valor del contrato será por la suma de **MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS DIECISEIS MIL CINCUENTA Y DOS PESOS MCTE (1.817.516.052,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar. El valor final del contrato corresponderá a la prestación efectiva y real del servicio. En caso de terminación anticipada, cesión o suspensión del contrato, sólo habrá lugar al pago proporcional de los servicios efectivamente prestados.
4.2 Justificación.	Migración Colombia requiere los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO para Contact Center, que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia. Dando prioridad a la atención y respuesta a la necesidad de los requerimientos que radica ciudadanía a través de los canales de comunicación de la entidad. Servicios a prestar a través de una empresa especializada en el sector del Contact Center, con amplia experiencia, especialización en administración de información, con aplicación de modelos de gestión para atención y servicio al cliente a través de call center, plataforma de IVR transaccional, plataformas de atención virtual como el chatbot, chat web, videollamada, aplicación app, toda la capacidad tecnológica así como de personal, a través de los agentes de servicio

1 Sentencia C-154 de 1997.

2 Concepto radicado con el número: 11001-03-06-000-2005-01693-00(1693), M.P. Dr. Flavio Augusto Rodríguez Arce.

3 Sentencia del 7 de marzo de 2011, radicado 11001032600020090007O. M.P. Enrique Gil Botero.

	para call center, agentes presenciales para los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, agentes de PQRS para la radicación, asignación y respuesta de PQRS, etc., a fin de efectuar las interacciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia. Por tanto, para Migración Colombia ha sido fundamental la prestación del servicio de cara a la ciudadanía y la satisfacción de la misma, en los productos recibidos a nombre de la entidad. Es por eso que desde el año 2013 y hasta la vigencia actual, procura satisfacer las necesidades de información directa frente a los servicios prestados por la institución. Con estos recursos económicos se viene cubriendo el servicio objeto de esta contratación, debido al aumento en orientación a la ciudadanía, la recepción, análisis y gestión de respuesta a PQRS, el agendamiento obligatorio para trámites y servicios migratorios, el incremento en atención en la línea telefónica, así como el mantenimiento de las plataforma de agendamiento y nuevos desarrollos tecnológicos para mejora del servicio actual, acatando el cumplimiento de las diferentes disposiciones impartidas por el Gobierno Nacional en materia migratoria, como fue la otorgación de diferentes versiones de PEP, PEPRAMV, PEPFF, Tarjetas de Movilidad Fronteriza para ciudadanos venezolanos, las diferentes disposiciones del Gobierno Nacional como prevención a la pandemia por Covid-19, así como la ejecución de recursos presupuestales para la implementación del Estatuto Temporal de Protección. Teniendo en cuenta el servicio ejecutado en los anteriores contratos, se realiza una proyección para una nueva contratación, a fin mantener los costos mensuales con un beneficio adicional sobre la prestación en los canales de atención a la ciudadanía. Sin embargo, se evidenció que en los últimos meses y debido a la implementación del Estatuto temporal de Protección para regularizar la condición migratoria de ciudadanos venezolanos en Colombia, aumenta los servicios de atención, orientación a la ciudadanía a través de agentes presenciales, y de gestión de respuesta para PQRS, aumento en la atención para llamadas telefónicas, aumento en servicio obligatorio de agendamiento, se realizan nuevos desarrollos tecnológicos en la plataforma web de Migración Colombia, lo que conlleva el incremento de costos en la factura mensual de acuerdo al servicio prestado. El valor estimado del contrato corresponde a la idoneidad y experiencia que acredita proveedor **SYNERJOY BPO S.A.S.**, persona jurídica objeto de la contratación, los cuales se corroboran verificando la experiencia con los soportes respectivos. Por lo anterior se permite establecer que la firma seleccionada cuenta con las condiciones necesarias para asumir la responsabilidad que implica la ejecución del contrato. El valor se estableció teniendo en cuenta la experiencia general que acredita la firma, así como su experiencia específica en servicios para Contact Center y los pagos similares que ha realizado la entidad en contratistas con experiencias similares. El presupuesto oficial de esta contratación, se basó en los contratos de prestación de servicios profesionales que ha venido suscribiendo la entidad y la negociación adelantada con el futuro contratista, para lo cual se ha establecido como honorarios del presente proceso, la suma de **MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS DIECISEIS MIL CINCUENTA Y DOS PESOS MCTE (1.817.516.052,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar. El valor proyectado para esta contratación obedece también al análisis en entidades públicas que han adelantado contrataciones con objetos similares al presente, como se señalan más adelante en el presente estudio previo.
4.3. Variables utilizadas para calcular el valor del contrato.	Las variables que se consideraron para calcular el presupuesto oficial de esta contratación se basaron en: ➢ La experiencia e idoneidad de la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.**, con más de 30 años en el servicio a través de contratación con entidades del estado y empresas privadas que ofrecen los servicios de BPO o Call Center. ➢ La experiencia necesaria para poder desarrollar el presente proceso a fin de tener una perspectiva real del entorno económico del futuro contrato. ➢ la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.**, cuenta con amplia plataforma de tecnología y personal de servicio, lo que permite el cubrimiento total de los servicios de Contact Center que requiere la entidad, para cubrir la necesidad de servicio y atención a la ciudadanía en temas relacionados a la normatividad migratoria colombiana. ➢ Contrataciones de entidades estatales con objetos similares.

	➢ Los gastos que actualmente se ejecutan en el servicio de Contact Center permitieron calcular el presupuesto oficial para la presente contratación, proyectando un gasto más alto debido a la implementación del Estatuto Temporal de Protección. Se evidenció que, para la contratación directa, se obtienen mejores resultados respecto al control, oportunidad y calidad de la información al pactar la remuneración de manera mensual, toda vez que el seguimiento por parte del supervisor se realiza en la misma unidad de tiempo. Así mismo, el valor estimado para el contrato futuro, se calculó teniendo en cuenta las siguientes variables detalladas en los anexos técnicos: 1. Cantidad y promedio de llamadas e interacciones entrantes por los canales de comunicación habilitados por Migración Colombia en vigencia del actual contrato de Call Center. 2. Cantidades de agentes en cada servicio, ANS por cada servicio; basados en la operación actual (2014, 2019, 2020 y 2021) y con la proyección promedio de crecimiento estimada para cada año el cual oscila en un 43%. 3. Las ANS de servicio, permiten a la entidad evaluar y calificar los servicios prestados por el operador, para cada uno de los productos se establece un parámetro de medición. 4. Los perfiles de los agentes de la campaña, manteniendo los actuales: básico, bilingüe y lenguaje de señas. 5. Valor mensual del número de agentes de la campaña de servicio que prestan atención a los diferentes productos, con los precios actuales (2022) y basados en el incremento anual autorizados por el Gobierno Nacional. 6. Herramientas virtuales de servicio y atención. 7. Horarios de atención, de acuerdo a los actuales. 8. Información de estadísticas, solicitadas de acuerdo a las necesidades de la entidad. 9. Canales de comunicación, necesarios entre el operador y la Entidad. 10. Las herramientas de comunicación multicanales, que le apuntan al cumplimiento de los Planes de Gobierno en línea, Plan de Acción Institucional (para cada vigencia), Plan Estratégico Institucional, Plan Estratégico Sectorial y Plan Nacional de Desarrollo (2018 – 2022). Así las cosas, y de acuerdo con lo señalado en el estudio de mercado y el presupuesto disponible para esta contratación, el valor estimado de la misma es de: de **MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS DIECISEIS MIL CINCUENTA Y DOS PESOS MCTE (1.817.516.052,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar.
4.4 Análisis del sector.	Con el propósito de observar lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, cumplir con la Guía para la elaboración de Estudios de Sector publicada por Colombia Compra Eficiente, y materializar los principios de planeación, responsabilidad, y transparencia, esta entidad identificó que el sector relativo al objeto del presente proceso de contratación, está integrado por un conjunto de profesionales que prestan sus servicios a las entidades y organismos del Estado. De igual manera y atendiendo lo ordenado en el Decreto 1082 de 2015 y en aplicación al manual o guía expedido por Colombia Compra Eficiente para la elaboración de los estudios del sector en materia de contratación directa, se establece el siguiente análisis del sector desde los aspectos legales, organizacionales, comerciales, técnicos y análisis del riesgo, dejándose claro que: "*No será necesario que la Entidad Estatal haga un estudio de la oferta y la demanda del sector de la prestación de servicios con particularidades sobre tipos, precios, calidades y cantidades de la oferta y la demanda".* La contratación de estos profesionales no está sujeta a requisitos particulares de índole legal, salvo las propias del ejercicio mismo de la profesión, y es diversa en cada entidad estatal de acuerdo con sus necesidades. La determinación del perfil del posible contratista y de quien lo cumple, está relacionada con el conocimiento previo de las condiciones académicas, profesionales y de experiencia, así como de contratos ejecutados por el posible contratista. La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia ha requerido y seguirá requiriendo servicios profesionales especializados, más allá de los propios de los que corresponden a los cargos de su planta de personal, y, en este caso en particular, requiere de una persona jurídica, con experiencia, calidad e idoneidad en el servicio para cubrir el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia. En consecuencia, las aptitudes que debe tener la persona jurídica objeto de la contratación, se corroborarán verificando los títulos de idoneidad y los soportes contractuales que acrediten su competencia. Esto permitirá establecer que el sujeto cuenta con las condiciones necesarias para asumir la responsabilidad que implica la ejecución del contrato.

Por su parte esta entidad identificó que el sector relativo al objeto del presente proceso de contratación, está integrado por personas jurídicas que prestan servicios profesionales a diferentes entidades públicas y/o privadas.

En consecuencia, las aptitudes que debe tener el sujeto objeto de la contratación, se ajustan a las necesidades de la entidad.

PERSPECTIVA LEGAL, ORGANIZACIONAL, COMERCIAL, FINANCIERA, TÉCNICA Y DE ANÁLISIS DE RIESGO:

PERSPECTIVA LEGAL:

La regulación del ejercicio de la disciplina profesional al que pertenece el perfil requerido para la ejecución del presente proceso contractual, tiene fundamento jurídico en la Constitución Política de 1991 artículo 26. Igualmente está debidamente regulada por la legislación colombiana, específicamente por el Ministerio de Educación Nacional, en atención a la Ley 30 de 1992 que organiza el servicio público de la Educación Superior.

La inspección, vigilancia y regularización de la misma está en cabeza de la autoridad competente, quienes expiden las normas específicas que reconocen y reglamenta el ejercicio de las diferentes profesiones.

Teniendo en cuenta que con la contratación pública se busca el cumplimiento de los fines estatales, es imperioso que las entidades públicas cuenten con instrumentos que les faculten lograr la selección adecuada de los contratistas, que les permitirán la consecución de los mismos. Por ello, el propio Estado ha expedido diferentes normas buscando dotar a las entidades con herramientas que permitan dicha selección idónea. Con la Ley 80 de 1993 se dotó a las entidades de la estructura general y los principios de la contratación estatal. Ahora, con la modificación a la Ley 80 de 1993, a través de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015 se pretende la reducción de costos del proceso contractual y con ello el procedimiento de selección elaborado sobre la base de los principios que rigen la contratación pública, en búsqueda del cumplimiento de los fines estatales. El artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, prevé que al tratarse de un "Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión", la ley permite que con una sola oferta se contrate. No se requiere contar con varias ofertas para ello. En este caso el Ordenador del Gasto deberá dejar constancia escrita. En cuanto a las Especificaciones Técnicas o Condiciones del Servicio: Estas deben corresponder a profesionales preferiblemente con las especializaciones descritas en el objeto contractual y amplia experiencia comprobada.

PERSPECTIVA COMERCIAL:

Migración Colombia previo los estudios correspondientes, requiere contratar varias personas naturales y/o jurídicas, cuya actividad profesional sea la requerida para la ejecución de cada proyecto, programa, o necesidad de apoyo institucional, con experiencia en la materia a contratar, que demuestre su idoneidad y experiencia acorde al objeto contractual, mediante los títulos profesionales, cursos especializados y certificaciones laborales pertinentes.

PERSPECTIVA FINANCIERA:

Para determinar el valor del contrato, se analizaron los aspectos establecidos como los estudios y experiencia del contratista, su trayectoria profesional, los valores pagados por las entidades estatales en casos similares, así como los gastos que la contratación demanda, tales como pago de Aportes a Seguridad Social por parte del Contratista. Este valor del contrato se encuentra aprobado en el PAABS 2022 aprobado por Secretaría General.

Migración Colombia por tener autonomía financiera asignará la disponibilidad presupuestal correspondiente, para dar cumplimiento a la apropiación del bien, obra o servicio requerido. Los recursos de estas contrataciones serán con cargo al presupuesto de ingresos y egresos aprobado para la vigencia 2022. El tipo de remuneración recomendada para la prestación de servicios objeto del presente proceso de contratación, son los honorarios fijos. Es importante resaltar que en el caso en que haya lugar a IVA, se incluyan los honorarios discriminando y separando los valores así: -Valor Honorarios -Valor IVA (para aquellos contratistas que deban pagar IVA).

PERSPECTIVA TÉCNICA:

Con respecto al análisis técnico se precisan las especificaciones que se requieren para cada contratación en los respectivos estudios y análisis previos. Los requerimientos de estos profesionales se harán en consideración a su idoneidad, experiencia, títulos profesionales, postgrado, maestría, doctorado, tiempo de ejercicio profesional, tipo de actividades y asesorías, tiempo de dedicación a la actividad o asesoría, entre otros aspectos. Es por ello que Migración Colombia ha considerado que requiere contar con varias personas naturales y/o jurídicas, cuya actividad profesional y/o técnica especializada, sea a fin al desarrollo de cada objeto contractual que se pretende, como parte del apoyo institucional, funcional o administrativo que requiere en cada caso.

ANÁLISIS DE RIESGO:

El riesgo contractual en general son aquellas circunstancias que pueden presentarse durante el desarrollo o ejecución del contrato y que pueden alterar el equilibrio financiero del mismo o su ejecución, sin embargo, se puede considerar por parte de la entidad no se exigir ninguna clase de garantía, conforme al análisis de riesgos que realice.

La dependencia solicitante analizó los posibles riesgos que puedan afectar el presente proceso contractual, tales como: su objeto, la disponibilidad de recursos, la suficiencia del presupuesto estimado, las condiciones de acceso al lugar de prestación del servicio, las actuales condiciones políticas, la normatividad aplicada, esta información se encuentra consignada en la estimación, tipificación y asignación de riesgos previsibles de los Estudios Previos.

ANÁLISIS DEL MERCADO:

El artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, prevé que al tratarse de un "Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión", la ley permite que con una sola oferta se contrate. No se requiere contar con varias ofertas para ello.

En este caso el Ordenador del Gasto deberá dejar constancia escrita. Para determinar el valor de estas contrataciones se ha determinado por diferentes criterios, tales como, los precios históricos, los precios del mercado y los precios de ANALISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y OFERENTES POR PARTE DE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATACIÓN DIRECTA – PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA:

De acuerdo con el estudio adelantado, a nivel nacional varias entidades públicas hacen uso de este tipo de servicio con el fin de atender las solicitudes de información y orientación hacia la ciudadanía. Efectuada una revisión a los portales de contratación, dentro del sector público se encontraron varias entidades las cuales se registran en la siguiente tabla, con un objeto de características similares a las solicitadas por MIGRACIÓN COLOMBIA.

ENTIDAD	TIPO DE PROCESO	NÚMERO DE CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR
Fiduciaria La Previsora S.A.- FIDUPREVISORA S.A.	Contratación régimen especial	Orden De Compra Contrato No. 19000-039-2022 https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.3012489	Contratar los servicios de un Contact Center, con el fin de garantizar la adecuada y continua atención a través de los canales telefónico y virtual dispuestos para el relacionamiento con los ciudadanos	BPM CONSULTING LTDA	$ 1.516.059.988,05
Centro De Contacto Línea 195 – ETB Secretaria Distrital del Hábitat	Contratación directa	CO1.PCCNTR.2399240 https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.1885324	Contratar los servicios del centro de contacto línea 195 para prestar la atención a los usuarios de los trámites y servicios de la secretaría distrital del hábitat que acceden a través del canal de atención telefónica.	ETB SA ESP	$ 163.444.500
Secretaria General - DANE Central	Contratación directa	CO1.PCCNTR.1435241	Prestación de servicios de apoyo a la atención	Gloria Herrera Linares	$ 22.000.000

		https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.1153549	telefónica de mesa de ayuda y documentación de las actividades de apoyo administrativo a las actividades de Plataforma Tecnológica asignadas de la Oficina de Sistemas asignadas durante la ejecución del contrato.		
Tolima - E.S.E. Hospital Regional - El Líbano	Contratación Directa	CO-290-2018 https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=18-12-8466985	Desarrollar el proceso de atención telefónica, asignación de citas médicas y especializadas a través de Call Center	UNICO TECHNOLOGY Y SOLUTIONS SAS	$ 42.364.000

Del análisis anterior, se puede concluir que los valores mensuales de los contratos revisados, no son comparables dado que varían de acuerdo al tiempo de implementación y a la cantidad de servicios contratados.

4.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA:

A través del análisis económico realizado para esta contratación se fundamentó con base a los servicios de diferentes empresas que proveen y presentan experiencia en la gestión de servicios de BPO/CALL CENTER, procesos o servicios masivos que implican la atención a personas, registro de información de las mismas y demás servicios asociados para su implementación y puesta en producción, teniendo en cuenta: cantidades y características requeridas.

Es así como a través de correo electrónico se envía a las empresas: Teleperformance, Connecta, Emtelco, Synerjoy BPO, AP System, Estefanini Group e Imprectics, carta de invitación al presente proceso de contratación

Como respuesta a esta invitación, las empresas: Emtelco, Synerjoy BPO, AP System entregaron su oferta económica y de servicios con cubrimiento total del servicio actual para el Contact Center de Migración Colombia.

Después de la verificación y análisis de las propuestas de servicio presentadas, económica y técnicamente para continuar con la prestación del servicio actual, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.,** antes FINANCREDITOS S.A.S., donde por Acta No. 56 del 18 de mayo de 2021 Asamblea General De Accionistas, inscrito en Cámara de Comercio el 20 de mayo de 2021 con el No. 10180 del Libro IX, cambio su nombre. Ofrece no solo el cubrimiento total del servicio actual, sino, además, una solución de herramientas de mejora para los canales de servicio actual sin costo adicional, como una estrategia de respuesta y servicio oportuno a la ciudadanía.

Como son:

- Implementación del IVR direccional y transaccional con la oportunidad de acceder a los sistemas de información habilitado y dispuestos para este fin.

- Modelo de atención de entrada: adicional al cumplimiento de los canales de comunicación habilitados actualmente, atención y respuesta a través de whatsapp como atención Omnicanal integrando al IVR transaccional.

- Política de privacidad y seguridad en los datos de información que entrega la ciudadanía al utilizar los servicios y canales de la entidad.

- Modelo de gestión de Outbound genera alternativas adicionales de contacto para el desarrollo de los procesos que realiza Migración Colombia, como es la actualización de sus bases de datos de ciudadano, la generación

de encuestas de satisfacción o sondeo de opinión, encuestas de evaluación y de identificación acorde a los trámites y servicios que presta la entidad.

- Implementación de modelos de autogestión mediante la creación y activación de canales masivos de interacción como SMS, correos electrónicos, IVR Blaster2 (solución tecnológica que permiten una comunicación de salida a los ciudadanos de Servicios de Contact Center y que consisten en la reproducción de audios previamente grabados con información de interés o campañas de expectativa, se podrán activar menú con alternativas de respuesta y direccionamiento con reconocimiento de voz, entre otros.)

- Bolsa de 50 horas mensuales gratuitas para desarrollo tecnológicos a fin de realizar mejoras requeridas por Migración Colombia mejoras al IVR transaccional y bolsa de 50 horas mensuales gratuitas para desarrollo tecnológicos en la plataforma web de agendamiento.

- Implementación de "espera inteligente" que permite al ciudadano identificar la posición en la cola de espera y darle la opción de seguir esperando o retornar la llamada al número telefónico registrado, número de teléfono diferente o tomar como alternativa de contacto el canal Whastapp para seguir siendo atendido con un asesor o el Bot habilitado para esto. Con proyección de 3. 000 minutos (proyectando un 5% de llamadas entrantes de ciudadanos que desee se les devuelva la llamada).

- Para Virtual Hold, integración con la funcionalidad de la ventanilla virtual "Call me Back" (déjanos llamarte) e integración con el canal correo electrónico o Whatsapp para el envío de respuestas a las inquietudes también por estos canales buscando mejorar el nivel de recordación y apropiación de la orientación al ciudadano.

- Radicación de PQRS a través de PQR Verbal3, tomando desde el IVR todos los datos de ciudadano, como identificación, nombre y la PQRS, los cuales serán radicados en el sistema de información de Synerjoy asignándole un número único para su seguimiento y entregándolo al ciudadano mediante voz en el teléfono, SMS o WhatsApp a su celular.

- Integración de con el chat y whatsapp como canales alternativos para el ciudadano a fin de realizar agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios

- Para el servicio presencial, super numerarios con capacidad de soportar o apoyar las labores de los agentes presenciales, bien sea por volumen de visitantes o por ausencia por vacaciones, incapacidades o permisos a los agentes presenciales principales.

Adicionalmente, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.** cuenta con experiencia de más de 30 años en el servicio del call center (desde 1.991), con especialización en administración de información y gestión de cartera, con modelos de atención y servicio al cliente, así como modelos de gestión comercial y ventas; lo que permite una solución alternativa para los servicios que presta la entidad, como es el servicio de Migración Automática, Biomig, entre otros. Con capacidad tecnológica para efectuar las integraciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia.

SYNERJOY BPO S.A.S, cuenta con cobertura del servicio a nivel nacional y oficinas de representación en las principales ciudades del país: Bogotá, Cali, Pasto, Medellín, Pereira, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Buenaventura, Valledupar y Montería. Así como presencia internacional en Madrid - España, y próximamente apertura de oficina en EE.UU., con 1.000 puestos de trabajo directamente para el desarrollo del contact center, lo que permite ofrecer una solución integral de servicio a la entidad.

Así mismo, **SYNERJOY BPO S.A.S** se encuentra certificada mediante la norma ISO 9001-2015 en control en gestión de calidad desde 29/10/2020 hasta 08/08/2023 / Edición 4, certificado con SGS desde 09/08/2014 y en proceso de certificación para Seguridad Informática a través de la norma ISO 27001. Sin embargo, cuenta con personal certificado en Cyber Seguridad Foundation, Cybok versión1, formación en: protección de datos: Habeas Data, seguridad de la información por Icontec, formación auditoria interna para norma ISO 27001 de seguridad de la información.

Por otro lado, la infraestructura de contact center se encuentra en los data center de Google Cloud Plataform, quienes están certificados en:

- Norma ISO 270001 de seguridad de la información
- Norma ISO 27017 de seguridad de la información en la nube
- Norma ISO 27018 de protección de datos de carácter personal (PII) en nubes públicas

	- PCI DDS que el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS) es un estándar exclusivo de seguridad de la información. - SOC 3 que son informes del Control de Organización de Servicios Su política de privacidad maneja la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de datos personales y los de todos los grupos de interés y usuarios finales, acorde a la Legislación colombiana, dando cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales. Por esta razón, se hace necesario realizar un proceso de contratación Directa para que el servicio sea prestado a la Entidad a través de un proveedor profesional y con experiencia en este campo, verificando así el desarrollo y proceso de gestión que realiza Migración Colombia como organismo civil de seguridad, siendo autoridad de vigilancia, control migratorio, verificación y de extranjería del Estado colombiano. **CÓMO HA ADQUIRIDO LA ENTIDAD EN EL PASADO ESTE SERVICIO (HISTÓRICO):** Migración Colombia ha ejecutado contratos con objetos similares en las anteriores vigencias:

ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	VIGENCIA	No. CONTRATO	VALOR	PLAZO
MIGRACIÓN COLOMBIA	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	2013	CO- 130-2013	$ 323.750.000	14 meses
MIGRACIÓN COLOMBIA	EMTELCO	2014	CO-196-2014	$ 6.271.119.000	4 años y 7 meses
MIGRACIÓN COLOMBIA	EMTELCO	2019	CO-092-2019	$ 6.153.502.640	25 meses
MIGRACIÓN COLOMBIA	EMTELCO	2021	CO-091-2021	$ 4.797.631.806	13 meses

4.5. Certificado de Disponibilidad Presupuestal.	La contratación, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Número: 38022 del 15 de julio de 2022. El CDP mencionado afecta el Rubro Presupuestal C-1199-1002-10-0-1199001-02 adquisición de bienes y servicios - servicios de información para la gestión administrativa - Optimización De Servicios Tecnológicos Para La Atención De Los Procesos Migratorios A Nivel Nacional, Fuente: Nación; Recurso: 11; Situación: CSF, expedido por el Grupo Financiero de la UAEMC.
4.6. Forma de pago.	Una vez perfeccionado el contrato y cumplidos los requisitos de ejecución, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia pagará al CONTRATISTA el valor del contrato **en mensualidades vencidas, de acuerdo con el valor del servicio mensual efectivamente prestado, facturado y debidamente certificado por el Supervisor del Contrato.** **NOTA 1:** Los pagos se realizarán dentro de los **TREINTA (30) DÍAS** calendarios siguientes a la fecha de presentación de la factura o documento equivalente, correspondiente, acompañada del informe de actividades, de la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y del soporte del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales de sus empleados así como el pago de aportes a Parafiscales es decir Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 723 de 2013, la ley 1955 del 25 de mayo de 2019, y demás normas que regulen la materia. **NOTA 2:** Si la factura o documento equivalente no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para éste sólo efecto empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos. **NOTA 3:** Se entienden incluidos como parte del precio todos los impuestos, derechos, tasas, gastos directos o indirectos y contribuciones que se generen con ocasión o como efecto del presente contrato, los cuales corren a cargo del CONTRATISTA. **NOTA 4:** Los pagos quedan sujetos igualmente al cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar, a la expedición de la obligación y orden de pago SIIF, y a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC, por parte de la

	Dirección del Tesoro Nacional. Los documentos soportes para el pago deberán ser avalados por el supervisor del contrato. Asimismo, los originales de los documentos soportes para el pago deberán ser incorporados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO del expediente del contrato. **NOTA 5:** Para los pagos cuyo vencimiento vayan hasta el 31 de diciembre de 2022, mes vencido, de conformidad con la Circular Externa de Cierre de vigencia expedida por el SIIF Nación II del Ministerio de Hacienda para la vigencia y en concordancia con lo establecido en el artículo 89 del Decreto 111 de 1996 – Estatuto Orgánico de Presupuesto, la entidad adelantará antes de finalizar la vigencia el trámite administrativo respectivo para la constitución de las Cuentas por Pagar de acuerdo con las directrices y fechas establecidas por el SIIF.
4.7. Requisitos para el pago.	Para el pago se requiere de la presentación de los siguientes documentos y radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la Entidad: **a.** Informe de actividades suscrito por **EL CONTRATISTA** sobre las actividades y gestión realizada durante el periodo respectivo (y/o entrega de productos). **b.** Informe periódico expedido por el supervisor del contrato por cada pago que autoriza sobre las actividades adelantadas bajo el objeto contractual convenido **c.** Constancia de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como constancia del pago de aportes a Parafiscales (Cajas de compensación familiar, ICBF y SENA), la cual deberá corresponder a lo legalmente exigido. **d.** Factura o documento equivalente respectivo con corte al día 30 de cada mes. Para el mes de diciembre se deberá entregar con corte al 23, en caso de no contar con el informe final en ese momento este se deberá entregar antes del 28 de diciembre habiéndose solicitado el PAC respectivo por parte del supervisor Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone el cumplimiento real y efectivo de los servicios pactados y del cumplimiento de las obligaciones generales y específicas. Se entienden incluidos como parte del precio todos los impuestos, derechos, tasas, gastos directos o indirectos y contribuciones que se generen con ocasión o como efecto del presente contrato, los cuales corren a cargo del **CONTRATISTA.**
4.8. Plazo.	El plazo de ejecución del contrato será hasta el **30 de noviembre de 2022,** contados a partir de la suscripción del acta de inicio correspondiente, previo el cumplimiento de los requisitos legales de ejecución, es decir, la expedición del registro presupuestal correspondiente**.**

5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR DEL CONTRATISTA.

5.1 Ofrecimiento más favorable.	Considerando que el presente proceso de contratación se enmarca dentro de las causales de contratación directa por Contratación de Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la Gestión, no hay lugar a la aplicación de factores de selección que permitan identificar la oferta más favorable. La verificación de cumplimiento de la capacidad jurídica, técnica y financiera, las condiciones de experiencia del oferente para la ejecución del objeto y de las obligaciones contractuales no dará derecho a la asignación de puntaje, sólo conducirá a determinar si la propuesta es hábil para ser evaluada. Por tratarse de una contratación directa, no se aplicarán factores de evaluación ni de ponderación, siendo en este caso, la verificación y comprobación, del cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos, la base para la aprobación de la oferta presentada.
5.2 Documentación.	**2.2.1. DOCUMENTOS PARA ACREDITAR CAPACIDAD JURÍDICA:** **a)** **Carta de presentación de la propuesta:** Siguiendo el modelo que para tal efecto se suministra en documento anexo, debidamente firmada por el proponente o en caso de ser persona jurídica por el Representante legal o por la persona que se encuentre debidamente facultada o autorizada para ello.

b) **Certificado de Existencia y Representación Legal (o su equivalente) (Personas Jurídicas):** En caso de Certificado de Existencia y Representación Legal, este debe tener fecha de expedición inferior a **treinta (30) días** con relación a la fecha de la invitación.

Cuando el Representante Legal de la firma proponente, de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, tenga limitada su capacidad para licitar o contratar, deberá acompañar la correspondiente autorización del órgano directivo de la sociedad, "autorizándolo para estos fines".

Cuando se actúe en calidad de apoderado, deberá acreditarse tal condición mediante documento legalmente otorgado ante autoridad competente, con nota de presentación personal.

c) **Certificación de Aportes Parafiscales y al Sistemas General de Seguridad Social (Personas Jurídicas).** Los proponentes deberán acreditar el pago de los aportes de sus empleados al sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos laborales, así como pago de parafiscales es decir aportes a las Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, si a ello hubiere lugar, durante los seis (6) meses anteriores a la presentación de las propuestas.

Igual obligación deberá cumplir y acreditar durante la ejecución del contrato si el proponente fuere favorecido, conforme al artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Las personas jurídicas lo harán mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal si la sociedad cuenta con éste, o por el Representante Legal.

En caso de que el proponente no esté obligado a efectuar el pago, deberá indicar esta circunstancia.

d) **Certificación de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación (Persona Natural y/o Representante Legal).** Vigente y con fecha de expedición no mayor a quince (15) días contados a partir de la fecha establecida para la presentación de la propuesta.

e) **Certificación de Antecedentes en el Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República Persona Natural y/o Representante Legal).** Vigente y con fecha de expedición no mayor a quince (15) días contados a partir de la fecha establecida para la presentación de la propuesta.

f) **Certificación de Antecedentes Judiciales expedido por la Policía Nacional Persona Natural y/o Representante Legal).** Vigente y con fecha de expedición no mayor a quince (15) días contados a partir de la fecha establecida para la presentación de la propuesta.

g) **Constancia expedida por la Policía Nacional (Persona Natural y/o Representante Legal),** Portal de Atención al ciudadano - Consulta de Medidas Correctivas - Donde se indique que la persona no se encuentra vinculado en el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC) de la Policía Nacional de Colombia, como infractor de la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Policía y Convivencia. Vigente y con fecha de expedición no mayor a quince (15) días contados a partir de la fecha establecida para la presentación de la propuesta.

h) **Fotocopia legible de la Cédula de Ciudadanía.**

5.2.2 DOCUMENTOS PARA ACREDITAR CAPACIDAD FINANCIERA:

a) **Registro Único Tributario (RUT):** Anexar fotocopia del Registro Único Tributario, expedido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, debidamente actualizado.

b) **Oferta Económica**

El proponente deberá presentar su oferta en pesos colombianos, indicando el valor mensual del servicio, sin centavos, incluir todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas, transporte y demás contribuciones que se causen con ocasión de la presentación de la oferta, de la suscripción y ejecución del contrato, de acuerdo con las normas legales vigentes, ya que los mismos se entienden por cuenta del contratista.

Estarán a cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación, elaboración y presentación de la oferta. Por lo tanto, la Unidad Administrativa de Migración Colombia, no reconocerá ningún rembolso por este concepto.

La tarifa del IVA y el valor correspondiente a dicha tarifa deben sujetarse a lo dispuesto en el Estatuto Tributario; en caso de no ser así, la Entidad verificará el cálculo del valor correspondiente a la tarifa del IVA y efectuará la corrección necesaria y el valor corregido será el tenido en cuenta para la elaboración del contrato que se genere como resultado del presente proceso.

Todos los valores de la propuesta económica, tales como costo básico, IVA y costo total de la propuesta deben ajustarse al peso, bien sea por exceso o por defecto.

De conformidad a lo dispuesto en la Ley 31 de 1992, la unidad monetaria y de cuenta del país es el peso colombiano, en tanto que las fracciones denominadas Centavos no volvieron a ser acuñadas por dicha autoridad y por lo mismo no hacen parte de la unidad monetaria ni de cuenta en Colombia. En este sentido se llama la atención a que no deben presentarse ofertas con centavos, sino que deberá hacerse siempre aproximaciones de la siguiente manera:

CENTAVOS	APROXIMACIONES
0.01 centavos a 0.49 centavos	Al peso colombiano inmediatamente anterior
0.50 centavos a 0.99 centavos	Al peso colombiano inmediatamente siguiente

Si llegare a presentarse una oferta con los decimales expresados, la Unidad la asumirá como error aritmético y le aplicará los ajustes de acuerdo al criterio anterior.

5.2.3 DOCUMENTOS PARA ACREDITAR CAPACIDAD TÉCNICA:

- El proponente debe contar con experiencia y calidad en el servicio a contratar. Por tanto, deberá anexar mínimo cinco (5) certificaciones donde se acredite como mínimo cinco (5) años de experiencia en contratos iguales o similares con el valor y objeto contractual al solicitado por Migración Colombia, dando cumplimiento a las especificaciones técnicas, condiciones y demás requerimientos establecidos en el numeral **2.4. Especificaciones y condiciones del objeto contractual.**

- El proponente deberá presentar su oferta con el cumplimiento de cada una de las especificaciones técnicas de servicio relacionadas en los numerales 2.4. Especificaciones y condiciones del objeto contractual y 2.5.2. Específicas, y en caso tal, una contraoferta de mejoramiento al servicio relacionado en el documento adjunto, sin sobrepasar el presupuesto asignado para la futura contratación.

- El Proponte mediante documento, entregará la presentación formal de su empresa y los beneficios y cumplimiento de los servicios que ofrece a Migración Colombia.

6. ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo establecido en el inciso 21º del artículo 2.2.1.1.1.3.1. Y artículos 2.2.1.1.1.6.1., 2.2.1.1.1.6.3. y el numeral 2º del artículo 2.2.1.2.5.2. del Decreto 1082 de 2015, así como lo señalado en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos (Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación, elaborado y publicado por Colombia Compra Eficiente en su página web www.colombiacompra.gov.co, procedió a tipificar, estimar y asignar aquellas circunstancias que siendo potenciales alteraciones del equilibrio económico, puedan preverse por su acaecimiento en contratos similares; por la probabilidad de su ocurrencia en relación con el objeto contractual o por otras circunstancias que permitan su previsión. Dicha previsibilidad genera la posibilidad de establecer responsabilidades y tratamientos específicos de asignación y mitigación.

CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	PROBABILIDAD	VALORACION PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN IMPACTO
General	Interno	Planeación	Económicos	Raro (Puede ocurrir excepcionalmente)	1	Insignificante	1
Específico	Externo	Selección	Sociales o Políticos	Improbable (Puede ocurrir excepcionalmente)	2	Menor	2

CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	PROBABILIDAD	VALORACION PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN IMPACTO
		Contratación	Operacionales	Posible (Puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3	Moderado	3
		Ejecución	Financieros	Probable (Probablemente va a ocurrir)	4	Mayor	4
			Regulatorios	Casi Cierto (Ocurre en la mayoría de circunstancias	5	Catastrófico	5
			De la Naturaleza				
			Ambientales				
			Tecnológicos				

Categoría	Valoración	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro (Puede ocurrir excepcionalmente)	1	2	3	4	5	6
Improbable (Puede ocurrir excepcionalmente)	2	3	4	5	6	7
Posible (Puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3	4	5	6	7	8
Probable (Probablemente va a ocurrir)	4	5	6	7	8	9
Casi Cierto (Ocurre en la mayoría de circunstancias	5	6	7	8	9	10

Categoría	Valoración	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro (Puede ocurrir excepcionalmente)	1	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Improbable (Puede ocurrir excepcionalmente)	2	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Alto
Posible (Puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Alto	Riesgo Extremo
Probable (Probablemente va a ocurrir)	4	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Alto	Riesgo Extremo	Riesgo Extremo
Casi Cierto (Ocurre en la mayoría de circunstancias	5	Riesgo Alto	Riesgo Alto	Riesgo Extremo	Riesgo Extremo	Riesgo Extremo

Posteriormente, se identifican y describen los riesgos, según el tipo y la etapa del proceso de contratación en la que ocurre. Luego, se evalúan los riegos teniendo en cuenta su impacto y su probabilidad de ocurrencia y finalmente, se establece un orden de prioridad teniendo en cuenta los controles existentes y el contexto de los mismos.

MECANISMOS DE COBERTURA:

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, antes de efectuar la contratación la dependencia debe realizar una valoración de los riesgos que esta implica.

DEFINICIONES:

Para los efectos del presente proceso de selección, se entenderán las siguientes categorías de riesgo:

Riesgo Previsible: Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza del contrato y de la actividad a ejecutar es factible su ocurrencia.

Riesgo Imprevisible: Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir el acontecimiento de su ocurrencia, tales como desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público.

Tipificación del Riesgo: Es la enunciación que se hace de aquellos hechos previsibles constitutivos de riesgo que, en criterio de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, pueden presentarse durante y con ocasión de la ejecución del contrato.

Asignación del Riesgo: Es el señalamiento que hace la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, de la parte contractual que deberá soportar total o parcialmente la ocurrencia de la circunstancia tipificada, asumiendo su costo.

Es importante señalar que los riesgos previsibles son aquellos que no están cubiertos por las garantías que amparan el cumplimiento, la calidad y cuando haya lugar la responsabilidad extracontractual de los contratos, por lo tanto, NO SON RIESGOS PREVISIBLES, el incumplimiento, la responsabilidad extracontractual, la teoría de la imprevisión, las inhabilidades e incompatibilidades y los aspectos administrativos internos.

Migración Colombia, identificó para el presente proceso de contratación los riesgos que se relacionan en la siguiente tabla:

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia de la evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
1	General	Externo	Contratación	Operacional	Se presenta cuando el prestador del servicio seleccionado no firma el contrato en el plazo establecido.	Retraso en el inicio de la ejecución del contrato y afectación en el logro de los objetivos y satisfacción de la necesidad propuesta.	Improbable	Menor	Bajo	Baja
2	General	Externo	Ejecución	Operacional	Ocurre cuando se presentan retrasos o incumplimientos en la entrega de los informes y/o productos a cargo del contratista, con ocasión de la ejecución del contrato.	Afectación de la ejecución del contrato, satisfacción de la necesidad y posible incumplimiento de las obligaciones y actividades pactadas en el contrato.	Posible	Mayor	Alto	Alta
3	General	Interno	Contratación	Financiero	Se presenta cuando la entidad no cuenta con los recursos para pagar el valor del contrato en los plazos establecidos.	Genera mora de la entidad en el pago que puede afectar al contratista, hasta el punto de romper la ecuación económica del contrato.	Raro	Menor	Bajo	Baja
4	General	Externa	Ejecución	Regulatorio	Se presenta por la expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar el equilibrio económico del contrato.	Genera una carga adicional a las previstas, que puede afectar a cualquiera o a las dos partes del contrato.	Improbable	Menor	Bajo	Baja

Forma de Mitigarlo:

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	CONTRATISTA	Se establecen plazos perentorios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato.	Raro	Insignificante	Baja	No	Grupo de Contratación y Contratista	Verificando el cumplimiento de los plazos establecidos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato.	Cada vez que se elabora un contrato.
2	UAE MIGRACIÓN COLOMBIA	Revisión y aprobación oportuna de la documentación inherente a los productos e informes del contrato.	Raro	Insignificante	Baja	No	Supervisor del contrato	Se establecen comités de seguimiento y supervisión, para la revisión previa de los productos e informes.	Conforme a los plazos contractuales.

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
3	UAE MIGRACIÓN COLOMBIA	Verificación del valor total del contrato y/o sus adiciones en valor, de manera previa a la expedición del registro presupuestal - Incluir en el PAC mensual el valor a pagar de acuerdo a los plazos establecidos, una vez surtidos los requisitos contractuales para ello	Raro	Menor	Baja	No	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo Financiero - Supervisor	En el momento de expedir el registro presupuestal al contrato y/o sus adiciones en valor, verificar que los valores correspondan a los del registro presupuestal - Verificar el cumplimiento de los plazos establecidos para informar el PAC mensual a la Subdirección Administrativa y Financiera.	Cada vez que se expide registro presupuestal a un contrato y/o adición.
4	UAE MIGRACIÓN COLOMBIA - CONTRATISTA	Aplicación inmediata de las disposiciones legales y ajuste de los procesos internos de la entidad.	Raro	Insignificante	Baja	No	UAE MIGRACIÓN COLOMBIA - CONTRATISTA	Permanente consulta y actualización normativa.	Permanente

Fuente: www.colombiacompra.gov.co/manuales

7. GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

7.1. Exigibilidad.	***Sí X*** ***No ____***
7.2. Justificación.	En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015 "Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública", y con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones surgidas con ocasión al desarrollo de los procesos contractuales en sus diferentes etapas, se han tipificado los posibles riesgos y a continuación se determinarán las correspondientes garantías. De acuerdo con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1150 de 2007, el numeral 7º del artículo 2.2.1.1.2.1.1 y la Sección 3 – Subsección1 del Decreto 1082 de 2015, el contratista deberá amparar los riesgos derivados de la presente contratación, de conformidad con la siguiente tabla:

Garantía.	PRE-CONTRACTUAL.	CONTRACTUAL.	POST-CONTRACTUAL.	APLICA.	Porcentaje (%) Respecto del valor del contrato.	Plazo.
Cumplimiento.	-	X	-	SI	10%	Por el término de duración del contrato y hasta la liquidación (6 meses).

	Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	-	X	-	SI	10%	Por el término de duración del contrato y tres (3) años más.
	Calidad del servicio.	-	X	-	SI	10%	Por el término de duración del contrato y hasta la liquidación (6 meses).
	Responsabilidad civil Extracontractual.	-	X	-	SI	300 SMLMV	Por el término de ejecución del contrato.

8. INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL.

8.1 Sometimiento a un acuerdo comercial vigente.	***Sí*** _____ ***No*** ***X***
8.2 Acuerdos comerciales vigentes.	No aplican acuerdos comerciales toda vez que se trata de una contratación directa, esto teniendo en cuenta que es una de las exclusiones de las contrataciones no previstas, de acuerdo con las pautas establecidas para determinar si la entidad pública está cubierta por un acuerdo comercial vigente, expedidas por el Ministerio de Comercio exterior. Por otra parte, y pese a que Migración Colombia es una entidad del estado que aplica Acuerdos Comerciales, en el literal C del manual establece: (…) ***"Las Entidades Estatales no deben hacer este análisis para los Procesos de Contratación adelantados por las modalidades de selección de contratación directa y de mínima cuantía" (…).*** Lo anterior de acuerdo a los parámetros establecidos en la guía que para el efecto publicó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en el link: http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce_manual_acuerdos_comerciales_web.pdf, Por lo tanto, para la presente contratación, no se establece este análisis.

9. OTROS ASPECTOS DEL CONTRATO.

9.1 Lugar de ejecución.	La ejecución del contrato se realizará en Bogotá D.C, en la sede principal de Migración Colombia, ubicada en la Avenida el Dorado No. 59-51, Edificio Argos, Torre 3, Piso 4 y en los Centros Facilitadores y Puestos de Control Migratorio de Servicios Migratorios que estime la entidad, así como en las instalaciones del Contratista.
9.2 Seguimiento.	La supervisión y control de la ejecución del contrato estará a cargo de: **Cargo:** Jefe Oficina de Comunicaciones. **Dependencia:** Oficina de Comunicaciones. Deberá en el ejercicio de sus funciones observar lo dispuesto en el artículo 4 y el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, y el manual de contratación de la entidad. El supervisor no podrá adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstas en el contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por el ordenador del gasto y el contratista, mediante la suscripción de las correspondientes modificaciones al contrato. La supervisión consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, sobre el cumplimiento del objeto del contrato. En ese sentido quien ejerza la supervisión se encuentra facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y es responsable por mantener a la entidad informada de los hechos y circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados en conductas punibles, o que puedan poner en riesgo el cumplimiento del contrato.

	El supervisor entre otras funciones tendrá las siguientes: **1.** Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo. **2.** Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA. **3.** Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos laborales con el fin de dar Cumplir con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014). **4.** Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio si a ello hubiere lugar si el contrato cuenta con el registro presupuestal, así como a la constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de la misma. **5.** Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el auto de aprobación de la misma. **6.** De existir adiciones y/o prorrogas al contrato, verificar la constitución del certificado modificatorio de la garantía y su auto de aprobación, así mismo que cuente con el registro presupuestal si a ello hubiere lugar. **7.** Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado. **8.** Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada. **9.** Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del mismo para efectos del pago correspondiente. **10.** Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del contrato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente. **11.** Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten. **12.** Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011). **13.** Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones requeridas por MIGRACION COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA. **14.** El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio o bienes contratados. **15.** Elaborar conjuntamente con EL CONTRATISTA el acta de iniciación del contrato y demás actas que se requieran. **16.** Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla conjuntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual. **17.** Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar. **18.** Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en presente documento. **19.** Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley. **20.** Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría el incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes. **21.** Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. **22.** Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato, con fin de que sea presentado al comité asesor de contratación. **23.** Avalar los documentos soporte para los pagos. **24.** Actualizar el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato. **25.** En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma del SECOP II.

	26. Verificar que el contratista constituya y mantenga vigente la garantía única por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo. **27.** Implementar dentro de los informes de supervisión el estado de cuenta acumulado sobre la ejecución del contrato, a fin de llevar un control más estricto del mismo. **28.** Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución del mismo. **NOTA**: El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.
9.3 Identificación del contrato.	Contrato de prestación de servicios Profesional y de Apoyo a la Gestión.

10. FIRMAS DEL DOCUMENTO.

COMITÉ ESTRUCTURADOR:

Parte Técnica:

AREA RESPONSABLE: Oficina de Comunicaciones.
FUNCIONARIO: Angela Yira Jiménez Casallas
CARGO: Oficial de Migración - Oficina de Comunicaciones.

FIRMA: _____

Parte Financiera:

AREA RESPONSABLE: Subdirección Administrativa y Financiera.
FUNCIONARIO: José Rubén Rivas López.
CARGO: Profesional Especializado – Grupo Soporte a la Gestión Regional.

FIRMA: _____

Parte Jurídica:

AREA RESPONSABLE: Oficina Asesora Jurídica **–** Grupo Apoyo Contractual.
FUNCIONARIO: Sandra Liliana Rangel Suárez
Cargo: Profesional Universitario.

FIRMA: _____

Reviso: Jorge Rodríguez Alarcón – Coordinador Grupo de Apoyo Contractual - Oficina Asesora Jurídica.
Vo.Bo.: Guadalupe Arbeláez Izquierdo - Jefe Oficina Asesora Jurídica.

LA NECESIDAD, CONVENIENCIA Y MODALIDAD DE CONTRATACION FUE APROBADA EN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN REALIZADO EL:
_____

LOS PRESENTES ESTUDIOS PREVIOS SE FIRMAN A LOS: