	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		GESTIÓN CONTRACTUAL	
invima	**FORMATO SOLICITUD DE CONTRATACIÓN**			
	Código: GAD-GCT-FM2	Versión: 01	Fecha de Emisión: 2022-02-01	Página 1 de 1

Bogotá D.C, Fecha 2022-10-28

Doctor
ROY LUIS GALINDO WEHDEKING
Secretario General
INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS –INVIMA-

REF: SOLICITUD DE ADQUISICION DE BIENES O SERVICIOS

Respetado Doctor Galindo:

De conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación me permito realizar solicitud de contratación a través de la modalidad de selección de Contratación Directa, con el fin de ejecutar el siguiente objeto: PRESTAR LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN AL SOFTWARE DE SICOTURNO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE CONTEMPLE CAMBIOS EN LA FORMA DE SOLICITUD DE TURNOS VÍA INTERNET Y LA INCLUSIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NOTIFICACIONES PRESENCIALES.

No. de Ticket: 4312

El plazo para satisfacer esta necesidad, se encuentra previsto hasta el 16 de 12 de 2022.

Para tal efecto adjunto a esta solicitud los siguientes documentos:

1. Estudios previos
2. Análisis del sector
3. Demás documentos que sirvieron de base para determinar el alcance de la solicitud
4. Documentos soportes del contratista (aplica solo para la modalidad de contratación directa).

Para acompañar el proceso precontractual se encuentra, Mariana Suárez, Profesional Universitario, quien está en condiciones de hacer el acompañamiento al proceso y suministrar la información y documentación que para tal efecto se requiera.

Cordialmente.

MIRIAM DEL CARMEN SAN MIGUEL CANTILLO
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

ESTUDIOS PREVIOS – CONTRATACIÓN DIRECTA

FECHA: 2022-11-03

ÁREA SOLICITANTE: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN O GRUPO: MIRIAM DEL CARMEN SAN MIGUEL C

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS – INVIMA, PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, de conformidad con las funciones asignadas por Ley, es un establecimiento público del orden nacional, de carácter científico y tecnológico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social y perteneciente al Sistema de Salud.[1]

Su objetivo consiste en actuar como institución de referencia nacional en materia sanitaria y ejecutar las políticas formuladas por el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de vigilancia sanitaria y de control de calidad de los medicamentos, productos biológicos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos y elementos médico-quirúrgicos, odontológicos, productos naturales homeopáticos y los generados por biotecnología, reactivos de diagnóstico, y otros que puedan tener impacto en la salud individual y colectiva de conformidad con lo señalado en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. [2] Siendo así, el Invima cuenta con jurisdicción a nivel nacional.

Para el cumplimiento y logro de su objetivo, a la Entidad se le asignaron las siguientes funciones:

> *"1. Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control a los establecimientos productores y comercializadores de los productos a que hace referencia el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, sin perjuicio de las que en estas materias deban adelantar las entidades territoriales, durante las actividades asociadas con su producción, importación, exportación y disposición para consumo.*
> *2. Certificar en buenas prácticas y condiciones sanitarias a los establecimientos productores de los productos mencionados en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 y expedir los registros*

[1] Artículo 1 del Decreto 2078 de 2012 – *"Por el cual se establece la estructura del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), y se determinan las funciones de sus dependencias"*
[2] Artículo 2, ibídem

sanitarios, así como la renovación, ampliación, modificación y cancelación de los mismos, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.
3. Identificar y evaluar las infracciones a las normas sanitarias y a los procedimientos establecidos, adelantar las investigaciones a que haya lugar y aplicar las medidas sanitarias y las sanciones que sean de su competencia, de conformidad con la Ley 9ª de 1979 y demás normas reglamentarias.
(...)
5. Establecer las directrices técnicas y los procedimientos de operación a ejecutarse por parte de los entes territoriales, en los asuntos competencia del Invima.
6. Liderar, en coordinación con entidades especializadas en la materia, la elaboración de normas técnicas de calidad en los temas de competencia de la entidad.
(...)
8. Actuar como laboratorio nacional de referencia en relación a los productos de su competencia y ejercer la coordinación de la Red de Laboratorios a su cargo.
(...)
10. Dirigir y hacer cumplir en todo el país las funciones de control de calidad y vigilancia sanitaria de los productos de su competencia.
11. Proponer medidas de carácter general para la aplicación de las buenas prácticas o mejores estándares técnicos para la producción, transporte, almacenamiento y las demás actividades dirigidas al consumo de los productos objeto de vigilancia de la entidad.
(...)
15. Adelantar campañas de educación sanitaria con los consumidores, sobre cuidados en el manejo y uso de los productos cuya vigilancia le otorga la ley al Instituto.
17. Desarrollar el sistema de autorización y verificación internacional para productos objeto de vigilancia, de acuerdo con la normatividad vigente.
(...)
19. Otorgar visto bueno sanitario a la importación y exportación de los productos de su competencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas vigentes.
(...)" [3]

A su vez, para el óptimo cumplimiento de las funciones anteriormente indicadas y, de acuerdo a la organización del Invima, se asignaron algunas específicas a la Oficina de Atención al Ciudadano, dentro de las cuales y, para efectos de la presente necesidad, se destacan las siguientes:

1. *Proponer a la Dirección General las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención de los usuarios del instituto.*

2. *Desarrollar estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los diferentes usuarios, industria y población en general y proponer acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción con los servicios que presta el Instituto.*
   (...)
4. *Desarrollar e implementar las diferentes estrategias y líneas de políticas relacionadas con el servicio al ciudadano, optimización de servicios e implementación de estándares establecidos por el Gobierno Nacional, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información.*
   (...)
6. *Dirigir la implementación de las políticas de atención de los usuarios del instituto en todas las sedes y puntos de atención a nivel nacional.*

[3] Artículo 4, ibídem

7. *Proponer e implementar los canales de comunicación para la divulgación de alertas sanitarias, información general y de prevención de consumo y uso de productos de competencia del instituto".*
   (...)

La Oficina de Atención al Ciudadano presta un servicio directo a la comunidad, quien en virtud de esto en el año 2007 con el propósito de organizar y mejorar la atención a los ciudadanos que se acercan al instituto en búsqueda de un servicio, información u orientación adquirió un sistema de turnos denominado SICOTURNO, con la empresa AXTEL INGENIERÍA LTDA. Este software permite asignar un turno a la persona que va a ser atendida, permitiendo tener un control de las filas y un registro de los tiempos de atención y calificación del servicio.

Posteriormente, en el año 2018 se realizó una actualización al Sicoturno web, para que el usuario pueda solicitar turnos con anticipación a una hora específica, programar una cita según parámetros establecidos por el Invima.

En el año 2019, se logra implementar la optimización de la matriz de turnos en la cual el usuario podía realizar la autogestión de su turno por medio de dos pantallas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Finalmente, en el año 2021 se realiza la contratación a la actualización del sistema de turnos que prevé la opción de posibilitar a los usuarios pedir un turno vía internet contemplando cinco (5) sedes en donde cada una de las sedes maneja hasta cuatro (4) ventanillas de atención. Además, la confirmación del turno mediante correo electrónico y mensaje de texto, aumento de seguridad en la plataforma y la generación de un listado de turnos que serán atendidos durante el día.

Esta última actualización le ha permitido a la Oficina de Atención al Ciudadano fortalecer las estrategias de atención al ciudadano por medio de la habilitación de solicitud de turnos en línea con la opción de escoger entre las dos modalidades de atención disponibles para orientación básica las cuales pueden ser virtuales o presenciales, con corte a 30 de junio de 2022 han sido atendidos 1.167 usuarios discriminadas así: Modalidad presencial: 568 usuarios, modalidad virtual 599 usuarios atendidos.

Basado en lo anterior, se hace necesario adelantar la contratación para realizar la actualización y mantenimiento del sistema de turnos dado que anualmente se requiere de este servicio con el cual se busca conservar el sistema en funcionamiento continúo y así cumplir con los lineamientos establecidos en la Política de servicio al ciudadano, la cual se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Adicionalmente, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1952 de 2019 establece en el numeral 22 del artículo 38 *"vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean debidamente utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados".*

Conforme a la Resolución No 666 del 28 de abril de 2022 frente a la finalización de la emergencia sanitaria, se hace necesario requerir la actualización del sistema de turnos que contempla cambios en la solicitud por internet según el modelo enviado por la Oficina de Atención al Ciudadano, el cual incluye los requisitos, información sobre los canales disponibles para consultas de trámites radicados e intenciones de trámite de la Oficina Virtual, dirección o canal de atención, que para las

orientaciones virtuales se realizarán por la plataforma Microsoft Teams, horarios, aspectos a tener en cuenta al momento de ingresar a la sesión, información para correos electrónicos y mensajes de texto, ya que la confirmación del turno se realizará por estos medios y la inclusión de la actividad de notificaciones presenciales en donde se deben solicitar y almacenar los radicados y números de expedientes, debido a que con la finalización de la emergencia sanitaria se deroga el Decreto 491 de 2020 el cual establecía en el artículo 4 *"hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto, en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización"*, razón por lo cual se hace necesario notificar los actos administrativos de acuerdo a lo indicado en el artículo 67 Notificación Personal de la Ley 1437 de 2011, el cual dispone *"Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse"*.

Con esta actualización también se consideran los siguientes aspectos: Si un usuario(a) ya solicitó turno con el documento de identidad para un día específico, solo le permita un turno por día, para que la atención sea equitativa, de tal manera que, si pide varios turnos para la misma fecha a diferente hora, le aparezca un texto informativo que le diga "Ya tiene turno asignado para este día" y la habilitación de la solicitud de turnos debe estar disponible para el usuario únicamente de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. No se pueden solicitar turnos para el mismo día, no se puede ingresar a la plataforma para solicitar tunos en fines de semana ni festivos.

Adicionalmente, para el correcto funcionamiento del sistema para la solicitud de turnos vía internet, se requiere un servidor y hosting donde se encuentre toda la aplicación SICOTURNO, con las siguientes características:

- Servidor fuera del país, con normas internacionales de seguridad
- Disponibilidad de tiempo al aire de 365 días al año.
- Base de datos centralizada y con back up cada 12 horas.
- Monitorear el tiempo de actividad y rendimiento del servidor (CPU, RAM y almacenamiento) manteniendo informado con avisos de alerta.
- Acceso completo a la administración del servidor.

Dentro de la propuesta de servicios ofrecida por el contratista, también se incluye el soporte técnico el cual será brindado vía telefónica, en el momento de recibir la llamada por parte del proveedor, realizará el registro en el sistema de soporte para generar una orden de servicio técnico en la cual debe quedar registro de fecha, hora, persona que atiende la llamada, descripción y seguimientos. Después de registrado la orden de servicio técnico se brindará soporte de nivel uno, para reestablecer el servicio a la mayor brevedad, en caso de no poder solucionarlo, se escala al siguiente nivel de soporte el cual tendrá sesenta minutos para solucionar en caso de que no se pueda dar solución, se informa para programar visita de mantenimiento correctivo.

En el mantenimiento correctivo se realizan las siguientes actividades: conectarse remotamente al servidor para tratar de solucionar la falla, una vez en el Invima se solicita acompañamiento del área de sistemas de la entidad y se procede a solucionar la falla. En caso de requerir cambio de un equipo

que se encuentre en el contrato de mantenimiento se procede al cambio del equipo, se verifica el correcto funcionamiento en general y se genera documento de visita de mantenimiento.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 80 de 1993 en cuanto a los fines de la contratación estatal se tiene que, *"los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ella en la consecución de dichos fines.*

Los particulares, por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que, colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones."

Por su parte, el artículo 2° de la Constitución Política indica que son fines esenciales del Estado: *"servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución"*. Y es en atención a los mismos, que se requiere de la presente contratación, con el fin de garantizar el interés general en coordinación y articulación con los planes, programas y proyectos del sector salud.

- **CONSECUENCIAS DE NO REALIZAR LA CONTRACIÓN:**

De no realizarse la contratación se estarían incumpliendo los objetivos de la Política de servicio al ciudadano dentro de los que se encuentran: *"Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial"* y *"Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos"*.

Así mismo, se estaría incumpliendo las funciones que le han sido encomendadas a la Oficina de Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2078 de 2012, toda vez que no se contaría con las herramientas necesarias que permitan garantizar un adecuado acceso de los ciudadanos a la oferta institucional.

- **CONCORDANCIA DE LA CONTRATACIÓN CON LOS PLANES, PROGRAMAS Y/O PROYECTOS DEL INVIMA:**

La presente contratación se encuentra encaminada al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas, contenidas en la Plataforma Estratégica del Instituto, la cual se encuentra vigente.

En consecuencia, de lo anterior, la contratación objeto del presente estudio se encuentra enmarcada dentro de las funciones propias del Invima, por lo que se ejecutará con cargo a recursos del presupuesto de funcionamiento.

2. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS, Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN.

2.1. OBJETO:

PRESTAR LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN AL SOFTWARE DE SICOTURNO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE CONTEMPLE CAMBIOS EN LA FORMA DE SOLICITUD DE TURNOS VÍA INTERNET Y LA INCLUSIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NOTIFICACIONES PRESENCIALES.

2.1.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para el desarrollo del objeto del contrato pretendido se tendrán en cuenta las siguientes especificaciones técnicas.

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Soporte, hosting y servidor necesario para solicitud de turnos vía web	1
2	Actualización modelo de atención	1
3	Paquete mensual de 8000 mensajes de texto	5

2.1.2 ALCANCE DEL OBJETO

Para la actualización del sistema de turnos se prevé cambios en la forma de solicitud de turnos por internet que contemple los siguientes aspectos: requisitos, información sobre los canales disponibles para consultas de trámites radicados e intenciones de trámite de la Oficina Virtual, dirección o canal de atención, que para las orientaciones virtuales se realizarán por la plataforma Microsoft Teams, horarios, aspectos a tener en cuenta al momento de ingresar a la sesión, información para correos electrónicos y mensajes de texto ya que la confirmación del turno se realizará por estos medios y la inclusión de la actividad de notificaciones presenciales en donde se debe solicitar y almacenar los radicados y números de expediente.

Con esta actualización también se consideran los siguientes aspectos: Si un usuario(a) ya solicitó turno con el documento de identidad para un día específico, solo le permita un turno por día, para que la atención sea equitativa, de tal manera que, si pide varios turnos para la misma fecha a diferente hora, le aparezca un texto informativo que le diga "Ya tiene turno asignado para este día" y la habilitación de la solicitud de turnos debe estar disponible para el usuario únicamente de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. No se pueden solicitar turnos para el mismo día, no se puede ingresar a la plataforma para solicitar tunos en fines de semana ni festivos.

Así mismo, en la ejecución del contrato se deberá garantizar el soporte técnico, hosting y servidor necesario para el correcto funcionamiento del sistema lo cual comprende que, al momento de requerir el servicio, el proveedor registrará en el sistema de soporte la generación de una orden de servicio técnico, en la cual debe quedar registro de fecha, hora, persona que atiende la llamada, descripción y seguimientos. Después de registrado la orden de servicio técnico se brindará soporte de nivel uno, para reestablecer el servicio a la mayor brevedad, en caso de no poder solucionarlo, se escala al siguiente nivel de soporte el cual tendrá sesenta minutos para solucionar, en caso de que no se pueda dar solución, se informa para programar visita de mantenimiento correctivo.

También es necesario para el correcto funcionamiento del sistema de turnos un hosting y un servidor para la solicitud de turnos vía internet donde se encuentre toda la aplicación SICOTURNO, con las siguientes características: servidor fuera del país con normas internacionales de seguridad, disponibilidad de tiempo al aire 365 días al año, base de datos centralizada y con back up cada 12 horas, monitoreo del tiempo de actividad y rendimiento del servidor (CPU, RAM y almacenamiento), manteniendo informado con servicios de alerta y acceso completo a la administración del servidor.

2.2 CLASIFICACIÓN UNSPSC:

Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas	
Código	**Descripción**
81112202	Actualizaciones o parches de software
81112200	Mantenimiento y soporte de software

2.3 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

El artículo 40 de la Ley 80 de 1993, consagra que, *"las estipulaciones de los contratos serán las que de acuerdo con las normas civiles, comerciales y las previstas en esta ley, corresponden a su esencia y naturaleza. (...) Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales. En los contratos que celebren las entidades estatatales podrán incluirse las modalidades, condiciones y, en general, las cláusulas o estipulaciones que las partes consideren necesarias y convenientes, siempre que no sean contrarias a la Constitución, la ley, el orden público y a los principios y finalidades de esta ley y a los de buena adminstración"*.

Teniendo en cuenta lo anterior, la necesidad inidicada en el presente documento se satisface con la celebración de un contrato que, de acuerdo a sus elementos esenciales y naturales corresponde a:

Obra	
Consultoría	
Prestación de servicios	X
Concesión	
Compraventa	
Suministro	
Arrendamiento	
Comodato	
Mandato	
Convenio de asociación	
Donación	
Otro	

2.4 AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS:

Para la suscripción del contrato y su óptima ejecución, se requieren los siguientes documentos:

Autorización / Permiso / Licencia	Requiere	No requiere	Expide
Recomendación del Comité Asesor de Contratación	X		Comité Asesor de Contratación
Certificado de inclusión en el Plan Anual de Adquisiciones	X		Coordinador del Grupo de Gestión Contractual
Acto administrativo que justifica la contratación directa – Artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015	X		Ordenador del Gasto
Certificado de antecedentes disciplinarios, fiscales, judiciales y de medidas correctivas. En caso de que se trate de persona jurídica deben verificarse los del representante legal y los de la persona jurídica como tal	X		https://www.procuraduria.gov.co/CertWEB/Certificado.aspx?tpo=2 https://www.contraloria.gov.co/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/certificado-de-antecedentes-fiscales https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/index.xhtml https://srvcnpc.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx
Autorización para contratar del representante legal de la persona jurídica.			Cámara de Comercio – Certificado de Existencia y Representación Legal

2.5 OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

2.5.1 DEL CONTRATISTA:

2.5.1.1 OBLIGACIONES GENERALES:

1. Realizar las actividades para el óptimo cumplimiento contractual.
2. Actuar con suma diligencia, responsabilidad e idoneidad en la ejecución de las actividades contratadas.

3. Suscribir el acta de inicio, junto con quien ejerza la supervisión del contrato, una vez se cuente con el lleno de los requisitos legales para ellos.
4. Presentar mensualmente o cuando el Supervisor lo requiera, el informe de actividades de acuerdo a los parámetros señalados por el Supervisor.
5. Responder por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo.
6. Guardar la confidencialidad y la reserva de toda la documentación que le haya sido asignadas en desarrollo de sus obligaciones contractuales.
7. Informar oportunamente al supervisor asignado, los inconvenientes que afecten el normal desarrollo del objeto contractual.
8. Cumplir como contratista con las obligaciones del sistema de seguridad social integral contenidas en las normas legales vigentes y parafiscales, según se requiera.
9. Portar el carné que lo identifica como contratista del Instituto en lugar visible o la identificación que corresponda.
10. Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la entidad respecto al MECI, gestión de calidad y ambiental, Códigos de Buen Gobierno y Ética de la Entidad.
11. Recibir, custodiar y cuidar la documentación que por razón de su actividad conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, sin que pueda reproducirla, divulgarla o publicarla en cualquier medio.
12. Recibir, custodiar y cuidar los bienes y/o elementos que la entidad le proporciona para el desempeño de sus actividades.
13. Responder por sus actos u omisiones en ejecución del contrato, cuando con ello cause perjuicios a la administración o a terceros.
14. Acatar las instrucciones y recomendaciones que, dentro del marco del objeto y obligaciones contractuales, se realicen por parte del Invima a través del supervisor designado.
15. Prestar los servicios contratados con plena autonomía técnica y administrativa.
16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a realizar u omitir un hecho o un acto en el ejercicio de sus obligaciones. En caso de que ello presente, informar inmediatamente al Invima.
17. Al finalizar el contrato, deberá devolver todos los elementos entregados por el Invima para su ejecución, soportando por escrito dicha entrega. De igual forma deberá quedar al día con el aplicativo de correspondencia.
18. Cumplir a cabalidad con la normativa vigente que regula su profesión y el objeto contractual.
19. Registrar y actualizar su información y documentos en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público, SIGEP.
20. Las demás que sean necesarias y requeridas para el óptimo cumplimiento contractual.
21. Actualizar conforme a las reglas previstas en la Ley 2013 de 2019 su declaración de rentas y registro de conflictos de intereses.
22. Cargar y actualizar en su usuario del Secop II, sus cuentas de cobro e informes de actividades de conformidad con lo desarrollado durante la ejecución del contrato.
23. Las demás que sean necesarias y requeridas para el óptimo cumplimiento del objeto contractual.

2.5.1.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Prestar los servicios objeto del presente contrato de conformidad con el objeto y alcance del mismo aquí descritos.
2. Realizar la actualización del sistema de turnos de acuerdo al modelo enviado por la Oficina de Atención al Ciudadano de Invima.

3. Realizar la inclusión de la actividad de notificaciones presenciales solicitando y almacenando los radicados y números de expedientes.
4. Enviar por correo electrónico y mensaje de texto la confirmación del turno.
5. Enviar un mensaje de texto con el enlace de la encuesta de satisfacción del servicio prestado.
6. Brindar soporte, vía telefónica, sin costo adicional para el Invima, de forma que se asegure el funcionamiento de este.
7. Proporcionar al Invima la disponibilidad de un servidor y hosting para el correcto funcionamiento del sistema de turnos y la aplicación web Sicoturno.
8. Realizar back up preventivo cada 12 horas de la base de datos centralizada.
9. Monitorear el tiempo de actividad de rendimiento del servidor (CPU, RAM, y almacenamiento) y mantener informado con servicios de alerta.
10. Realizar el mantenimiento correctivo. Los elementos que se dañen por causas normales de funcionamiento durante la vigencia del contrato serán remplazados sin costo alguno para el Invima y deben ser del mismo fabricante de los equipos, garantizando la calidad y continuidad, para su funcionamiento.

NOTA. Serán propiedad de la Entidad estatal 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 los mismos para fines diferentes a los del trabajo mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de la Entidad Estatal. El contratista puede hacer uso y difusión, de los resultados, informes y documentos, 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 de que trata el contrato y se haya obtenido previamente autorización del contratante.

2.5.2 DEL CONTRATANTE

1. Ejercer la supervisión del contrato acorde con las normas vigentes y los manuales adoptados por La Entidad
2. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.
3. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar.
4. Solicitar la actualización o revisión de los precios cuando se produzcan fenómenos que en alteren en su contra, el equilibrio económico o financiero del contrato.
5. Adelantar las revisiones periódicas de las obras ejecutadas, servicios prestados o bienes suministrados, para verificar que se cumplan con las condiciones de calidad ofrecidas.
6. Exigir que la calidad de los bienes y servicios adquiridos se ajuste a los requisitos mínimos previstos en las normas técnicas obligatorias, las normas técnicas colombianas o internacionales.
7. Actuar de tal modo que no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista.
8. Corregir los desajustes que puedan presentarse y acordar los mecanismos y procedimientos pertinentes para solucionar rápida y eficazmente las diferencias o situaciones litigiosas que se presenten
9. Efectuar el registro presupuestal correspondiente.
10. Pagar el valor de los honorarios pactados, una vez se cumplan los requisitos para ello.
11. Brindar el acompañamiento, la información y la documentación que el contratista requiera para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.

12. Pagar el valor de los gastos en que incurra el contratista por conceptos de viajes o traslados, de acuerdo con los montos establecidos en las normas que regulan la materia y en los procedimientos del Invima.
13. Adelantar todas las gestiones necesarias para la correcta ejecución del contrato, incluyendo las suspensiones y reinicios a que haya lugar.

2.6 PLAZO DE EJECUCIÓN:

El contratista deberá entregar la actualización del software hasta el 2022-12-16.
El servicio de soporte técnico (mantenimiento) correspondiente a la aplicación del Software Sicoturno tendrá una vigencia de un (1) año a partir de la actualización del software.

2.7 LUGAR DE EJEUCIÓN O ENTREGA:

Las actividades u obligaciones del contrato serán desarrolladas en la sede del Invima ubicada en la Carrera 10 # 64-28 en la ciudad de Bogotá D.C. (Oficina de Atención al Ciudadano) sin perjuicio de las actividades que deban desarrollarse en el territorio nacional.

2.8 SUPERVISIÓN CONTRACTUAL

De conformidad con el Manual de Supervisión e Interventoría adoptado por el Invima, la supervisión de la ejecución de las obligaciones contractuales, estará a cargo del jefe de Oficina de Atención al Ciudadano o por la persona que designe el Ordenador del Gasto de la Entidad.

El supervisor asume la responsabilidad por el seguimiento y control del contrato, así como la correcta y cabal ejecución del mismo, de acuerdo a los mecanismos consagrados en el Ordenamiento Jurídico.

El supervisor del contrato deberá verificar, entre otros aspectos, como requisito para el pago de los honorarios a que haya lugar, que el contratista se encuentre al día con sus obligaciones relativas al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales en caso de que así corresponda.

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

CUANDO NO EXISTE PLURALIDAD DE OFERENTES EN EL MERCADO: El literal g) del numeral 4° del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 consagra que la **contratación directa** procede para los casos cuando ***no exista pluralidad de oferentes en el mercado.***

En este sentido, los artículos 2.2.1.2.1.4.1 y el 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 disponen que "***Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser el titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional***"

De conformidad con lo anterior, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima, ha comprobado que **AXTEL INGENIERÍA LTDA**, es la persona que presenta la exclusividad

en los derechos patrimoniales de autor del Software Sicoturno, y para su comprobación, se cuentan los siguientes documentos soportes: Certificado de Registro de Soporte Lógico 13-26-369 expedido por el Ministerio del Interior y de Justicia mediante el cual se registró el "software para la atención de usuarios mediante la asignación de turnos" el 10 de agosto de 2010 que hacen parte integral del presente documento.

Siendo lo anterior así, se considera más favorable para la Entidad la celebración de un contrato para PRESTAR LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN AL SOFTWARE DE SICOTURNO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE CONTEMPLE CAMBIOS EN LA FORMA DE SOLICITUD DE TURNOS VÍA INTERNET Y LA INCLUSIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NOTIFICACIONES PRESENCIALES con AXTEL INGENIERIA LTDA , teniendo en cuenta que es el proveedor exclusivo para la satisfacción de la necesidad identificada por el Invima.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, JUSTIFICACIÓN Y FORMA DE PAGO:

El valor del contrato a celebrar será hasta por la suma de OCHO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($8.279.339), INCLUYE IVA y demás impuestos tasas y contribuciones de ley a que haya lugar.

4.1 JUSTIFICACIÓN DEL VALOR

Se solicitó cotización a la empresa AXTEL INGENIERÍA LTDA propietaria del software Sicoturno, la cual sirvió para establecer el presupuesto oficial del presente proceso, como se muestra a continuación:

COTIZACIÓN 241-1 ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE						
Item	Descripción	Cantidad	Valor unitario sin IVA	Valor unitario con IVA	Valor total sin IVA	Valor total con IVA
1	Soporte, hosting y servidor necesario para solicitud de turnos vía web. Duración un (1) año	1	$3.727.428	$4.435.639	$3.727.428	$4.435.639
2	Actualización nuevo modelo de atención	1	$1.950.000	$2.320.500	$1.950.000	$2.320.500
3	Paquete mensual de 8000 mensajes de texto	5	$256.000	$304.640	$1.280.000	$1.523.200

	TOTAL	$6.957.428	$8.279.339

4.2 FORMA DE PAGO:

El Invima pagará al contratista en pagos mensuales vencidos, una vez preste efectivamente el servicio y a satisfacción de acuerdo con el programa anual mensualizado PAC, previa presentación del informe de actividades y sus anexos en debida forma, certificación de cumplimiento expedida por el supervisor y pago de las cotizaciones al sistema general de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales correspondiente, el cual debe efectuarse de acuerdo al valor del contrato en los términos y porcentajes contenidos en las normas vigentes sobre la materia, de la siguiente manera:

1. El Invima pagará al contratista el valor del contrato en dos pagos parciales cada uno correspondiente al cincuenta por ciento del valor estimado del contrato, luego del suministro efectivo de cada servicio, en atención a la solicitud del supervisor del contrato, previa presentación de la factura (en la cual se debe discriminar los valores unitarios por ítem y el valor de IVA para cada ítem), con el cumplimiento de los requisitos legales.

2. El contratista deberá generar facturación electrónica en caso de encontrarse dentro de los sujetos obligados para tal efecto de acuerdo al artículo 1.6.1.4.2 del Decreto 1625 de 2016.

4.3 APROPIACIÓN PRESUPUESTAL

El valor anteriormente indicado se cancelará con base a la siguiente información:

EN CASO DE FUNCIONAMIENTO:

Presupuesto	**Funcionamiento**
CDP N°.	Ver anexo
Valor del CDP	$8.279.339
Rubro presupuestal - Código SIIF	A-02-02-02-008-007

5. CRITERIOS DE SELECCCIÓN MÁS FAVORABLES PARA LA ENTIDAD:

De conformidad con el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, *"es objetiva la selección en la cual la escogencia se haga al ofrecimiento más favorables la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva (…)"*

En consecuencia, el contratista que se requiere debe reunir los siguientes criterios de capacidad jurídica, idoneidad y experiencia que a continuación se indican:

Requisitos de capacidad jurídica	Requisitos de idoneidad	Requisitos de experiencia
• Propuesta de servicios dirigida al Invima • Copia legible del documento de identidad del representante legal de la persona jurídica. • Copia del documento que soporte la definición de la situación militar, del representante legal de la persona jurídica. • Certificado de estar a paz y salvo con las obligaciones relativas al sistema de seguridad social integral y parafiscales. • Copia del Registro Único Tributario actualizado • Formato de declaración de bienes y rentas y registro de conflictos de interés. (Ley 2013 de 2019) • Certificación cuenta Bancaria • Certificados de antecedentes disciplinarios, fiscales, judiciales y de medidas correctivas del representante legal de la persona jurídica. • Formato de declaración de imparcialidad y conflicto de interés. • Formato de compromiso de confidencialidad de la información.	Copia legible del certificado donde acredite los derechos de autor del software Sicoturno	El futuro contratista deberá acreditar al menos tres (3) contratos o certificados de contratos que tengan objeto similar y cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial establecido para el presente proceso.

6. ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 que contiene: *"**Evaluación del Riesgo**. La Entidad Estatal debe evaluar el riesgo que el Proceso de*

Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente." Y acorde con lo los dispuesto en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los procesos de contratación. Donde se establecen los parámetros y los elementos a tener en cuenta a la hora de hacer el análisis del riesgo:

ETAPA PRECONTRACTUAL:

- **Riesgo:** no encontrar contratista que reúna los requisitos indicados.
- **Tipificación:** cuando el área que requiere la necesidad, no puede celebrar la contratación esperada, por motivos que impiden la selección objetiva del contratista porque no se reúnen los requisitos indicados.
- **Asignación:** en este caso, la Entidad no es responsable ni responde de forma alguna por los gastos en que hayan incurrido los futuros contratistas.

ETAPA CONTRACTUAL:

- **Riesgo:** Retraso o incumplimiento en la entrega del producto a cargo del contratista, o cuando los mismos no corresponden a lo mínimo solicitado en el contrato
- **Tipificación:** No se puede realizar la actualización y mantenimiento en el tiempo esperado.
- **Asignación:** El supervisor debe requerir por escrito al contratista en caso de demora en la ejecución del contrato.

ETAPA POSTCONTRACTUAL:

- **Riesgo:** El sistema de turnos no funciona adecuadamente
- **Tipificación:** Cuando la oficina de atención al ciudadano no pueda garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de turnos porque no se ha realizado la actualización y mantenimiento de forma adecuada.
- **Asignación:** El contratista debe garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de turnos instalado en la oficina de atención al ciudadano.

La siguiente matriz se realiza siguiendo las recomendaciones de la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente para los procesos de contratación, estableciendo su calificación, probabilidad de ocurrencia estimada, impacto de riesgo, tratamientos que se puedan realizar y las características de su monitoreo adecuado para su administración y gestión, de acuerdo a las capacidades de las partes:

IDENTIFICACIÓN Y COBERTURA DEL RIESGO

1. CONTEXTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:

OBJETO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN AL SOFTWARE DE SICOTURNO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE CONTEMPLE CAMBIOS EN LA FORMA DE SOLICITUD DE TURNOS VÍA INTERNET Y LA INCLUSIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NOTIFICACIONES PRESENCIALES.
PRESUPUESTO OFICIAL:	**$8.279.339**
LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	Las actividades u obligaciones del contrato serán desarrolladas en la sede del Invima ubicada en la Carrera 10 No 64-28 en la ciudad de Bogotá D.C. sin perjuicio de las actividades que deban desarrollarse en el territorio nacional.

2. IDENTIFICACION Y CLASIFICACION DE LOS RIESGOS

Para la identificación de Riesgos se tuvo en cuenta la clasificación de clase, fuente, etapa del proceso y tipo de riesgo definido en el *"Manual para la identificación y Cobertura del riesgo en los Procesos de Contratación"* expedido por Colombia Compra Eficiente, en los siguientes aspectos: a) los eventos que pueden afectar la adjudicación y firma del contrato, como resultado del proceso de contratación, b) los eventos que pueden alterar a la ejecución del contrato, c) eventos que pueden afectar el equilibrio económico del contrato, d) eventos previsibles que pueden impedir que la Entidad satisfaga la necesidad motivo de la contratación.

3. EVALUACIÓN Y CALIFICACION DEL RIESGO

3.1. PROBABILIDAD DEL RIESGO

	CATEGORIA	VALORACIÓN
PROBABILIDAD:	Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1
	Improbable (puede ocurrir en cualquier momento futuro)	2
	Posible (puede ocurrir en cualquier momento)	3
	Probable (probablemente pueda ocurrir)	4
	casi cierto (ocurre en la mayoría de circunstancias)	5

3.2. IMPACTO DEL RIESGO

IMPACTO

CALIFICACIÓN CUALITATIVA		Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes	Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual
CALIFICACIÓN MONETARIA		Los sobrecostos no representan mas del uno por ciento (1%) el valor del contrato	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5 %) del valor del contrato	Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el cinco por ciento (5%) y el quince por ciento (15%) del valor del contrato	Incrementa el valor del contrato entre quince por ciento (15%) y el treinta por ciento (30%)	Impacto sobre el valor del contrato en más del treinta por ciento (30%) del valor del contrato
CATEGORIA	VALORACIÓN	INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTROFICO
		1	2	3	4	5

3.2. VALORACIÓN DEL RIESGO

			IMPACTO				
	CALIFICACIÓN CUALITATIVA		Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes	Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual
	CALIFICACIÓN MONETARIA		$82.793	$413.967	$1.241.900	$2.483.801	$2.566.595
	CATEGORIA	VALORACIÓN	INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTROFICO
			1	2	3	4	5
PROBABILIDAD:	Raro	1	2	3	4	5	6
	Improbable	2	3	4	5	6	7
	Posible	3	4	5	6	7	8

	Probable	4	5	6	7	8	9
	casi cierto	5	6	7	8	9	10

3.4. CATEGORIA DEL RIESGO

VALORACIÓN	CATEGORIA
10, 9 Y 8	Riesgo Extremo
6 Y 7	Riesgo Alto
5	Riesgo Medio
2,3 Y 4	Riesgo Bajo

4. ASIGNACION Y TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (que Puede Pasar Y Como Puede Ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del riesgo	Probabilidad	Impacto	Valoración Del Riesgo (n°)	Categoria	¿a quién se le asigna?
1	General	Interno	Planeación	Operacional	Debilidades en la elaboración de los documentos precontractuales (ficha técnica, análisis del sector, estudio previo) como por ejemplo, falta de claridad en la descripción del bien o servicio a requerir requisitos habilitantes inapropiados, modalidad de contratación inadecuada o deficiencia en estructuración del presupuesto del objeto a contratar.	*Ausencia de presentación de proponentes en el proceso. *subvaloración o sobravaloración frente al mercado (en caso de que aplique) *declaratoria desierto del proceso.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Entidad

2	General	Interno	Ejecución	Operacional	Retraso en la prestación de servicio de acuerdo con las fechas planteadas en el cronograma.	Retrasos en la ejecución del contrato, pagos del mismo y afectación en la satisfacción de la necesidad.	Posible(3)	Moderado(3)	6	Riesgo Alto	Contratista
3	General	Interno	Ejecución	Operacional	Demora en la entrega de los informes y/o productos a cargo del contratista, o cuando los mismos no corresponden a lo mínimo solicitado en el contrato.	Retrasos en la ejecución del contrato, pagos del mismo y afectación en la satisfacción de la necesidad.	Posible(3)	Moderado(3)	6	Riesgo Alto	Contratista
4	General	Interno	Ejecución	Operacional	Vulneración de la confidencialidad de la información a la cual tiene acceso el contratista.	Mal uso de la información, presentando información a terceros, violando la cláusula en el contrato de confidencialidad de la información.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Contratista
5	General	Interno	Ejecución	Operacional	Entrega de servicios deficientes por el contratista, incumpliendo con los estándares de calidad y normatividad que rige el servicio del objeto a contratar.	Retraso y/o incumplimiento de la ejecución del contrato.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Contratista
6	General	Interno	Ejecución	Operacional	Daños o fallas en el equipo, herramienta de software o servidor de los atriles de sicoturnos en la sede que se detecten fallas.	No disponibilidad del servicio para los usuarios imposibilitando la obtención del turno de atención, vía internet, en algunas de las sedes donde se presente daño o falla.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Contratista

N°	Tratamiento / Controles A Seguir Implementando	Impacto Después Del Tratamiento				Persona Responsable Por Implementar El Tratamiento	Fecha (Inicio del Tratamiento)	Fecha (Tratamiento Completo)	Monitoreo Y Revisión	
		Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría				¿Cómo se realiza el Monitoreo?	Periodicidad ¿cuándo?
7	Específico / Externo / Ejecución / Tecnológico — Fallas en las plataformas, suspensión de servicios públicos, advenimiento de nuevos desarrollos tecnológicos o estándares que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del contrato, y que tengan impacto directo con la debida ejecución del contrato. — Retrasos en la a ejecución del contrato y posible variación del valor del mismo.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Contratista y Entidad				
8	General / Interno / Ejecución / Operacional — Daños ocasionados por el contratista de los bienes, equipos o instalaciones de la entidad contratante, en caso de que los utilice. — Detrimento patrimonial.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Contratista				
9	General / Externo / Ejecución / Regulatorio — Cambio en la legislación laboral y/o tributaria durante la vigencia del contrato — Modificación en las condiciones iniciales del contrato.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Contratista				
10	General / Interno / Ejecución / Operacional y regulatorio — Retraso en la liquidación del contrato de acuerdo a los plazos establecidos por la Ley. — Pérdida de competencia para liquidar en sede administrativa. Incertidumbre del estado del contrato. Falta de paz y salvo por las partes.	Posible(3)	Mayor(4)	7	Riesgo Alto	Contratista y Entidad				

1	Revisar que los documentos precontractuales, presenten claridad en la necesidad del objeto a contratar, especificaciones técnicas, requisitos habilitantes exigidos, estudio del mercado y valor del contrato para determinar la modalidad adecuada y llevar a cabo el proceso de selección y contratación que corresponde.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	El grupo multidisciplinario constituido por el área técnica y grupo de gestión contractual	Durante el proceso de Planeación	hasta la adjudicación del contrato	Mediante mesas de trabajo con el área técnica y grupo de gestión contractual	De conformidad con los cronogramas.
2	Verificar que la prestación del servicio y ejecución del contrato se encuentre de acuerdo a los requerimientos técnicos en cuanto a calidad y plazo cumpliendo con lo establecido en las obligaciones contractuales.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contrato y equipo del área técnica.	A partir de la suscripción del acta de inicio	Hasta la terminación del contrato	Verificando cada vez que se realicen las actividades para el cumplimiento de los requerimientos técnicos	Durante la ejecución del contrato.
3	Verificar que los informes se presenten con la calidad que se requieren, con el cumplimiento de las obligaciones contractuales y dentro del plazo establecido.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contrato	A partir de la suscripción del acta de inicio	Hasta la finalización del contrato	Verificar que al corte de la presentación de informes se cumpla con la presentación del mismo y con el cumplimiento de las	Mensual

4	Firmar el documento de confidencialidad de la información.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Contratista	A partir de cuándo se allegue la oferta	Hasta la finalización del contrato	Mediante la firma de formato de confidencialidad de la información	Durante la ejecución del contrato.
5	Realizar seguimiento al contratista mediante las actividades y/o entregables en la prestación del servicio de acuerdo al cronograma o plazo establecido y conforme a la normatividad vigente del objeto del contrato.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contrato y Contratista.	A partir de la suscripción del acta de inicio	Hasta la finalización del contrato	Revisando las actividades y/o entregables establecidas en las obligaciones contractuales.	Permanente, durante la ejecución del contrato
6	Revisar de manera periódica del correcto funcionamiento de la herramienta (software y servidor) de los sicoturnos que se encuentran en cada una de las sedes, para garantizar el buen y oportuno servicio a los usuarios.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contrato, equipo del área técnica y Contratista.	A partir de la suscripción del acta de inicio	Hasta la finalización del contrato	Revisando el correcto funcionamiento los sicoturnos y actualización de los lineamientos y desarrollos, para la ejecución de la prestación	Permanente, durante la ejecución del contrato

7	Revisar con el equipo técnico interno de tecnología, comunicaciones y/o gestión administrativa, el correcto funcionamiento de medios tecnológicos que se requieren utilizar durante la ejecución del contrato y verificar la actualización con el contratista sobre los nuevos desarrollos y/o lineamientos tecnológicos que garanticen la prestación del servicio.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contrato y Contratista.	A partir de la suscripción del acta de inicio	Hasta la finalización del contrato	Revisando el correcto funcionamiento de los medios tecnológicos y actualización de los lineamientos y desarrollos, para la ejecución de
8	Verificar que los bienes utilizados por el contratista y suministrados por la entidad se encuentren en buen estado, en caso de presentarse alguna averiación a algún bien se debe informar al Grupo de Gestión Administrativa de la entidad.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contrato y Contratista.	A partir de la suscripción del acta de inicio	Hasta la finalización del contrato	Revisando del buen estado de los bienes de la entidad junto con el Grupo de Gestión
9	Deber de información y actualización por parte del contratista y el contratante sobre cambios en la legislación laboral, respecto del objeto contractual y/o tributaria durante la vigencia del contrato.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contratista y contratista.	A partir de la suscripción del acta de inicio	Hasta la terminación del contrato	Verificando la actualización de legislación contractual y/o tributaria durante la ejecución.
10	Realizar con el contratista la liquidación del contrato dentro de los términos y trámites de acuerdo a la ley.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	Supervisor del contratista y contratista.	Desde la terminación del contrato	Hasta la liquidación del contrato	Realizando la liquidación con los respectivos soportes y dentro del plazo estipulado.

7									Permanente, durante la ejecución del contrato
8									Durante la ejecución del contrato.
9									Permanente. Durante la ejecución del contrato.
10									Durante la liquidación del contrato.

NOTA 1. Para estructurar la siguiente Matriz de Riesgos se tuvo en cuenta, los siguientes aspectos: a) los eventos que pueden afectar la adjudicación y firma del contrato como resultado del proceso de contratación, b) los eventos que pueden alterar la ejecución del contrato, c) eventos que pueden afectar el equilibrio económico del contrato, d) eventos previsibles que pueden impedir que la Entidad satisfaga la necesidad motivo de la contratación. **NOTA 2. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO,** Son los eventos naturales previsibles en los cuales no hay intervención humana que puedan tener impacto en la ejecución del contrato,

por ejemplo los temblores, inundaciones, lluvias, sequías, entre otros. En caso de llegar a presentarse, la distribución del mismo se realizará 50% para la entidad y 50% para el contratista.

No obstante lo anterior, el contratista tendrá la absoluta responsabilidad en la ejecución de todas las actividades necesarias para la total y cabal ejecución del objeto contractual. Por lo tanto, deberá considerar, previo a la suscripción del contrato todos los aspectos técnicos, económicos, financieros, para evitar la ocurrencia de situaciones y materialización de riesgos que afecten la cabal ejecución del contrato, y en tal evento, serán de su cargo y responsabilidad, los gastos que esto conlleve.

7. GARANTÍAS A EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN:

En el presente proceso de selección y, de acuerdo al análisis del riesgo efectuado, serán exigibles las siguientes garantías:

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	***20%** del valor del contrato*	*Vigencia por el termino de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contrato contada a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.*
Calidad del servicio	***20%** del valor del contrato*	*Vigencia por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contada a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.*

8. ACUERDOS COMERCIALES APLICABLES AL PROCESO DE SELECCIÓN

De conformidad con el *Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación* publicado por la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente, las Entidades Estatales que adelantan sus Procesos de Contratación con las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, no deben hacer este análisis en las modalidades de selección de contratación directa, mínima cuantía o para la enajenación de bienes del Estado.

Siendo lo anterior así, el presente proceso no se encuentra cobijado por Acuerdo Comercial alguno.

ANÁLISIS DEL SECTOR

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, es obligación del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA, realizar durante la etapa de planeación de sus procesos de contratación, el análisis necesario para "conocer el sector relativo del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de Riesgo", de manera que a continuación se expone la siguiente información.

1. IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA

El objeto del presente estudio se encuentra ubicado en el sector de la economía de servicios o sector terciario. El sector terciario no produce bienes materiales, sino por el contrario produce servicios que mejoran el bienestar de la sociedad. Dentro de este sector están las categorías de servicios financieros, servicios turísticos, servicios hoteleros, servicios educativos, servicios de salud y estética, servicios de comunicaciones, servicios de entretenimiento y las artes, servicios de comercio (tanto presencial como virtual), servicios de transporte, servicios de mensajería, servicios de aseo, servicios profesionales, tecnólogos y toda la gestión de la administración pública, entre otros.

1.2 CLASIFICACIÓN UNSPSC

El objeto contractual se enmarca dentro de los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81112202	81 Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111 Servicios informáticos	811122 Mantenimiento y soporte de software	81112202 Actualizaciones o parches de software
81112200	81 Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111 Servicios informáticos	811122 Mantenimiento y soporte de software	81112200 Mantenimiento y soporte de software

2. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

2.1 ECONÓMICO

En el mercado colombiano existen diversas empresas expertas que prestan sus servicios a diversas entidades y cuyo objeto y obligaciones son similares a las que aquí se pretende contratar.

Para el presente proceso de contratación se analiza el sector, en términos de la eficiencia para la prestación del servicio requerido. Si bien en el mercado colombiano se puede contar con una oferta amplia de empresas que están en capacidad de prestar el servicio en mención, La determinación del perfil del posible contratista y de quien lo cumple está relacionada con el conocimiento previo, las condiciones de idoneidad y de experiencia derivadas de la ejecución de contratos anteriores.

Debido a la gran importancia que ha cobrado en el mercado los servicios de mejora de procesos de atención a usuarios, cada vez más compañías se especializan en esta materia con el fin de desarrollar soluciones tecnológicas que se ajusten a las necesidades específicas de servicio de cada entidad teniendo como objetivo principal la mejora de servicio al usuario por medio de la optimización del ciclo del servicio y la mejora en la eficiencia de atención.

Hoy en día, la entidad que desee ser competitiva requiere de las herramientas y de procesos bien establecidos para disponer de las capacidades necesarias de atención a usuarios.

Productos o servicios incluidos dentro del sector

- Servicios financieros
- Servicios de asesoría, administración, gestión o consultoría.
- Servicios de turismo y hotelería.
- Servicios de transporte
- Servicios de telecomunicaciones
- Servicios de actividades comerciales
- Servicios basados en personas
- Servicios de función y administración pública
- Servicios de entretenimiento
- Servicios de tecnologías de la información
- Servicios educativos
- Servicios en salud.

Gremios y asociaciones que participan en el sector

- Asociación colombiana de ingenieros ACIEM
- Cámara colombiana de informática y telecomunicaciones CCIT
- Federación colombiana de la industria de software y tecnologías informativas relacionadas FEDESOFT.
- Asociación de operadores de tecnologías de información y comunicaciones de Colombia.
- Federación nacional de comerciantes FENALCO.
- Consejo profesional nacional de ingeniería COPNIA

Cifras totales de ingresos del sector

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE[4], en agosto de 2022 todos los subsectores del sector servicios presentaron una variación positiva en los ingresos totales, en donde se evidencia que el subsector de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos presentó una variación del 32.4% en comparación de agosto de 2021.

De igual manera, esto se ve reflejado en el Informe 1000 empresas más grandes de la Superintendencia de Sociedades[5], en el cual se concluye que a nivel sectorial con corte a 31 de diciembre de 2021, los macrosectores de comercio y servicios aportan la mayoría de los ingresos operacionales $264 y $254 billones, respectivamente, un total de 29.1% comercio y 28% servicios.

Lo anterior permite evidenciar que el sector servicios es fundamental para el desarrollo económico del país debido a la gran variedad de sub sectores que lo componen y la contribución en la generación de empleo que para agosto de 2022 en el sub sector de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos el personal ocupado total presentó una variación de 15% en comparación con agosto de 2021, que se explica por el incremento de 18.7% en el personal permanente y de 0.2% en el personal temporal directo.

Variables económicas que afectan el sector

a) Producto Interno Bruto

De acuerdo con el Boletín Técnico Producto Interno Bruto (PIB) del II trimestre 2022 emitido por el DANE establece: "En el segundo trimestre de 2022pr, el Producto Interno Bruto, en su serie original, crece 12,6% respecto al mismo periodo de 2021.[6]

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

• Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 23,3% (contribuye 4,4 puntos porcentuales a la variación anual).

• Industrias manufactureras crece 20,3% (contribuye 2,5 puntos porcentuales a la variación anual).

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 9,0% (contribuye 1,6 puntos porcentuales a la variación anual).

---

[4] https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ems/bol_ems_agosto_22.pdf

[5] https://www.supersociedades.gov.co/Noticias/Publicaciones/Revistas/2022/1000_Empresas.pdf
https://www.supersociedades.gov.co/Noticias/Paginas/2022/Supersociedades-presenta-el-informe-de-las-1-000-empresas-m%C3%A1s-grandes-del-pa%C3%ADs.aspx

[6] https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IItrim22_produccion_y_gasto.pdf

Durante el primer semestre de 2022pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento 10,6%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

• Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 19,2% (contribuye 3,7 puntos porcentuales a la variación anual).

• Industrias manufactureras crece 15,6% (contribuye 1,9 puntos porcentuales a la variación anual).

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 7,7% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,5%. Esta variación se explica principalmente por la siguiente dinámica:

• Actividades financieras y de seguros crece 14,1%.

• Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 5,2%.

• Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,1%.

Valor agregado por actividad económica: información y comunicaciones

En el segundo trimestre de 2022pr, el valor agregado de información y comunicaciones crece 17,2% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2021pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 1,8%, respecto al trimestre inmediatamente anterior.

De acuerdo a la información anterior, se puede concluir que al presentarse un crecimiento en el PIB se expresa un mayor consumo y mayor generación de empleo para aumentar la capacidad las personas en la adquisición de bienes y servicios.

b) Índice de Precios al Consumidor

Para el mes de septiembre de 2022 el índice de precios al consumidor se ubica en 11.4%, 6 décimas superior a la del mes anterior con una variación mensual de 0.93% y la inflación acumulada sea de 10.1%

Según el boletín técnico de índice de precios del consumidor emitido por el DANE[7], en el mes de septiembre de 2022, el IPC registró una variación de 0,93% en comparación con agosto de 2022, cinco divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,93%): Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1,65%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,61%), Prendas de vestir y calzado (1,33%), bienes y servicios diversos (1,21%) y, por último, Restaurantes y hoteles (1,03%). Por debajo se ubicaron: Educación (0,80%), Recreación y cultura (0,69%), Transporte (0,69%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,57%), Salud (0,51%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,46%) y, por último, Información y comunicación (0,09%).

De acuerdo a lo anterior, permite evidenciar que se ha presentado un aumento generalizado y sostenido de los precios de los diferentes bienes y servicios existentes en el mercado lo que contribuye a una pérdida del poder adquisitivo del peso colombiano al incrementar las unidades monetarias por menos bienes y servicios. Sin embargo, los bienes y servicios relacionados con información y comunicación presentaron una variación por debajo del promedio nacional ubicándolo en (0.09%) lo que permite evidenciar que estos servicios han aumentado pero no de forma drástica.

Cadena de producción y distribución

Para la producción del Software Sicoturno, desde hace cuatro años Axtel Ingeniería Ltda, implementó el proceso de SCRUM, para lo cual tienen un PO (Product Owner) que se encarga de recibir las requisiciones de usuario final y trasladarlas al equipo de desarrollo. Adicionalmente, utilizan el tablero de Trello para gestionar los recursos, controlar tiempos y generar costos.

2.2 TÉCNICO

Cambios tecnológicos

El Invima cuenta con la implementación del sistema de turnos, paulatinamente se han desarrollado y adaptado mejoras, principalmente enfocadas a contar con un software diseñado para brindar funciones como: reportes de personas por atender, tiempos de atención, tiempos promedio de espera, transferencias de turnos entre módulos y la calificación del servicio prestado.

Este sistema fue incorporado como solución óptima, ágil y transparente al ciudadano, en la búsqueda de mejorar los estándares de atención al ciudadano como parte de la mejora continua de los procesos de atención, se han planteado nuevas actualizaciones al sistema de turnos SICOTURNO. Algunas de ellas son:

- Actualización en los cambios en la forma de solicitud de turnos por internet.
- Inclusión de la actividad de notificaciones presenciales en donde se soliciten y almacenen los radicados y números de expediente.

[7] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica

Las actividades económicas de esta empresa se encuentran clasificadas en:

Actividad principal 6209: otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos.

Actividad secundaria 6201: actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas).

En el mercado existen diversas empresas que ofrecen este mismo servicio de digiturno tales como:

Ciel ingeniería S.A.S: Propietaria de la obra "Digiturno" con fecha de creación en el año 2005, la cual es una plataforma tecnológica de servicio al cliente. Cuenta con el soporte lógico.

Indesap S.A.S: Propietaria de la obra "Sistemas de turnos de atención Digiturno" creado en el año 2013, es un sistema automático de gestión de turnos de atención para optimizar la gestión de espera de los clientes con módulo de calificación de clientes aplicación móvil APP.

Ingetronik Ingeniería Electrónica S.A.S. empresa que cuenta con el software Magisoft que es un sistema de gestión y atención de turnos, desarrollado por medio de software y hardware cuyo objetivo es facilitar y optimizar la atención de las filas de espera de la manera más ordenada, fácil y clara posible a través de una plataforma web.

Amplitud de la oferta de características de los productos

El Invima ha contratado los servicios de Axtel Ingeniería Ltda con el fin de modernizar los procesos de servicio al ciudadano, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de la adquisición del Software Sicoturno, el cual es un software para la atención de usuarios mediante la asignación de turnos que ha contribuido en la organización, mejora en la atención a los usuarios y el fortalecimiento en seguridad de la información.

Especificaciones de calidad

a) **Especificaciones técnicas**

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Soporte, hosting y servidor necesario para solicitud de turnos vía web	1
2	Actualización modelo de atención	1
3	Paquete mensual de 8000 mensajes de texto	5

b) **Normatividad**

Las entidades que regulan las empresas oferentes y el sector son la Superintendencia de Industria y Comercio, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Superintendencia de Sociedades.

Para el caso de las sociedades estas son reguladas por la Superintendencia de Sociedades, quien ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales. Mientras que la Superintendencia de Industria y Comercio, es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales, regulados por la Ley 1480 de 2011 "*Por medio del cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*

Específicamente a nivel de software la ley colombiana establece lo siguiente:
Uno de los logros más importantes de la legislación colombiana en materia de protección de derechos de autor fue la Ley 603 de 2000, en la cual todas las empresas deben reportar en sus informes anuales de gestión el cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) quedo encargada de supervisar el estado de cumplimiento de las normas sobre derechos de autor por parte de las sociedades para impedir que, a través de su violación, también se evadan tributos.

Tiempo de entrega

El tiempo de entrega se hará teniendo en cuenta el plazo máximo de ejecución del contrato.

2.3 REGULATORIO

Ley 603 de 2000: "*Por la cual se modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1995*".

Ley 2108 de 2021: "*Esta ley tiene por objeto establecer dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, el acceso a Internet como uno de carácter esencial, con el fin de propender por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas*".

Ley 1341 de 2009: *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".*

Decreto 1360 de 1989: *"Por el cual se reglamenta la inscripción de soporte lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor".*

Ley 2052 de 2020: *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*

Ley 1437 de 2011: *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*

Ley 1480 de 2011: *"Por medio del cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*

Ley 1581 de 2012: *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".*

Ley 1712 de 2014: *"Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".*

Norma técnica colombiana NTC 6047: "*Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos".*

Norma técnica colombiana NTC 5854: "*Accesibilidad a páginas web".*

Resolución N° 001519 de 24 de agosto de 2020: *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".*

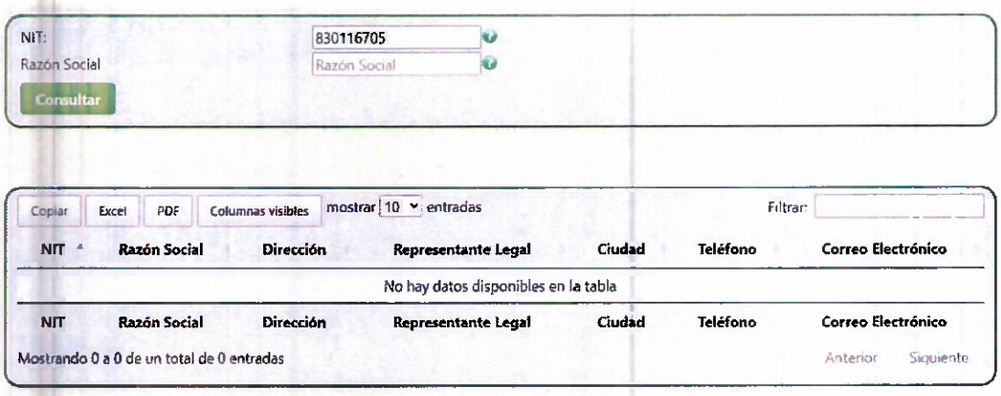
Ley 527 de 1999: "*Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."*

3. ESTUDIO DE LA OFERTA

Debido a que no existe pluralidad de oferentes en este proceso, se hace necesario adelantar la contratación con la empresa Axtel Ingeniera Ltda, quien es la empresa que presenta la exclusividad de los derechos patrimoniales de autor del Software Sicoturno y para su comprobación se cuentan con el siguiente documento soporte: Certificado de Registro de Soporte Lógico 13-26-369 expedido por el Ministerio del Interior y de Justicia. Axtel Ingeniera Ltda, es una sociedad comercial identificada con el NIT: 830116705-4, cuyo objeto social lo conforman las siguientes actividades principales: la instalación, comercialización y venta de sistemas de telecomunicaciones, elaboración, comercialización y venta de circuitos impresos, prototipos o proyectos eléctricos y/o electrónicos, venta y comercialización de componentes electrónicos, ensamble de tarjetas electrónicas, diseño, comercialización y venta de sistemas operativos y software en general, control de turnos y aplicaciones de telecomunicaciones, entre otras.

Su negocio se enfoca en proveer soluciones para la atención a usuarios mediante la automatización de procesos para la solicitud de turnos facilitando el orden y registro de las personas que solicitan atención personalizada. Es la creadora del sistema de turnos SICOTURNO, por ende es la propietaria de los derechos de autor y la encargada de la gestión, mantenimiento y soporte relacionada con este sistema. De lo anterior, se puede establecer que no existe pluralidad de oferentes y en tal sentido se cuenta con una exclusividad por parte del proveedor para realizar la contratación directa de estos servicios.

De otra parte, conforme al Decreto 680 de 2021, Artículo 2 Adición del Artículo 2.2.1.2.4.2.9 a la Subsección 2 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, se hace procedente la verificación de bienes en el Registro de Productores de Bienes Nacionales, en los términos del Decreto 2680 de 2009.



Al verificar en el link de la VUCE no se reportan datos para la empresa Axtel Ingeniería Ltda

Para la estimación del presupuesto objeto de estudio la Oficina de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de fecha 2022-08-12 solicitó cotización a la empresa Axtel ingeniería ltda, que una vez surtido el término para recibir cotización se tuvo propuesta por parte de esta empresa el día 2022-09-09.

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Precio unitario sin IVA	IVA	Precio total
1	Soporte, hosting y servidor necesario para solicitud de turnos vía web. Duración un (1) año	1	$3.727.428	$708.211	$4.435.639
2	Actualización nuevo modelo de atención	1	$1.950.000	$370.500	$2.320.500
3	Paquete mensual de 8000 mensajes de texto	5	$256.000	$48.640	$1.523.200
TOTAL					**$8.279.339**

Visto lo anterior, y de conformidad con el análisis realizado el valor estimado para la contratación de los servicios de actualización al software de sicoturno de la oficina de atención al ciudadano, que contemple cambios en la forma de solicitud de turnos vía internet y la inclusión de la actividad de notificaciones presenciales, con un plazo de ejecución hasta el 16 de diciembre de 2022, corresponde hasta la suma de **OCHO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/Cte. ($8.279.339)** incluido IVA, otros impuestos, tasas y contribuciones de ley a que haya lugar.

Dinámica de producción, distribución y entrega de servicios y las perspectivas de cambio en el precio de estos.

Proveedor	Producto bien o servicio	Dinámica de desarrollo del servicio	Dinámica de distribución y/o clientes	Condiciones de entrega	Perspectiva de variación en el precio (factores económicos que afectan el precio)
Axtel Ingeniería Ltda	Software Sicoturno	En el mercado colombiano el modelo de comercialización de software se realiza sobre sistemas prediseñados que facilitan a otras organizaciones adaptar sus necesidades en este tipo de sistemas de información. En ese sentido, se realizan creaciones, desarrollos y registro de software propio de empresas privadas, debidamente registradas en la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y de Justicia, para de esta manera tener la exclusividad de comercialización. Desde hace cuatro años, la compañía implementó en la empresa el proceso de SCRUM. Para lo cual cuentan con un PO (Product Owner) que se encarga de recibir las requisiciones de usuario final y trasladarlas al equipo de desarrollo. Adicionalmente, utilizan el tablero de Trello para gestionar los recursos, controlar tiempos y gestionar costos.	Este tipo de servicios se comercializa por canal de venta directa y llega al usuario final a través de manera online facilitando en envío de este y disminuyendo costos de transporte.	Los procesos de entrega se realizan de acuerdo a los cronogramas establecidos. Realizando las respectivas pruebas de funcionamiento.	Tasa representativa del mercado por contar con los servidores fuera del país, aumentan los costos por la subida del dólar. Inflación: por los salarios de las personas que laboran en la compañía.

4. ESTUDIO DE LA DEMANDA

El Invima en años anteriores ha contratado este tipo de servicios referentes a la actualización y mantenimiento del sistema de turnos instalado en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Contrato No	Objeto	Modalidad de selección	Plazo de ejecución	Forma de pago	Requisitos técnicos y de experiencia	Garantías	Valor adjudicado	Proveedor
447 de 2017	Prestación del servicio de actualización y mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de turnos instalado en la oficina de atención al ciudadano incluyendo bolsa de repuestos	Contratación directa	105 días	El Invima cancelará al contratista el valor del contrato en pagos parciales, luego de la prestación efectiva del servicio en atención a la solicitud del supervisor del contrato y de acuerdo al Programa Anual Mensualizado – PAC previa presentación de la factura (en la cual se deben discriminar los valores unitarios por ítem) con el cumplimiento de los requisitos legales, certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, comprobante de ingreso al Almacén General y la acreditación de los pagos parafiscales de ley.	N/A	**Cumplimiento del contrato:** 20% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución y (4) meses adicionales al plazo de ejecución contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **Calidad del servicio:** 30% del valor del contrato. Vigencia igual a la ejecución del contrato, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato y un año más. **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales:** 5% del valor del contrato. Vigencia del	$9.208.801	Axtel Ingeniería Ltda

						contrato y tres (3) años más. **Calidad y correcto funcionamiento de los bienes:** 20% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución y (4) meses adicionales al plazo de ejecución contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.		
789 de 2020	Prestar los servicios del mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de turnos instalado en la Oficina de Atención al Ciudadano incluyendo bolsa de repuestos	Contratación directa	2 días	El Invima pagará al contratista en único pago , luego de realizar el mantenimiento, previa presentación de la factura, con el cumplimiento de los requisitos legales, certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y la acreditación de los pagos parafiscales de ley	El contratista deberá acreditar al menos tres (3) contratos o certificados de contratos que tengan objeto similar y cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial establecido para el presente proceso.	**Cumplimiento del contrato:** 10% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **Calidad del servicio:** 10% del valor del contrato.	$4.107.074	Axtel ingeniería Ltda

						Vigencia por el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución		
754 de 2021	Prestar los servicios de actualización de la herramienta Sicoturno, que genere a los usuarios la posibilidad de obtener el turno de atención, vía internet en cinco (5) sedes, desde donde funcionan hasta cuatro (4) ventanillas de atención al ciudadano, así como garantizar los servicios de soporte y mantenimiento del sistema de turnos con el fin de apoyar operativamente a la Oficina de Atención al Ciudadano - INVIMA.	Contratación directa	17 días	El Invima pagará al contratista un pago mensual vencido, una vez preste efectivamente el servicio y a satisfacción de acuerdo con el Programa Anual Mensualizado PAC, previa presentación del informe de actividades y sus anexos en debida forma, certificación de cumplimiento expedida por el supervisor y pago de las cotizaciones al sistema general de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales correspondiente, el cual debe efectuarse de acuerdo al valor del contrato en los términos y porcentajes contenidos en las normas vigentes sobre la materia.	Copia legible del certificado donde acredite los derechos de autor del Software Sicoturno El contratista deberá acreditar al menos tres (3) contratos o certificados de contratos que tengan objeto similar y cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial establecido para el presente proceso.	**Cumplimiento del contrato:** 10% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. **Calidad y correcto funcionamiento de los bienes:** 10% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	$8.426.774	Axtel ingeniería Ltda

Adicionalmente, a fin de realizar un análisis de sector de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 e instaurar un comparativo del objeto en términos técnicos y económicos, se consultó en el SECOP contratos con naturaleza similar a la que se requiere contratar. En ese orden, de acuerdo con las características técnicas del servicio se identificó la siguiente información:

Contrato No	Modalidad de selección	Contratista	Objeto	Valor	Plazo de ejecución	Contratante
1605-2020	Contratación directa	Ciel Ingeniería S.A.S.	Contratar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de turnos DIGITURNO IT 4.5, así como el soporte de la mesa técnica de ayuda para garantizar el funcionamiento de todos los elementos y programas que conforman el hardware y el software de los Digiturnos dispuestos en las oficinas de atención al ciudadano del nivel territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas	$104.950.033	9 meses	Unidad administrativa especial de gestión de restitución de tierras despojadas
SF3-001-2019	Contratación directa	Ciel Ingeniería S.A.S.	Servicio de actualización, mantenimiento, asistencia y soporte del sistema Digiturno IT instalado en la Superintendencia y adquisición de elementos de hardware para ser	$37.666.158	10 meses	Super intendencia financiera de Colombia.

			integrados con el mismo.			
1200 de 2018	Contratación directa	Ciel Ingeniería S.A.S.	Prestación del servicio de mantenimiento y soporte del sistema digiturno sistema de pantallas informativas sistema de agendamiento de citas y turno web del Invias.	$36.890.081	1 mes	Instituto Nacional de Vías – Invias
271-2021	Contratación directa	Ingetronik Ingeniería Electrónica S.A.S.	Prestación de servicio de mantenimiento correctivo, actualización de licencia de turnos por software Magisoft e instalación player para el Hospital Nelson Restrepo Martínez a todo costo	$5.382.311	20 días	Hospital Nelson Restrepo Martínez E.S.E. de Armero Guayabal Tolima.

CONCLUSIONES

- Debido a que el proveedor presenta la titularidad de los derechos patrimoniales de la obra Software Sicoturno, es necesario adelantar el proceso de contracción bajo la modalidad de contratación directa.
- Para el presente proceso se considera que no existe pluralidad de oferentes dado que solamente existe una persona que puede proveer el servicio de actualización, mantenimiento y soporte al Software Sicoturno de la Oficina de Atención al Ciudadano del Invima.
- El plazo de ejecución para realizar la entrega de la actualización del software se prevé hasta 2022-12-16 y el servicio de soporte técnico (mantenimiento), correspondiente a la aplicación del Software Sicoturno tendrá una vigencia de un año a partir de la actualización del software.

  El Invima pagará al contratista el valor del contrato en dos pagos parciales cada uno correspondiente al cincuenta por ciento del valor estimado del contrato, luego del suministro efectivo de cada servicio, en atención a la solicitud del supervisor del contrato, previa presentación de la factura (en la cual se debe discriminar los valores unitarios por ítem y el valor de IVA para cada ítem), con el cumplimiento de los requisitos legales.

  Para determinar el valor estimado del contrato se solicitó cotización a la empresa Axtel Ingeniería Ltda, propietaria del Software Sicoturno por un valor OCHO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($8.279.339).

- De acuerdo al análisis de riesgo efectuado se exigirán las siguientes garantías:

  Cumplimiento del contrato: 20% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

  Calidad del servicio: 20% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Atentamente,

MIRIAM DEL CARMEN SAN MIGUEL CANTILLO
JEFE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Área técnica	Grupo de Gestión Contractual	Visto bueno – Jefe de Oficina Asesora de Planeación
Elaboró: Mariana Suárez Ramírez	Revisó: Marta Cecilia Mengual Quintero	
Aprobó: Miriam del Carmen San Miguel	Aprobó: María Margarita Cárdenas Cortés	

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN CONTRACTUAL
Invima	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	
	Código: GAD-GCT-FM28	Versión: 01	Fecha de Emisión: 2022-02-01

1300 - 385 - 2022

PARA:	Marlon Simón Ortega Ordosgoitia
	Coordinador Grupo Financiero y Presupuestal
ASUNTO:	Solicitud Disponibilidad Presupuestal
FECHA:	2022-10-28

TIPO DE CDP: INICIAL [X] ADICIÓN [ ]

Por el presente le solicito expedir certificado de disponibilidad presupuestal por la suma de (OCHO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE) ($8.279.339) INCLUYE IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar. Para respaldar la contratación de (PRESTAR LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN AL SOFTWARE DE SICOTURNO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE CONTEMPLE CAMBIOS EN LA FORMA DE SOLICITUD DE TURNOS VÍA INTERNET Y LA INCLUSIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NOTIFICACIONES PRESENCIALES.), con cargo al presupuesto de: FUNCIONAMIENTO

- **PROYECTOS DE INVERSIÓN:**

PROYECTO	ACTIVIDAD SUIFP	Producto	%	FUENTE	REC	VALOR
		TOTAL :	LA SUMA DEBE SER EXACTAMENTE 100%			$ 0,00

- **PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO:**

PRESUPUESTO	CONCEPTO	%	VALOR
Funcionamiento	A-02-02-02-008-007-SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN E INSTALACIÓN (EXCEPTO SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN)	100	$8.279.339

Atentamente,

NOMBRE	MIRIAM SAN MIGUEL CANTILLO
Cargo	JEFE OFICINA
Dependencia	OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

NOMBRE	ROY GALINDO WEHDEKING
	Secretario General

SIIF Nación

Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHhnunez	HERNAN NUNEZ GUIZA
Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitante:	19-12-00	INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA
Fecha y Hora Sistema:	11/11/2022 12:00:00 p. m.	

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "ítems de afectación de gastos"

Numero:	131322	**Fecha Registro:**	2022-11-11	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	19-12-00 INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	8.279.339,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00		**Valor Actual.:**	8.279.339,00	**Saldo x Comprometer:**	8.279.339,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	133422	**Fecha Registro:**	2022-11-11	**Número:**		**Modalidad de contratación:**		**Tipo de contrato:**	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
19-12-00 INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA	A-02-02-02-008-007 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN E INSTALACIÓN (EXCEPTO SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN)	Propios	20	CSF						
					Total:	8.279.339,00	0,00	8.279.339,00	8.279.339,00	0,00

Objeto:	RESPALDAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ACTUALIZACION AL SOFTWARE DE SICOTURNO DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO QUE CONTEMPLE CAMBIOS EN LA FORMA DE SOLICITUD DE TURNOS VIA INTERNET

Firma Responsable

invima	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		
	FORMATO CERTIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES				
	Codigo: GAD-ABS-FM021		Versión: 04		Fecha de Emisión: 03/07/2020

CERTIFICACIÓN No 745

LA SUSCRITA ASESORA DE LA DIRECCIÓN GENERAL CON DELEGACIÓN DE FUNCIONES DEL GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL

CERTIFICA QUE:

El siguiente bien o servicio solicitado por la Oficina de Atención al Ciudadano

OBJETO CONTRACTUAL	MODALIDAD DE SELECCIÓN	VALOR PLANEADO	VALOR A CONTRATAR SEGÚN ESTUDIO PREVIO	RUBRO O PROYECTO DE INVERSIÓN
PRESTAR LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN AL SOFTWARE DE SICOTURNO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUE CONTEMPLE CAMBIOS EN LA FORMA DE SOLICITUD DE TURNOS VÍA INTERNET Y LA INCLUSIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NOTIFICACIONES PRESENCIALES ID 180	Contratación directa	$ 8 279 339,00	$ 8 279 339,00	Funcionamiento

Se encuentra registrado en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia del año 2022

Igualmente se realiza la verificación de existencias en el Almacen General de la Entidad — NO APLICA

OBSERVACIONES:

Dada en Bogotá D.C Noviembre 1 de 2022

MARIA MARGARITA CARDENAS CORTES

Elaboró Nancy Rocio Silva Olarte