MARCO JURÍDICO	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE SELECCIÓN
➢ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. ➢ LEY 80 DE 1993, ARTÍCULOS 23,26,25 DEROGADO POR EL ARTÍCULO 32 DE LA LEY 1150 DE 2007. ➢ LEY 734 DE 2002, LEY DEROGADA A PARTIR DEL 29 DE MARZO DE 2022, POR EL ARTÍCULO 265 DE LA LEY 1952 DE 2019, MODIFICADA POR EL ARTÍCULO 73 DE LA LEY 2094 DE 2021, SALVO EL ARTÍCULO 30 QUE CONTINÚA VIGENTE HASTA EL DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2023. ➢ LEY 1150 DE 2007 ARTICULO 2 NUMERAL 5 NUMERAL MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 30 DE LA LEY 2069 DE 2020. ➢ DECRETO 1082 DE 2015, ARTÍCULOS,2.2.1.2.1.5.1. MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 2 DEL DECRETO 1860 DE 2021 ARTÍCULO 2.2.1.2.1.5.2. ➢ MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.	**MODALIDAD DE SELECCIÓN:** CONTRATACIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA **CLASE DE CONTRATO:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS. **DEPENDENCIA EJECUTORA:** ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el artículo 34 de la Ley 62 de 1993, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, como un organismo del orden nacional de carácter técnico adscrito al Ministerio de Defensa, con autonomía administrativa, financiera, dotada con personería jurídica por la Ley 1151 de 2007, a la cual le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada en el país.

Que la Misión de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada consiste en "impulsar la legalidad en la prestación del servicio de la seguridad privada, a través de la inspección, vigilancia, control y desarrollando mecanismos que generen transparencia, confianza y eficiencia, para fortalecer la seguridad ciudadana en todo el territorio nacional".

Que la Visión de la Entidad busca que "Para el año 2032, la Supervigilancia será reconocida a nivel nacional como la entidad con buenas prácticas en el ejercicio de inspección, vigilancia y control al sector, apoyados en un equipo humano competente, que, mediante la coordinación interinstitucional, una gestión administrativa transparente, comprometidas con el derecho a la seguridad de los ciudadanos y aportando a la construcción de la paz total de Colombia".

Teniendo en cuenta, el valor del presupuesto asignado para este proceso se encuentra enmarcado en la modalidad de mínima cuantía, el presente estudio se elabora a la luz de lo señalado en el Art 94 ley 1474 2011 y Art 2.2.1.2.1.5.1 y 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015. Se tiene en cuenta igualmente, la constitución **política de Colombia, la ley 80 y la 1150 de 2007** y los manuales expedidos por Colombia compra eficiente para tal efecto.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

OBJETIVO Y ALCANCE:

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en cumplimiento de sus obligaciones legales, como organismo del orden nacional, de carácter técnico adscrito al Ministerio de Defensa, con autonomía administrativa, financiera y personería jurídica, tal como lo establece la Ley 1151 de 2007, le corresponde la función de ejercer control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada y el contrato a celebrarse se relaciona con esta misión porque de acuerdo con los lineamientos dirigidos en la operatividad de los diferentes procesos que permiten el cumplimiento de la misión, los objetivos y las metas formuladas en los proyectos de LA SUPERVIGILANCIA, es necesario contar con los elementos, herramientas y servicios indispensables para el desarrollo de las actividades que se traducen en eficiencia, calidad y excelencia.

A través del Grupo de Atención al Usuario y con el fin de cumplir con la misión la entidad y siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente se traen a colación las siguientes normas a saber

- Visión Colombia 2019: Colombia deberá alcanzar estándares adecuados de generación de información confiable y oportuna, y de uso colectivo. El Estado promoverá su diseminación, aprovechando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Documento CONPES 3649 de 2010: Señala que se debe contribuir en coordinación con las políticas de racionalización de trámites y gobierno en línea entre otras, a la generación de confianza y mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración pública nacional, en síntesis, se trata del fortalecimiento de las condiciones para que el servicio al ciudadano, al ser prestado bajo parámetros transversales de calidad y efectividad, contribuya a fines como la protección y el respeto a los derechos de las personas, así como el aumento en la legitimidad del Estado obteniendo el mejoramiento de la percepción de la ciudadanía en aspectos como la calidad y la eficiencia de la actividad de la Administración pública del Orden Nacional, erradicando conductas como el uso de tramitadores y demás mecanismos alternativos para acceder a los servicios estatales.
- Documento CONPES 3650 DE 2010: Declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.
- LEY 1437 DE 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Ley 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Artículos 13 a 31.
- El artículo 73 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establece la obligación de las entidades de crear mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El CONPES 3785 de 2013, estableció que uno de los aspectos que más valoran los ciudadanos para estar satisfechos con el servicio, es el buen trato que les brindan los servidores públicos.

- LEY 1712 DE 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- LEY 1755 DE 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Igualmente dando cumplimiento al nuevo protocolo de Servicio al Ciudadano, lanzado por el programa Nacional de Servicio Al Ciudadano numeral 4. Literal D. Rol del equipo de vigilancia.

Es por todo ello que la implementación de nuevos y mejores portales de voz y datos que se vinculan al desarrollo de nuevas tecnologías es cada vez mayor, favoreciendo la integración de niveles de calidad, productividad y efectividad en sus resultados. Esto ha obligado a las Mesas de Servicio a convertirse en centros de contacto donde se integran diversos canales de interacción tales como el teléfono, servicios web, correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea y chat, ofreciendo a los usuarios un único punto de contacto para resolver sus necesidades.

En línea con lo anterior, LA SUPERVIGILANCIA dará cumplimiento a los objetivos trazados y en aras de lograr fortalecer la comunicación con los vigilados y la ciudadanía en general, requiere de forma permanente contratar un Centro de Contacto (CONTACT CENTER) con tecnología de punta.

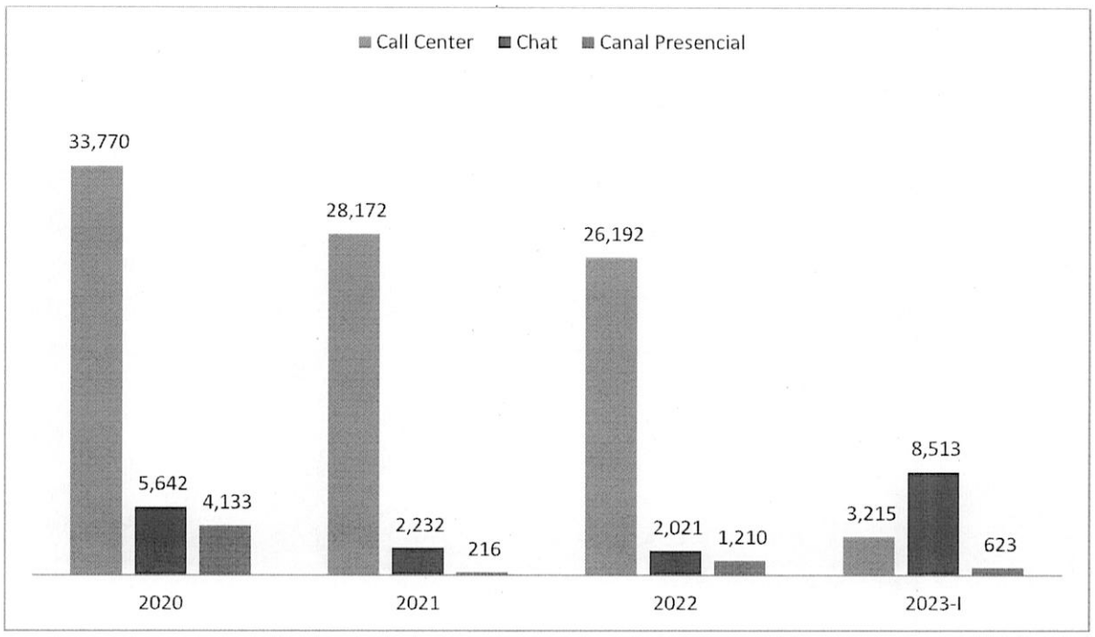
Es por ello, que al tener el CONTACT CENTER en la Entidad, se contaría con un adecuado servicio al ciudadano y a los grupos de interés, entregándoles información por los canales presenciales, virtuales y de chat; de manera ágil, oportuna y confiable. Labor que se ha ido desempeñando en la entidad durante varios años con el fin de cumplir con los requerimientos y necesidades normativos y de servicio contemplados por los diferentes entes de control.

En aras de seguir mejorando la entidad ha venido llevando unas cifras de atención a los ciudadanos y partes de interés que a continuación se relacionan:

CIFRAS GENERALES DEL SERVICIO

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones realizadas en el transcurso del tiempo por parte del Centro de Contacto de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

HISTORICO CANALES DE ATENCION



Se puede observar que en el periodo de enero a noviembre de 2021 se atendieron por el canal telefónico 28.172 llamadas, para el año 2022 fueron 26.192 llamadas y para el primer trimestre del año 2023, se han recibido un total de 8.513 llamadas.

Para la atención personalizada se evidencia que en el periodo correspondiente entre enero a noviembre de 2021 se tuvo un total de 216 atenciones presenciales, para el 2022 incremento a 1.210 y durante el primer trimestre de 2023 hubo un total de 623 atenciones.

Para el canal de atención del chat correspondiente entre enero a noviembre de 2021 se tuvo un total de 2.232 interacciones, para 2022 de 2.021 interacciones y se evidencia el incremento de este canal con un total de 3.215 interacciones para el primer trimestre del año 2023.

En este orden de ideas, LA SUPERVIGILANCIA requiere contar con un servicio de contact center integral para la atención de vigilados y ciudadanía en general en las instalaciones, ubicadas en la Calle 24 A No. 59-42, Torre 4 Piso 3, en la Ciudad de Bogotá, de conformidad con las especificaciones técnicas.

Con la contratación de este servicio se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

1. Optimizar recursos a nivel tiempo, infraestructura, comunicaciones, en los canales de atención como los son chat virtual, call center y adicional contar con nuevas modalidades como lo son atención de solicitudes por WhatsApp y opción click to call.
2. Atender oportunamente todas las solicitudes que ingresan a la entidad a través de los medios habilitados para tal fin.
3. Consolidar un canal efectivo de comunicación con los vigilados y la ciudadanía que permita generar un impacto positivo en su satisfacción. Para ello se toma como fuente de información las estadísticas e informes que la plataforma del contact center

suministre o permita descargar/generar periódicamente sobre la operación.
4. Establecer unos tiempos de gestión más eficientes que permitan prestar un servicio de calidad que cumpla con la atención, espera y respuesta adecuadas para los canales que se implementen.

Esto con la finalidad de superar las limitaciones tecnológicas que se tienen actualmente ya que la entidad no cuenta con las herramientas especializadas que permitan generar una correcta gestión de indicadores y la centralización de distintos procesos de atención al usuario; adicionalmente poder contar con el servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta que permita su adecuado funcionamiento para una prestación optima hacia el ciudadano.

La presente contratación está prevista en el Plan Anual de Adquisiciones publicado en el SECOP, para la vigencia fiscal del año 2023, de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para iniciar el respectivo proceso de selección en el mes de mayo 2023.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

3.1. OBJETO:

PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER (CALL CENTER, CHAT, WHATSAPP Y CLIC TO CALL) EN LA SEDE DE LA SUPERVIGILANCIA, UBICADA EN LA CALLE 24 A NO. 59-42 TORRE 4 PISO 3 CENTRO EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA LA ATENCION DE VIGILADOS Y CIUDADANIA EN GENERAL.

3.2. CLASIFICACIÓN UNSPSC - CÓDIGOS DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS:

El objeto contractual se clasifica en los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

Catálogo UNSPSC

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
43000000	43230000	43231500	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicios de buró de central de llamadas.

3.3. Alcance del Objeto Contractual:

Brindar a los vigilados, usuarios y grupos de interés canales de comunicación adecuados con herramientas tecnológicas de última generación, mejorando la experiencia de usuario, disminuyendo la pérdida de comunicaciones asociadas a tiempos de espera y canales obsoletos.

3.4. Identificación del contrato que se pretende celebrar:

El contrato que se pretende celebrar su tipología es de **PRESTACIÓN DE SERVICIO** bajo la modalidad de selección de **mínima cuantía.**

3.5. *Lugar de Ejecución:*

La prestación del servicio se efectuará en la Ciudad de Bogotá D.C., en las instalaciones de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ubicadas en la Calle 24 A No. 59-42 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo, de Bogotá.

3.6. Supervisión:

El seguimiento y supervisión de la ejecución del contrato será ejercida por el-la Coordinador (a) del Grupo de Atención al usuario y un apoyo de acuerdo a lo que defina el ordenador del gasto, quien tendrá a su cargo la función de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, revisar sus informes y formular las observaciones correspondientes y verificar el cumplimento de los requisitos para el pago de las facturas.

El Supervisor responderá por los hechos y omisiones que le fueren imputables, según el pliego de condiciones y la Ley 80 de 1993.

3.7. Obligaciones del contratista

3.7.1. Obligaciones generales

1. Cumplir cabalmente con el objeto y las obligaciones contractuales, el alcance del objeto y con cada uno de los servicios descritos en este documento, incluido en el pliego de condiciones del proceso de selección.
2. Dar cumplimiento a las extensiones de garantía de fábrica y a los mantenimientos correctivos, preventivos con bolsa de repuestos, de acuerdo con los requerimientos técnicos establecidos.
3. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el Supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones o cargo del contratista o cualquier aspecto técnico referente al mismo.
4. Presentar los informes que le sean solicitados en relación con la ejecución del contrato con la debida oportunidad que determinará la supervisión del contrato.
5. Mantener informado al supervisor del presente contrato acerca de las novedades que se presenten durante su desarrollo.
6. Informar oportunamente a LA SUPERVIGILANCIA, sobre cualquier irregularidad que se presente en la ejecución del contrato.
7. Brindar apoyo técnico relacionado con el proyecto cuando el supervisor del contrato lo solicite.
8. Cumplir con todos los requerimientos exigidos en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada por EL CONTRATISTA.
9. Contar con los siguientes medios a disposición de la Supervigilancia de manera permanente: línea telefónica, correo electrónico y números de celular, con el fin de reportar los incidentes que puedan presentarse.
10. Cubrir todos los daños que se puedan ocasionar por efectos de la ejecución del contrato correspondiente a: mamposterías, divisiones, elementos, carpinterías, techos, pisos, baños, muebles, estructuras existentes y/o equipos, por causa de traslado

de herramientas, suministros, equipos, instalaciones, desmontes, serán responsabilidad única del contratista, quien deberá repararlos asumiendo todos los costos.

En general el contratista será el único responsable de efectuar las reparaciones o cambio de los elementos y asumir los costos que se deriven como consecuencia de daños y/o perjuicios causados durante el período de ejecución del contrato.

11. Identificar al personal dentro de la Supervigilancia con carné, señalando la empresa contratista, nombre del operario, cargo, documento de identidad y fotografía reciente y deberá portar permanentemente su carne de ARL, contacto en caso de emergencia. Todo el personal debe estar afiliado al sistema de seguridad Social (EPS, pensión y riesgos laborales ARL) como lo establecen las normas laborales vigentes en la materia.
12. Acatar las medidas de emergencia sanitaria vigentes, establecidas por el gobierno Nacional y Distrital durante el tiempo de ejecución del contrato.
13. Gestionar y/o tramitar los permisos y demás acciones necesarias para el cumplimiento del contrato, así, como garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales para el desarrollo de cada una de las actividades. En cada caso el costo de los trámites y permisos que se requieran serán de exclusiva responsabilidad del contratista.
14. Asegurar que desde el día de la suscripción del acta de inicio del contrato y hasta la terminación del mismo, su personal y equipos disponibles cumplan con los requerimientos mínimos exigidos contractualmente incluidas las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes.
15. Las demás que se deriven del contrato.

3.7.2. Obligaciones especificas

1. Prestar el servicio de comunicaciones unificadas en la nube para la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada por doce (12) meses.
2. Entregar a la Supervigilancia cien (100) licencias de comunicaciones unificadas para usuarios.
3. Entregar a la Supervigilancia diez (10) licencias de agente.
4. Entregar a la Supervigilancia una (1) licencia de supervisor
5. Entregar a la Supervigilancia cincuenta (50) licencias para la troncal SIP.
6. Proveer para la Superintendencia el Módulo de Contact Center, el cual será de la misma marca y deberá contar con:

- IVR básico.
- IVR transaccional.
- TTS.
- Funcionalidad de Callback.
- Marcador predictivo.
- Tiempo entre llamada y llamada configurable para agente.
- Opciones de colas que permiten que las personas que llamen y reciban opciones.
- Estados de agentes parametrizables.
- Tipo de descanso de agente personalizable.
- La interfaz de administración, supervisión y agente debe ser Web.
- Permitir integración con redes sociales, SMS, correo electrónico.

7. Proveer el Módulo de agente

8. Proveer el Módulo de supervisor, cuya interfaz deberá contar con:

- Consola web de supervisión en tiempo real.
- Monitoreo Silencioso de audio.
- Chat con agentes.
- Envío de mensajes a todos los agentes.
- Grabación y monitoreo de llamadas
- El supervisor deberá poder hacer intrusión en modo susurro, modo escucha y/o modo conferencia.
- Tageo de grabaciones.
- Alertas gráficas.
- Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación.
- Dashboard con principales indicadores en tiempo real.
- Reportes e informes.

9. La solución de comunicaciones suministrada debe contar con interfaz de administración con las siguientes características:

- Consola web unificada para la administración de todos los recursos del sistema.
- Definición y gestión de usuarios y perfiles.
- Estados y descansos de agentes parametrizables.
- Dashboard para monitoreo de servidor de telefonía.
- Herramienta para definir fuerza de trabajo/cantidad de agentes requeridos.
- Grabación y monitoreo de llamadas.
- Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación.
- Capacidades de exportación individual y masiva.

10. La plataforma de comunicaciones unificadas y Contact Center en la nube suministrada por el contratista debe tener funcionalidades de telefonía básica; conexión de troncales SIP; mensajería y conexión de softphone para todas las extensiones sin necesidad de licenciamiento adicional.
11. La plataforma de comunicaciones unificada debe soportar líneas tipo SIP, TDM, líneas digitales (on premise) y GSM.
12. La solución suministrada debe soportar teléfonos SIP estándar.
13. La solución de comunicaciones debe permitir la integración con el directorio activo.
14. La interfaz de usuario de la solución suministrada debe incluir chat para todas las extensiones.
15. El Módulo de contact center que tenga interfaz de administrador, supervisor y agente. La interfaz de administración Web.
16. La solución de comunicaciones debe ser una plataforma multitenant.
17. La solución de comunicaciones debe permitir la grabación de llamadas para todos los usuarios y el almacenamiento de todas las grabaciones por el tiempo del contrato.
18. La solución debe permitir la integración de módulos de Omnicanalidad (Redes Sociales, Chat Bot, Voice Bot, Click to call desde la web, Click to video desde la web) del mismo fabricante.
19. La solución debe garantizar una disponibilidad del servicio del 99.97%
20. La plataforma suministrada debe permitir almacenar la información básica de la llamada (número único, fecha y hora, agente que atiende la llamada, información del ciudadano que se

comunica, motivo de la llamada, motivo de terminación de la llamada, estado de la llamada, tiempo de la llamada).

21. La plataforma de comunicaciones unificadas debe contar con las funcionalidades de:

- Desvío de llamadas.
- Transferencia de llamadas.

- Conferencias de voz.
- Parqueo de llamada.
- Música de espera.
- Asignación de código para control de llamadas.
- Función jefe - secretaria
- Función jefe múltiple-secretaria
- Directorio
- Tarificación.
- Reportes de llamadas.
- Monitoreo de extensión.
- Pin de acceso a conferencias.
- Retorno de llamada transferida.
- Tener funcionalidades de voceador multicast y paging.
- Debe soportar múltiples códecs de audio (G711 U, G711A, iLBC, G729, GSM, G711).
- Interfaz de Usuario.
- Interfaz de Operadores/Agentes.
- Soporta agentes y sitios remotos.
- Softphone integrado al browser sin necesidad de instalar nada adicional.
- Softphone que permita procesar llamadas e interacciones multimedia.
- Reportes e informes.

22. La solución de comunicaciones suministrada debe permitir generar reportes e informes:

- Reportes históricos prediseñados para las extensiones administrativas.
- Se debe cumplir mínimo con los siguientes reportes:

- Historial de llamadas.
- Detalle de llamada por cliente.
- Detalle de llamadas por agente.
- Informes de campañas.
- Informes de retorno de llamadas.
- Detalle de llamadas abandonadas.
- Reporte de calificación de llamadas.
- Reporte de productividad por agente y por campaña.
- Reporte por interacciones.
- Reporte de estados del agente.

- Capacidad de diseño de reportes a medida.
- Exportación de reportes (PDF, CSV, Excel, etc.).
- Agendamiento de reportes para envío automático por email.
- Reportes multicanal.
- Herramienta para creación o modificación de reportes.

23. La plataforma de comunicaciones unificadas debe permitir generar encuestas de satisfacción, cuestionarios editables,

evaluaciones de calidad de grabación y comentarios dentro de la grabación de voz.

24. La plataforma de comunicaciones unificadas debe contar con las siguientes características de seguridad:

- Alertas de debilidad en claves.
- Pin para visitantes
- Perfiles de usuario
- Temporizador de llamadas por destino
- Perfiles de Usuarios por tipo de llamada
- Habilitar código de seguridad por servicio
- Bloque de llamadas entrantes
- Habilitación de servicios de mensajería instantánea por usuario
- Control de accesos erróneos
- Firewall software
- Candado digital por servicio
- Control de correo de voz
- Bloqueo de ANIs y DNIs
- Alertas de trunk, hack, etc.
- Código de bloqueo
- Bloqueo de llamadas Anónimas
- Control de Fraude

25. La plataforma de comunicaciones unificadas debe generar alertas gráficas, por correo electrónico y de tiempo de llamada en vivo.

26. Garantizar soporte técnico remoto 5x8 para requerimientos funcionales.

27. Garantizar soporte técnico 7c24 para incidentes críticos.

28. Las demás inherentes al objeto y naturaleza del contrato requeridas para su cabal ejecución.

4. RELACION ESTRATEGICA DEL OBJETO CONTRACTUAL CON LA PLANEACION INSTITUCIONAL

La presente contratación se realiza en desarrollo de la política de Gestión para la competitividad, legalidad y transparencia del sector de la vigilancia y seguridad privada, en la cual se encuentran objetivos el fortalecimiento de canales de comunicación y sistemas de información, y, fomentar la innovación y desarrollo tecnológico del sector. Igualmente, en desarrollo de la política de Eficiencia administrativa y Gestión Financiera, en la cual se encuentra como uno de los objetivos el Optimizar los procesos y procedimientos a través de la simplificación, automatización y eliminación de los mismos para mejorar la prestación del servicio, el suministro de la información y la comunicación interna y externa.

La presente contratación se realiza en desarrollo de la Política 1. Gestión para la competitividad, legalidad y transparencia del sector de la vigilancia y seguridad privada, en la cual se encuentran como objetivos, fomentar la innovación y desarrollo tecnológico del sector, al igual que el fortalecimiento de canales de comunicación y sistemas de información.

5. CONVOCATORIA PARA LIMITAR EL PROCESO A MYPIMES

El presente proceso de contratación será limitado a Mipyme siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, en el cual se indica lo siguiente:

ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.2. *"Convocatorias limitadas a Mípyme. las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben limitar la convocatoria de los Procesos de Contratación con pluralidad de oferentes a las Mipyme colombianas con mínimo un (1) año de existencia, cuando concurran los siguientes requisitos:*

1. El valor del Proceso de Contratación sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. Se hayan recibido solicitudes de por lo menos dos (2) Mipyme colombianas para limitar la convocatoria Mipyme colombianas. las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben recibir estas solicitudes por lo menos un (1) día hábil antes de la expedición del acto administrativo de apertura, o el que haga sus veces de acuerdo con la normativa aplicable a cada Proceso de Contratación.

"Tratándose de personas jurídicas, las solicitudes solo las podrán realizar Mipyme, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso contractual."

En ese orden de ideas, las Mipymes deben acreditar su condición de tal, presentando un certificado expedido por el representante legal y el revisor fiscal, siempre y cuando estén obligadas a tener uno o el contador de la empresa donde conste que la misma tiene el tamaño empresarial establecido de acuerdo con la Ley.

Adicional a lo anterior, corresponderá a la Mipyme acreditar su calidad con la presentación del Certificado de existencia y representación legal expedido por la Camara de Comercio o con el registro mercantil de la empresa

ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.4. *Acreditación de requisitos para participar en convocatorias limitadas. La Mipyme colombianas deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:*

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.

2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

PARÁGRAFO 1. En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

PARÁGRAFO 2. Para efectos de la limitación a Mipyme, los proponentes aportarán la copia del registro mercantil, del certificado de existencia y representación legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de máximo sesenta (60) días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el inicio del plazo para solicitar la convocatoria limitada.

PARÁGRAFO 3. En las convocatorias limitadas, las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, solo deberán aceptar las ofertas de Mipyme o de proponentes plurales integrados únicamente por Mipyme.

La Entidad procedió a establecer el siguiente análisis sobre la clasificación del tamaño empresarial establecidos por el Ministerio de comercio, industria, y turismo:

Clasificación del tamaño empresarial.

El Decreto 957 de 2019, publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, establece en el Artículo 2.2.1.13.2.1, los criterios para la clasificación del tamaño empresarial, según los sectores en los cuales las empresas desarrollan su actividad.

Sector	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
Manufacturero	Inferiores o iguales a mil quinientos y tres Unidades Valor Tributario (23.563 UVT).	Superiores a veintitrés mil quinientos sesenta y Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT) e inferiores o iguales a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT).	Superiores a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades Valor Tributario (204.995 UVT) e inferiores o iguales a un millón setecientos treinta y mil quinientos sesenta y cinco Unidades Valor Tributario (1 UVT)

Servicios	inferiores o iguales a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho de Valor Tributario (32.988 UVT).	superiores a treinta y mil novecientos ochenta y ocho Unidades Valor Tributario (32.988 UVT) e inferiores o iguales a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y uno Unidades Valor Tributario (131 1 UVT).	Superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y un Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y mil treinta y cuatro Unidades Valor Tributario (483.034 UVT).
Comercio	Inferiores o a cuarenta y cuatro mil setecientos y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT).	Superiores a y cuatro mil setecientos y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT).	Superiores a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT) e inferiores o iguales a dos millones ciento sesenta mil seiscientos noventa y dos Unidades de Valor Tributario (2'160.692 UVT).

La Resolución 1264 del 18 de noviembre de 2022 de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), el UVT para el 2023 quedo en $ 42.412, la modificación se calculó con la variación acumulada del índice de precios al consumidor (IPC) para ingresos medios, entre el 1 de octubre de 2021 y el 1 de octubre de 2022, por lo que hubo un incremento de 11,60%. Según la actualización de umbrales realizada por el Ministerio de Comercio para la presente vigencia con relación a las Mipymes se tiene lo siguiente:

EMPRESA	TAMAÑO	INGRESOS POR ACTIVIDAD ORDINARIA
CALLTECH S.A.	Pequeña	$152.669.634
SICMES SAS	Pequeña	$31.152.832

Teniendo en cuenta que el presupuesto designado por la Entidad es de **TREINTA Y DOS MILLONES TRECIENTOS TREINTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS PESOS ($32.333.400) INCLUIDO IVA,** Se evidencia que los ingresos por actividad ordinaria determinan que las empresas

que prestan este servicio son PEQUEÑAS., la Entidad en aras de garantizar la pluralidad de oferente en el presente de proceso de selección acoge los requisitos establecidos en el artículo 31 de la Ley 2069 de 2021.

6. REQUISITO HABILITANTE

6.1. Capacidad jurídica:

La capacidad jurídica para presentar oferta y participar en el proceso de selección se acreditará con la presentación de los siguientes documentos que se enuncian a continuación:

a) Fotocopia del documento de identidad del representante legal del proponente persona jurídica y/o de la persona natural.
b) Fotocopia del Certificado de Antecedentes Disciplinarios vigente expedido por la Procuraduría General de la Nación, del representante legal del proponente persona jurídica y de la persona jurídica, o la persona natural.
c) Fotocopia del Certificado de Antecedentes Fiscales vigente expedido por la Contraloría General de la Nación, del representante legal del proponente persona jurídica y de la persona jurídica, o la persona natural.
d) Fotocopia del Certificado de Antecedentes Judiciales vigente expedido por la Policía Nacional, del representante legal del proponente persona jurídica y/o de la persona natural.
e) Certificado del Sistema Nacional de Medidas Correctivas RNMC del representante legal de la persona jurídica y/o de la persona natural.
f) El proponente, persona jurídica deberá anexar el certificado respectivo. En caso de consorcios, uniones temporales se deberá aportar el certificado respectivo de cada uno de los integrantes de este.

En caso de que el proponente o alguno de los integrantes del consorcio, unión temporal se encuentre incurso en multas, no podrá contratar con la entidad. Lo anterior de conformidad con el art. 183 de la ley 1801 de 2016 Código Nacional de Policía.

Las personas jurídicas y naturales deberán acreditar su capacidad jurídica con el Certificado de Existencia y Representación Legal y/o Registro Mercantil expedido por la cámara de comercio de su domicilio, o por la entidad que tenga la competencia para expedir dicho certificado, el cual debe haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de presentación de la oferta. La Supervigilancia verificará la capacidad jurídica de la persona jurídica revisando los siguientes aspectos:

El objeto social de la persona jurídica para efectos de verificar que debe la actividad, gestión y operación que se solicita en este proceso de contratación y en el contrato que de él se derive. El objeto social es transcrito en los certificados de existencia y representación legal.

La calidad de representante legal de quien suscribe la oferta, lo cual se verifica con la inscripción del representante legal en el certificado de existencia y representación legal.

Las facultades del representante legal de la persona jurídica para presentar la oferta y obligar a la persona jurídica a cumplir con el objeto del contrato, lo cual se verifica con la inscripción del representante legal en el certificado de existencia y representación legal.

La ausencia de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones de la persona jurídica para contratar con el Estado. Este requisito lo debe verificar la Entidad Estatal con la presentación de una declaración de la persona jurídica en la cual esta certifique que ni la persona jurídica ni su representante legal están incursos en inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones. Adicionalmente la Supervigilancia consultará los sistemas de información de antecedentes judiciales, de la Procuraduría General de la Nación y de la Contraloría General de la República.

Para contratar, la persona jurídica oferente deberá demostrar que su duración no será inferior a la duración del contrato y un (1) año más contado a partir de la fecha de liquidación del mismo.

Autorización del órgano social competente, si el representante legal tiene limitadas las facultades para comprometer al oferente.

g) **DOCUMENTOS DE CUMPLIMIENTO ARTÍCULO 50 DE LA LEY 789 DE 2002**

Persona Jurídica: Certificación en original (*expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o por el Representante legal, cuando no se requiera Revisor Fiscal*), en la que se indique bajo la gravedad de juramento que se encuentran al día en el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello hubiere lugar. Dicho documento debe certificar que, a la fecha prevista para la recepción de documentos, ha realizado oportunamente el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados a partir de la fecha citada, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos

Persona Natural: Deberá presentar una declaración, bajo la gravedad de juramento donde certifique el pago de sus aportes al sistema de seguridad social integral de los últimos seis (6) meses, contados a partir de la citada fecha, en los que se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos

h) **REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT Y REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA - R.I.T.**

El proponente debe presentar dentro de su propuesta fotocopia legible del Registro Único Tributario - RUT y del Registro de Información Tributaria- RIT. Lo anterior, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 19 de la Ley 863 de 2003, en consonancia con el Decreto Reglamentario 2788 de 2004, Decreto 3426 de 2004, Resolución 8502 de 2004 y Resolución 8346 de 2004. Para el caso de Consorcios o Uniones Temporales, se debe allegar el de cada uno de sus integrantes.

i) Formato de hoja de Vida del Departamento Administrativo de la función pública de la persona jurídica o de la persona natural.

Los proponentes deberán aportar el Formato Único de Hoja de Vida adoptado por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante Resoluciones No. 009 de 1996 y No. 580 del 19 de agosto de 1999, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 190 de 1995 y 443 de 1998.

j) Compromiso de transparencia debidamente diligenciado. El proponente deberá diligenciar, firmar y adjuntar el anexo contentivo compromiso de transparencia.
k) Formulario Sistema Integrado Información Financiera SIIF, debidamente diligenciado con logos de la entidad.
l) Compromiso anticorrupción. El Proponente deberá diligenciar, firmar y adjuntar el anexo contentivo del compromiso anticorrupción.
m) Certificado donde se evidencia que la empresa cumple las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.
n) El proponente deberá cumplir con los requisitos contemplados en el Decreto 1072 del 2015 capitulo sexto, que trata del sistema de gestión de la seguridad y gestión del trabajo, para ello el proponente deberá allegar una certificación en donde haga constar el cumplimiento de este requisito la cual debe ser firmada por el representante legal.
o) El proponente deberá cumplir con los requisitos contemplados en el decreto 1072 del 2015 capitulo sexto, que trata del sistema de gestión de la seguridad y gestión del trabajo, para ello el proponente deberá allegar un certificado emitido por la ARL donde se indique el grado de madurez en la implementación de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
p) Certificación bancaria, el proponente deberá presentar certificación expedida por entidad bancaria con una vigencia no mayor a 3 meses de expedición en la que conste: Número de cuenta del proponente - cuentahabiente, su identificación, el tipo de cuenta y si a la fecha está activa, de conformidad con el artículo 16 del Decreto 2789 del 31 de agosto de 2004.
q) El oferente no debe estar reportado como deudor por alimentos, acorde a la Ley Estatutaria medio de la cual se crea el registro de deudores Alimentarios Morosos (REDAM) y se dictan otras disposiciones.

El proveedor que resulte adjudicatario del presente proceso de selección debe comprometerse a cumplir con los lineamientos de la Política de Responsabilidad Social de la Supervigilancia y el Código de Ética y Buen Gobierno para actuar de conformidad con lo allí consignado A esta verificación no se le asignará puntaje, su resultado será de CUMPLE o NO CUMPLE.

NOTA 1: La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se reserva la facultad de verificar o corroborar, la información suministrada por el oferente.

NOTA 2: En caso de que la información sea inexacta o presente inconsistencias, y estas obedezcan a la violación de la ley, el proponente será descalificado y no será tenido en cuenta, no obstante, la entidad se reserva el derecho a iniciar las acciones legales que considere procedentes.

6.2. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES FALTA EL AVALA DE UN INGENIERO DE LA PROPUESTA-SUBIR EL FORMATO

La capacidad técnica será objeto de verificación de cumplimiento como requisito habilitante para la participación en el proceso de selección, es decir, permitirá determinar si la propuesta cumple o no cumple con las condiciones para participar, lo cual permitirá habilitar o rechazar la propuesta y en caso de habilitarse proceder a la verificación de los demás requisitos habilitantes. La capacidad técnica habilitante no otorgará puntaje. Se verificará lo siguiente:

6.2.1. EXPERIENCIA:

El proponente deberá acreditar mediante la presentación de certificaciones, y/o actas de liquidación, con entidades públicas y/o privadas, la ejecución de por lo menos dos (2) contratos cuyo objeto sea similar al de la presente invitación, por un valor igual o superior al previsto en el presupuesto oficial, para este proceso.

Las certificaciones aportadas deben contener la siguiente información:

- Nombre o razón social de la empresa o entidad contratante, dirección, teléfono y nombre de la persona que expide la certificación.
- Persona o empresa a la que certifican y el número de identificación.
- Objeto del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de inicio y terminación del contrato.
- Fecha de expedición.

Nota 1: La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se reserva la facultad de verificar o corroborar, la información suministrada por el oferente.

Nota 2: En caso de que la información sea inexacta o presente inconsistencias, el proponente será descalificado y no será tenido en cuenta, sin que la entidad renuncie a las acciones legales que correspondan.

Nota 3: Artículo 9, Decreto 019 de 2012, establece la prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.

6.2.2. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACUERDO DEL DECRETO 1860 2021 ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.15. Criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas. y artículo 2.2.1.2.4.2.18. Criterios diferenciales para Mipyme en el sistema de compras públicas.

Dada la especialidad y especificidad técnica de los bienes a adquirir, se evaluará la experiencia específica de los proponentes de acuerdo con los siguientes parámetros. Para el presente proceso se requiere Acreditar mediante contratos y/o adicionalmente certificaciones de contrato y actas de liquidación de contrato (ES

DECIR, EL OFERENTE DEBE ADJUNTAR CONTRATO O CERTIFICACIONES Y EL ACTA DE LIQUIDACION RESPECTIVA DE ESE CONTRATO QUE ESTE REFERENCIANDO) ejecutados y recibidos a entera satisfacción, cuyo objeto sea o esté directamente relacionado con el objeto proceso, donde se **acredite mínimo el 80%** del presupuesto asignado.

NOTA: El oferente podrá acreditar cualquier cantidad de contratos y/o certificaciones, suya sumatoria certifique mínimo el 80% del presupuesto Las certificaciones aportadas deben contener la siguiente información:

- Nombre o razón social de la empresa o entidad contratante, dirección, teléfono y nombre de la persona que expide la certificación.
- Persona o empresa a la que certifican y el número de identificación.
- Objeto del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de inicio y terminación del contrato.
- Fecha de expedición.

Nota 1: La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se reserva la facultad de verificar o corroborar, la información suministrada por el oferente.

Nota 2: En caso de que la información sea inexacta o presente inconsistencias, el proponente será descalificado y no será tenido en cuenta, sin que la entidad renuncie a las acciones legales que correspondan.

Nota 3: Artículo 9, Decreto 019 de 2012, establece la prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.

7. ESPECIFICACIONES TECNICAS

De conformidad con la justificación de la necesidad del bien o servicio que se requiere contratar, las condiciones técnicas, cantidades y calidades de los bienes y/o servicios.

Servicio de contact center que contenga lo siguiente:

ITEM	PRODUCTO	CANTIDAD	VIGENCIA
1	Servicio de comunicaciones unificadas en la nube, que incluya: • Módulo de Contact Center • Módulo de agente • Módulo de supervisor		12 meses
	• Licenciamiento de comunicaciones unificadas para usuarios.	100	
	• Licenciamiento de agente	10	
	• Licenciamiento de supervisor	1	
	• Licenciamiento para la conexión de Troncal SIP.	50	

FICHA TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

ITEM 1. SERVICIO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS EN LA NUBE	
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS REQUERIDAS	
1	La plataforma de comunicaciones unificadas y Contact Center en la nube, deben contar con las siguientes características: • Funcionalidades de telefonía básica. • Conexión de troncales SIP. • Mensajería. • Conexión de softphone para todas las extensiones sin necesidad de licenciamiento adicional. • Soportar teléfonos SIP estándar. • La interfaz de usuario debe incluir chat para todas las extensiones. • Integración con Directorio Activo. • Interfaz de administración Web. • Plataforma multitenant. • Grabación de llamadas para todos los usuarios. • Almacenamiento de todas las grabaciones por el tiempo del contrato. • Módulo de contact center que tenga interfaz de administrador, supervisor y agente. • La solución debe permitir la integración de módulos de Omnicanalidad (Redes Sociales, Chat Bot, Voice Bot, Click to call desde la web, Click to video desde la web) del mismo fabricante. • Disponibilidad del servicio del 99.97% • Número único de llamada. • Fecha y hora de llamada. • El agente que atiende la llamada. • Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad. • Motivo de la llamada. • Motivo de la terminación de la llamada. • Estado de la llamada. • Tiempo de llamada. La plataforma de comunicaciones unificadas debe contar con las siguientes funcionalidades: • Desvío de llamadas. • Transferencia de llamadas. • Conferencias de voz. • Parqueo de llamada. • Música de espera. • Asignación de código para control de llamadas. • Función jefe – secretaria • Función jefe múltiple-secretaria • Directorio • Tarificación. • Reportes de llamadas. • Monitoreo de extensión. • Pin de acceso a conferencias. • Retorno de llamada transferida.

	• Tener funcionalidades de voceador multicast y paging. • Debe soportar múltiples códecs de audio (G711 U, G711A, iLBC, G729, GSM, G711). • Interfaz de Usuario. • Interfaz de Operadores/Agentes. • Soporta agentes y sitios remotos. • Softphone integrado al browser sin necesidad de instalar nada adicional. • Softphone que permita procesar llamadas e interacciones multimedia. • Reportes e informes. El módulo de Contact Center debe ser de la misma marca y contar con: • IVR básico. • IVR transaccional. • TTS. • Funcionalidad de Callback. • Marcador predictivo. • Tiempo entre llamada y llamada configurable para agente. • Opciones de colas que permiten que las personas que llamen y reciban opciones. • Estados de agentes parametrizables. • Tipo de descanso de agente personalizable. • La interfaz de administración, supervisión y agente debe ser Web. • Permitir integración con redes sociales, SMS, correo electrónico. Interfaz de supervisión • Consola web de supervisión en tiempo real. • Monitoreo Silencioso de audio. • Chat con agentes. • Envío de mensajes a todos los agentes. • Grabación y monitoreo de llamadas • El supervisor deberá poder hacer intrusión en modo susurro, modo escucha y/o modo conferencia. • Tageo de grabaciones. • Alertas gráficas. • Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación. • Dashboard con principales indicadores en tiempo real. • Reportes e informes. Interfaz de Administración • Consola web unificada para la administración de todos los recursos del sistema. • Definición y gestión de usuarios y perfiles. • Estados y descansos de agentes parametrizables. • Dashboard para monitoreo de servidor de telefonía. • Herramienta para definir fuerza de trabajo/cantidad de agentes requeridos.

	• Grabación y monitoreo de llamadas. • Herramienta de búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino o datos en la tipificación. • Capacidades de exportación individual y masiva. Reportes e informes • Reportes históricos prediseñados para las extensiones administrativas. • Se debe cumplir mínimo con los siguientes reportes: • Historial de llamadas. • Detalle de llamada por cliente. • Detalle de llamadas por agente. • Informes de campañas. • Informes de retorno de llamadas. • Detalle de llamadas abandonadas. • Reporte de calificación de llamadas. • Reporte de productividad por agente y por campaña. • Reporte por interacciones. • Reporte de estados del agente. • Capacidad de diseño de reportes a medida. • Exportación de reportes (PDF, CSV, Excel, etc.). • Agendamiento de reportes para envío automático por email. • Reportes multicanal. • Herramienta para creación o modificación de reportes. Calidad • Encuestas de satisfacción. • Cuestionarios editables. • Evaluaciones de calidad de grabación para los canales ofrecidos (voz y multicanal). • Comentarios dentro de la grabación de voz. Seguridad • Alertas de debilidad en claves. • Pin para visitantes • Perfiles de usuario • Temporizador de llamadas por destino • Perfiles de Usuarios por tipo de llamada • Habilitar código de seguridad por servicio • Bloque de llamadas entrantes • Habilitación de servicios de mensajería instantánea por usuario • Control de accesos erróneos • Firewall software • Candado digital por servicio • Control de correo de voz • Bloqueo de ANIs y DNIs • Alertas de trunk, hack, etc.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

	• Código de bloqueo • Bloqueo de llamadas Anónimas • Control de Fraude Alertas • Alertas gráficas. • Alertas por email. • Alerta de tiempo de llamada en vivo. Líneas soportadas • SIP • TDM (on premise) • Líneas digitales (on premise) • GSM (on premise) Soporte • El oferente debe garantizar el soporte local de los niveles 1 y 2. • El fabricante de la solución ofertada debe contar con presencia y soporte local, garantizando los niveles 3 y 4. • 7x24 para incidentes críticos • 5x8 para los requerimientos funcionales • El oferente deberá certificar mediante documento suscrito por le representante legal, que el soporte será por el tiempo de duración del licenciamiento, es decir 12 meses.

8. PLAZO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del presente contrato será a partir de la firma del acta de inicio hasta el 31 de agosto de 2023, No obstante, la vigencia de los licenciamientos y soporte serán las contenidas en las especificaciones técnicas.

MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN:

El régimen jurídico aplicable a la modalidad de selección del contratista, que comprende las etapas precontractuales, contractual y postcontractual, es el fundamento en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 articulo 2 numeral 5) y sus decretos reglamentarios especialmente el Decreto 1082 de 2015, las leyes Civiles y Comerciales, y demás normas que adicionen, complementen o regulen las condiciones del objeto de la contratación.

Decreto 1860 de 2021, artículo: **2.2.1.2.1.5.1. Estudios previos para la contratación de mínima cuantía.** La Entidad Estatal debe elaborar unos estudios previos que deben contener, como mínimo, lo siguiente:

1. La descripción de la necesidad que pretende satisfacer con la contratación.
2. La descripción del objeto a contratar identificado con el cuarto nivel del Clasificador de Bienes y Servicios, de ser posible, o de lo contrario con el tercer nivel.
3. Las condiciones técnicas exigidas.

4. El valor estimado del contrato y su justificación.
5. El plazo de ejecución del contrato.
6. El certificado de disponibilidad presupuestal que respalda la contratación.

ARTÍCULO 2.2.1.2.1.5.2. Procedimiento para la contratación de mínima cuantía. Las siguientes reglas son aplicables a la contratación cuyo valor no excede del diez por ciento (10%) de la menor cuantía de la Entidad Estatal, independientemente de su objeto:

1. La Entidad Estatal debe señalar en la invitación a participar en procesos de mínima cuantía la información a la que se refieren los numerales 2, 3 y 4 del artículo anterior, y la forma como el interesado debe acreditar su capacidad jurídica y la experiencia mínima, si se exige esta última, el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas, incluyendo las obligaciones de las partes del futuro contrato.

2. La Entidad Estatal podrá exigir una capacidad financiera mínima cuando no hace el pago contra entrega a satisfacción de los bienes, obras o servicios. Si la Entidad Estatal exige capacidad financiera debe indicar cómo hará la verificación correspondiente en la invitación.

3. La invitación se publicará por un término no inferior a un (1) día hábil para que los interesados se informen de su contenido y formulen observaciones o comentarios, los cuales serán contestados por la Entidad Estatal antes del inicio del plazo para presentar ofertas. De conformidad con el parágrafo del presente artículo, dentro del mismo término para formular observaciones se podrán presentar las solicitudes para limitar la convocatoria a Mipyme colombianas.

4. La Entidad Estatal incluirá un cronograma en la invitación que deberá tener en cuenta los términos mínimos establecidos en este artículo. Además de lo anterior, en el cronograma se establecerá: i) el término dentro del cual la Entidad Estatal responderá las observaciones de que trata el numeral anterior. ii) El término hasta el cual podrá expedir adendas para modificar la invitación, el cual, en todo caso, tendrá como límite un día hábil antes a la fecha y hora prevista para la presentación de ofertas de que trata el último plazo de este numeral, sin perjuicio que con posterioridad a este momento pueda expedir adendas para modificar el cronograma del proceso; en todo caso, las adendas se publicarán en el horario establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.1. del Decreto 1082 de 2015. iii) El momento en que publicará un aviso en el SECOP precisando si el proceso efectivamente se limitó a Mipyme o si podrá participar cualquier otro interesado. iv) Finalmente, se dispondrá un término adicional dentro del cual los proponentes podrán presentar sus ofertas, el cual será de mínimo un (1) día hábil luego de publicado el aviso en que se informe si el proceso se limita o no a Mipyme.

5. La Entidad Estatal debe revisar las ofertas económicas y verificar que la de menor precio cumple con las condiciones de la invitación. Si esta no cumple, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo mejor precio, y así sucesivamente. Lo anterior sin perjuicio de la oportunidad que deberán otorgar las Entidades Estatales para subsanar las ofertas, en los términos del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, para lo cual establecerán un término

preclusivo en la invitación para recibir los documentos subsanables, frente a cada uno de los requerimientos. En caso de que no se establezca este término, los proponentes podrán subsanar sus ofertas hasta antes de que finalice el traslado del informe de evaluación.

6. La Entidad Estatal debe publicar el informe de evaluación durante mínimo un (1) día hábil, para que durante este término los oferentes presenten las observaciones que deberán ser respondidas por la Entidad Estatal antes de realizar la aceptación de la oferta seleccionada.

7. La Entidad Estatal debe aceptar la oferta de menor precio, siempre que cumpla con las condiciones establecidas en la invitación a participar en procesos de mínima cuantía. En la aceptación de la oferta, la Entidad Estatal debe informar al contratista el nombre del supervisor o interventor del contrato.

8. En caso de empate, la Entidad Estatal aplicará los criterios de que trata el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, conforme a los medíos de acreditación del artículo 2.2.1.2.4.2.17. del presente Decreto o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

9. La oferta y su aceptación constituyen el contrato estatal.

PARÁGRAFO. De conformidad con el parágrafo 1 del artículo 30 y el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020, en estos procedimientos de selección para Mipyme se aplicará lo prescrito en los artículos 2.2.1.2.4.2.2 a 2.2.1.2.4.2.4 de este Decreto. No obstante, de conformidad con el numeral 3 del presente artículo, las solicitudes para limitar el proceso a Mipyme se recibirán durante el término previsto en dicho numeral. Además, en el aviso de que trata el numeral 4 de este artículo se indicará si en el proceso aplican las limitaciones territoriales de que trata el artículo 2.2.1.2.4.2.3 o si podrá participar cualquier Mipyme nacional.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

La modalidad de selección será de MINIMA CUANTIA, de conformidad con el artículo 30 de la Ley 2069 de 2020 literal c el cual define que *"la entidad seleccionará, mediante comunicación de aceptación de la oferta, la propuesta con el menor precio, siempre y cuando cumpla con las condiciones exigidas".*

9. JUSTIFICACION DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

El estudio de costos se efectuó mediante la solicitud de cotizaciones a través de correo electrónico, en la siguiente tabla se define el valor estimado según el estudio de mercado y las cotizaciones recibidas por los proveedores que se relacionan a continuación:

EMPRESA	VALOR
CALLTECH S.A.	$ 31.976.800
SICMES S.A.S.	$ 32.690.000
PROMEDIO	**$ 32.333.400**

Teniendo en cuenta las tres (3) cotizaciones allegadas, el valor oficial para el presente proceso es por la mínima por un valor de

TREINTA Y DOS MILLONES TRECIENTOS TREINTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS PESOS ($32.333.400) INCLUIDO IVA.

10. ANALISIS DEL SECTOR:

10.1. Introducción

De conformidad con lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015 que a la letra establece: "Deber de análisis de las Entidades Estatales. La Entidad Estatal debe hacer, durante la etapa de planeación, el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, técnica, y de Análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso." En concordancia con lo previsto en GUÍA DE ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE SECTOR - GEES Versión 02 del 24 de junio de 2022 expedido por Colombia Compra Eficiente, se deja constancia en este estudio previo de la viabilidad de tramitar el presente proceso.

El objeto del presente proceso es: PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER (CALL CENTER, CHAT, WHATSAPP Y CLIC TO CALL) EN LA SEDE DE LA SUPERVIGILANCIA, UBICADA EN LA CALLE 24 A NO. 59-42 TORRE 4 PISO 3 CENTRO EMPRESARIAL SARMIENTO ANGULO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA LA ATENCION DE VIGILADOS Y CIUDADANIA EN GENERAL.

La SUPERVIGILANCIA pretende llevar a cabo un análisis de la situación económica del país, analizando variables que pudiesen afectar los procesos de contratación que la entidad llevará a cabo durante el año 2023. De esta manera se hace un recorrido por las variables más representativas de la macroeconomía colombiana para poder adentrarse en el sector del bien o servicio que la entidad requiere contratar.

10.2. Aspectos Generales del Mercado

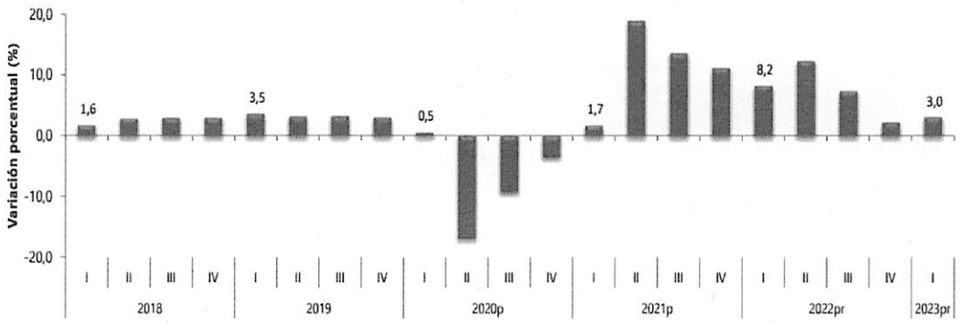
En una perspectiva abarcadora de 15 años, Colombia se posiciona por encima de la economía mundial, las economías avanzadas y de América Latina en términos de crecimiento. Este destacado desempeño económico sitúa al país como una economía con notables potenciales de crecimiento, lo que resulta atractivo para la inversión y constituye un activo que no debe ser pasado por alto. Durante los últimos dos años, este comportamiento ha quedado reflejado en algunos indicadores sociales, como la recuperación de las tasas de empleo previas a la pandemia, con la generación de más de 1.5 millones de puestos de trabajo. Esto ha demostrado de manera contundente que la estrategia más efectiva para generar empleo consiste en impulsar el crecimiento económico.

Sin embargo, persiste un desafío de gran envergadura: el alarmante nivel de pobreza y desigualdad en el país. Estas problemáticas deben ser motivo de profunda preocupación. En el ámbito social, los retos actuales demandan la implementación de acciones oportunas y de rápida ejecución. Aunque se han evidenciado mejoras en el mercado laboral, una tasa de desempleo en dos dígitos sigue siendo elevada, mientras que los niveles de pobreza cercanos al 40% resultan inaceptables. Es imperativo trazar un camino que permita reducir significativamente la desigualdad en la sociedad.

A continuación, se describen los aspectos técnicos, económicos y regulatorios relevantes para el entendimiento del sector, para que la SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA pueda contratar una entidad acorde al objeto del presente estudio.

10.3. **Aspectos Económicos**
10.4. **Producto Interno Bruto**

Grafica 1. Producto Interno Bruto Trimestral [1]



El Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia para el año 2023 proyecta un crecimiento sostenido en el sector de servicios, lo cual tiene una relevancia significativa en el contexto de la contratación estatal. Los servicios representan una parte sustancial de la economía colombiana y su dinamismo se refleja en la generación de empleo y en la oferta de bienes y servicios requeridos por las entidades estatales. En este sentido, se espera que el crecimiento del PIB en el sector de servicios durante el año 2023 proporcione una mayor diversidad y calidad en las opciones disponibles para las contrataciones estatales, incentivando la participación de proveedores especializados y promoviendo la competitividad en el mercado de servicios. Asimismo, este crecimiento económico en el sector de servicios puede impulsar la modernización y mejora de los procesos y sistemas utilizados en la contratación estatal, fomentando la eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos públicos.

En el primer trimestre de 2023, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,0% respecto al mismo periodo de 2022. Las actividades que según el objeto de estudio contribuyen a la dinámica de crecimiento corresponden a 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 18,7% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).

Grafica 2. Producto Interno Bruto Trimestral - Detalle

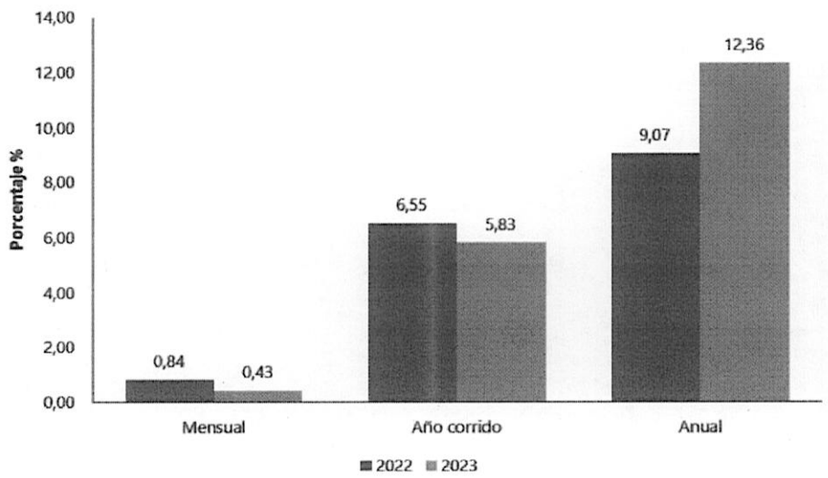
[1] https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_Itrim23_producion_y_gasto.pdf

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2023pr-I / 2022pr-I	2023pr-I / 2022pr-IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0,3	1,2
Explotación de minas y canteras	3,6	4,5
Industrias manufactureras	0,7	-0,6
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	1,4	0,2
Construcción	-3,1	-1,3
Comercio al por mayor y al por menor[3]	0,5	0,6
Información y comunicaciones	3,2	1,4
Actividades financieras y de seguros	22,8	4,4
Actividades inmobiliarias	1,9	0,6
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	2,3	1,8
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	1,9	2,8
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	18,7	4,4
Valor agregado bruto	**2,9**	**1,7**
Total impuestos menos subvenciones sobre los productos	4,4	0,3
Producto Interno Bruto	**3,0**	**1,4**

10.5. Índice de Precios del Consumidor (IPC)[2]

Grafica 3. IPC Variaciones



El IPC es un indicador que refleja la evolución de los precios de bienes y servicios en el país, y su análisis es fundamental para la planificación y ejecución de contratos en el ámbito estatal. El buen análisis del IPC permite a la planificación y ejecución de contratos estatales asegurar la adecuación presupuestaria, promover la competencia justa, facilitar la negociación de condiciones contractuales, controlar los costos y gestionar de manera eficiente los recursos públicos.

En el caso de los servicios, el seguimiento del IPC permite evaluar y anticipar posibles variaciones en los costos asociados a la prestación de servicios, lo que puede impactar directamente en la elaboración de presupuestos y en la toma de decisiones relacionadas con la contratación de proveedores. Asimismo, el conocimiento del IPC 2023 facilita la implementación de estrategias de control de costos y la negociación de condiciones contractuales favorables, buscando optimizar el uso de los

[2] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/bol-IPC-may2023.pdf

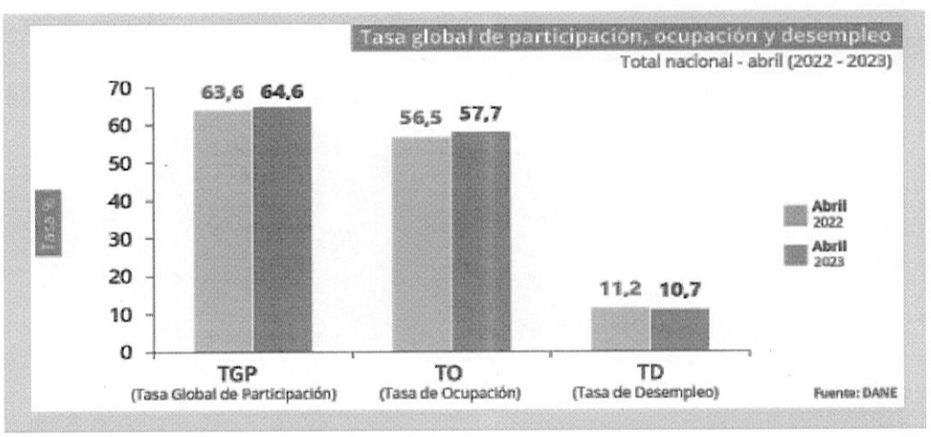
recursos públicos y garantizar la eficiencia en la adquisición de servicios por parte de las entidades estatales. En este sentido, el monitoreo constante del IPC se convierte en una herramienta fundamental para asegurar la transparencia, equidad y sostenibilidad en los procesos de contratación estatal en el sector de servicios.

En mayo de 2023, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) experimentó una variación del 0,43% en comparación con abril del mismo año. Durante este periodo, siete divisiones del IPC se ubicaron por encima del promedio nacional. La división de Transporte registró la mayor variación con un 1,19%, seguida de Bebidas alcohólicas y tabaco con un 1,15%. Asimismo, se observaron incrementos significativos en las divisiones de Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,92%), Salud (0,85%), Restaurantes y hoteles (0,68%), Prendas de vestir y calzado (0,60%) y Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,44%).

Por otro lado, las divisiones de Bienes y servicios diversos (0,37%), Información y comunicación (0,05%), Educación (0,02%) y Recreación y cultura (0,02%) experimentaron variaciones por debajo del promedio nacional. Finalmente, la división de Alimentos y bebidas no alcohólicas mostró una disminución de -0,85% en sus precios durante este periodo.

10.6. **Tasa Global de Participación** [3]

Grafica 4. TGP-TD-TO



Al analizar esta métrica, se obtiene una visión integral de la participación de la población en la fuerza laboral, lo que permite evaluar la disponibilidad de recursos humanos y el potencial de empleo en el país. En el contexto de la contratación estatal, el conocimiento de la tasa global de participación es esencial para tomar decisiones informadas en la selección de proveedores y la gestión de los recursos humanos involucrados en los contratos. Una alta tasa de participación puede indicar una mayor disponibilidad de talento y competencia en el mercado laboral, brindando una amplia base de opciones para la contratación de servicios especializados. Por otro lado, una baja tasa de participación puede reflejar desafíos estructurales, como barreras de acceso al

[3] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/EMPLEO_DESEMPLEO/bol-GEIH-abr2023.pdf

empleo o falta de oportunidades laborales, lo que puede requerir medidas específicas para promover la inclusión y fomentar la participación activa en el mercado de trabajo.

En consecuencia, la tasa global de participación se convierte en un indicador clave para el diseño de políticas y estrategias de contratación estatal que promuevan la equidad, la diversidad y el desarrollo socioeconómico sostenible en Colombia. Al considerar esta métrica, las entidades estatales pueden tomar decisiones más informadas y promover una contratación inclusiva que contribuya al crecimiento y bienestar de la nación.

La Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) tiene como objetivo proveer información estadística relacionada con mercado laboral, ingresos y pobreza monetaria, así como de las características sociodemográficas de la población residente en Colombia. A través de la encuesta se clasifica a las personas según su fuerza de trabajo en ocupadas, desocupadas o población fuera de la fuerza laboral. De esta forma, es posible estimar los principales indicadores del mercado laboral colombiano, como son la Tasa Global de Participación (TGP), la Tasa de Ocupación (TO) y la Tasa de Desempleo (TD).

En el mes de abril de 2023, la tasa de desempleo a nivel nacional registró un 10,7%, lo cual muestra una disminución con respecto al mismo mes del año anterior, cuando se ubicó en 11,2%. Por su parte, la tasa global de participación experimentó un incremento significativo, alcanzando el 64,6%, lo que representa un aumento de 1,0 puntos porcentuales en comparación con abril de 2022, donde se situó en 63,6%. En cuanto a la tasa de ocupación, esta se situó en un 57,7%, evidenciando un incremento de 1,2 puntos porcentuales con respecto al mismo mes del año anterior, cuando fue del 56,5%. Estos indicadores reflejan una mejora en el mercado laboral, con una mayor participación de la población activa y un aumento en la ocupación, lo cual es un indicio positivo para el panorama económico y la contratación estatal en Colombia.

10.7. **Análisis Técnico** [4]

El análisis técnico de los prestadores de servicios de Contact Center implica una evaluación integral de múltiples aspectos relacionados con su capacidad operativa y competencia en la prestación de servicios de atención al cliente y gestión de llamadas. En este análisis, se consideran elementos fundamentales que contribuyen a la eficacia y eficiencia de los servicios, así como a la optimización de los recursos económicos involucrados.

En primer lugar, se examina la infraestructura tecnológica empleada por el prestador de servicios, incluyendo tanto hardware como software utilizados. Esto implica evaluar la calidad y actualización de los sistemas y equipos utilizados, así como la disponibilidad de herramientas especializadas de gestión de llamadas, monitoreo y grabación de interacciones, y la capacidad de manejar eficientemente altos volúmenes de llamadas simultáneas.

Asimismo, se analiza detalladamente el capital humano involucrado en el Contact Center, considerando la capacitación y experiencia del personal, tanto agentes como supervisores y gerentes. Se

[4] https://www.andi.com.co/Home/Pagina/1050-biblioteca-digital

examinan las habilidades comunicativas, el conocimiento del producto o servicio, así como la capacidad para gestionar situaciones conflictivas y proporcionar un servicio de alta calidad y satisfacción al cliente.

En cuanto a los procesos y procedimientos, se evalúa la eficiencia y efectividad de las prácticas implementadas en el Contact Center. Esto incluye aspectos como el enrutamiento óptimo de llamadas, la gestión de colas de espera, la resolución eficaz de problemas, y la capacidad de ofrecer un soporte multicanal integrado, que abarque chat en línea, correo electrónico y redes sociales, de manera coherente y coordinada.

La calidad del servicio es otro aspecto primordial en el análisis, considerando indicadores como el tiempo de respuesta, la satisfacción del cliente, la resolución en el primer contacto y la personalización en la atención. Además, se evalúa la disponibilidad del servicio, tanto en términos de horarios de atención amplios como en la capacidad de hacer frente a picos de demanda de manera eficiente.

Finalmente, se analizan las medidas de seguridad y confidencialidad implementadas por el prestador de servicios para proteger la privacidad y confidencialidad de los datos de los clientes. Esto implica evaluar la gestión de datos personales, el cumplimiento de regulaciones y normativas de protección de datos, y la seguridad de la infraestructura tecnológica utilizada para garantizar la integridad y confidencialidad de la información.

En resumen, el análisis técnico de los prestadores de servicios de Contact Center se fundamenta en una evaluación rigurosa de la infraestructura tecnológica, el capital humano, los procesos y procedimientos, la calidad del servicio y las medidas de seguridad y confidencialidad. Esto permite seleccionar al proveedor de servicios más idóneo y capacitado para satisfacer los requisitos y expectativas de la entidad contratante, asegurando la eficacia, eficiencia y economía en la prestación de servicios de atención al cliente.

10.8. **Encuesta Mensual de Servicio**[5]

La Encuesta Mensual de Servicio desempeña un papel fundamental en el contexto de la contratación estatal en Colombia. Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información detallada sobre la calidad y la satisfacción de los servicios prestados por las entidades estatales a los ciudadanos y usuarios. A través de la medición de indicadores clave, como la eficiencia, la efectividad y la accesibilidad de los servicios, se busca evaluar el desempeño de las entidades y promover la mejora continua en la prestación de servicios públicos.

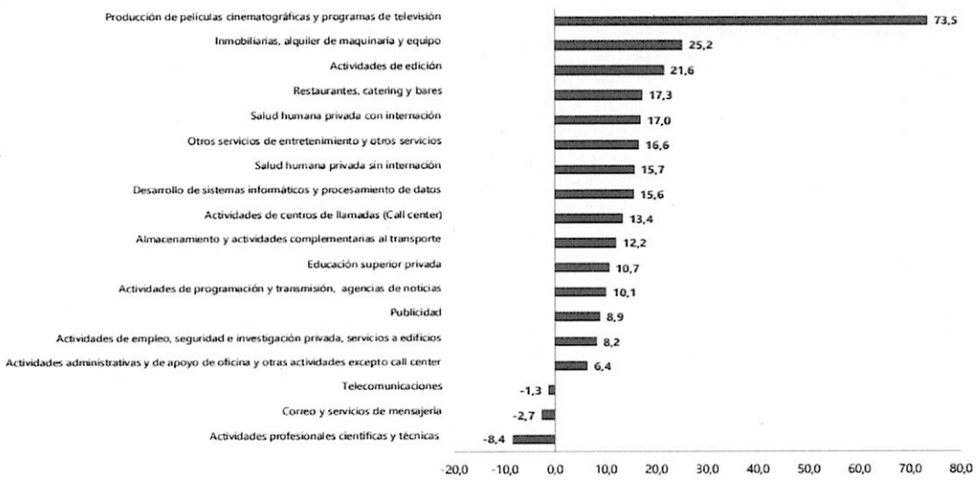
En el ámbito de la contratación estatal, la Encuesta Mensual de Servicio permite recabar la opinión y las percepciones de los usuarios respecto a los servicios contratados, ya sean servicios de salud, educación, transporte, seguridad, entre otros. Esta información es de vital importancia para la toma de decisiones en materia de contratación, ya que brinda elementos clave para

[5] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-abr2023.pdf

evaluar la calidad de los servicios, identificar áreas de mejora y realizar ajustes o modificaciones en los contratos existentes.

Además, la Encuesta Mensual de Servicio contribuye a promover la transparencia y la rendición de cuentas en la contratación estatal. Al obtener retroalimentación directa de los usuarios, se fomenta la participación ciudadana y se fortalece la confianza en las entidades estatales. Esta información también puede ser utilizada como insumo para la elaboración de informes de gestión y evaluaciones periódicas de los contratos, permitiendo identificar buenas prácticas y tomar medidas correctivas en caso de incumplimientos o deficiencias en la prestación de los servicios contratados.

En resumen, la Encuesta Mensual de Servicio constituye una herramienta valiosa en el ámbito de la contratación estatal en Colombia. Su aplicación y análisis adecuado brindan información clave para evaluar y mejorar la calidad de los servicios públicos contratados, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos.



Fuente: DANE - EMS

10.9. **Dólar TRM** [6]

La Tasa Representativa del Mercado (TRM) es un indicador económico relevante en el contexto de la contratación estatal en Colombia. La TRM se refiere al valor promedio de la moneda nacional (peso colombiano) con respecto a otras monedas extranjeras, especialmente el dólar estadounidense. Este tipo de cambio tiene implicaciones significativas en los contratos que involucran transacciones internacionales, importaciones, exportaciones y adquisiciones de bienes y servicios en el ámbito estatal.

En el marco de la contratación estatal, la TRM desempeña un papel crucial en la determinación de los precios de los productos y servicios que se adquieren en el exterior. La fluctuación de la TRM puede influir en los costos de los bienes importados, afectando directamente los presupuestos y los contratos establecidos por las entidades estatales. Por lo tanto, es esencial tener en cuenta este indicador al momento de planificar,

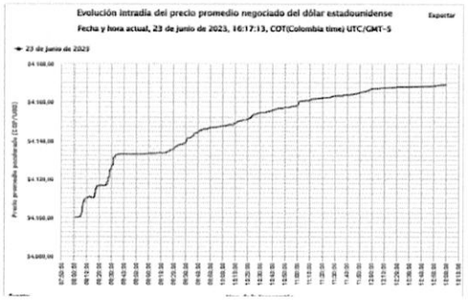
[6] https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/comportamiento-del-mercado-del-dolar-durante-el-dia-informacion-tiempo-real

negociar y ejecutar contratos que involucren transacciones en moneda extranjera.

Asimismo, la TRM tiene implicaciones en la evaluación de la viabilidad financiera de los proyectos y contratos estatales. Los cambios en la tasa de cambio pueden afectar el presupuesto asignado, los costos operativos y los ingresos generados por las exportaciones. Por tanto, es importante monitorear de cerca la evolución de la TRM para realizar ajustes pertinentes en los contratos y evitar posibles desviaciones o impactos negativos en la ejecución de los proyectos.

Además, la TRM también tiene relevancia en la transparencia y la rendición de cuentas en la contratación estatal. Al ser un indicador público y ampliamente difundido, la TRM permite garantizar que las operaciones comerciales se realicen de manera equitativa y justa, evitando posibles prácticas especulativas o distorsiones en los precios de los contratos.

En conclusión, la TRM es un elemento fundamental en la contratación estatal en Colombia. Su análisis y seguimiento adecuado permiten una gestión eficiente de los contratos que involucran transacciones en moneda extranjera, asegurando la transparencia, la viabilidad financiera y la correcta ejecución de los proyectos estatales.



Tasa de cambio representativa del mercado

Viernes, 23 de junio de 2023

TRM	Promedio móvil 20 días	Devaluación año completo	Devaluación año corrido
4.114,39	4.283,39	2,18%	-14,47%

Refrescar - Imprimir - Exportar

Viernes, 23 de junio de 2023

Hora última actualización	Última tasa	Tasa promedio del mercado	Tasa apertura	Monto (millones de dólares)
12:59:44	4.188,00	4.168,80	4.100,00	1.220,76

10.10. **Clasificación UNSPSC - Códigos del Clasificador de Bienes y Servicios**

De conformidad con el decreto 1082 de 2015, el objeto a contratar se clasifica en los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

CODIGO UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	NOMBRE
43231501	43	4323	432315	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
83111507	83	8311	831115	83111507	Servicios de buró de central de llamadas.

10.11. **Análisis Regulatorio**

El marco normativo en Colombia para la contratación de mínima cuantía se encuentra establecido principalmente en la Ley 80 de 1993, la cual regula el régimen jurídico de los contratos

estatales en el país. Dicha normativa define los lineamientos generales y los procedimientos que deben seguirse para la contratación pública, incluyendo la modalidad de mínima cuantía.

La Ley 80 de 1993 establece que la contratación de mínima cuantía se aplica a aquellos contratos cuyo valor no excede los límites estipulados por la normativa vigente. Estos límites pueden variar dependiendo de la naturaleza de la entidad contratante y del objeto del contrato.

Además de la Ley 80 de 1993, existen otras normativas que complementan el marco normativo para la contratación de mínima cuantía. Entre ellas se encuentran la Ley 1150 de 2007, la cual establece disposiciones para la contratación pública y promueve la transparencia, la eficiencia y la probidad en los procesos contractuales; el Decreto 1082 de 2015, que reglamenta la contratación estatal y establece los procedimientos a seguir; y la Resolución 1568 de 2017, que establece el Manual de Contratación para la modalidad de mínima cuantía.

Estas normativas establecen los principios y criterios que deben regir la contratación de mínima cuantía, tales como la transparencia, la eficiencia, la economía, la responsabilidad y la publicidad. Asimismo, se definen los procedimientos que deben ser seguidos, incluyendo la selección objetiva de los contratistas, la divulgación de los procesos contractuales, la elaboración de pliegos de condiciones, la evaluación de las propuestas y la formalización de los contratos.

11. Comportamiento del Gasto Histórico - otras entidades año 2017-2022

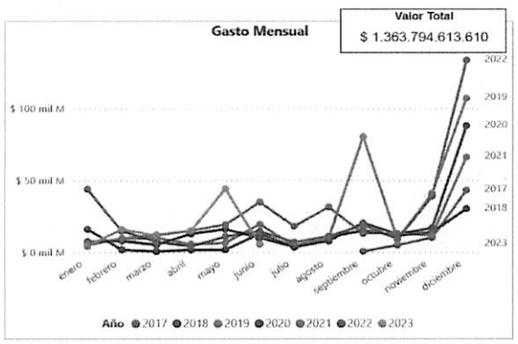
La herramienta de análisis de la demanda es una herramienta fundamental para evaluar de manera precisa las necesidades de contratación en el servicio de análisis. Esta herramienta permite aplicar filtros específicos, como la fecha de contratación, el nombre de la entidad, la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación, la categoría (segmento/familia/clase), el valor contratado y la modalidad de selección.

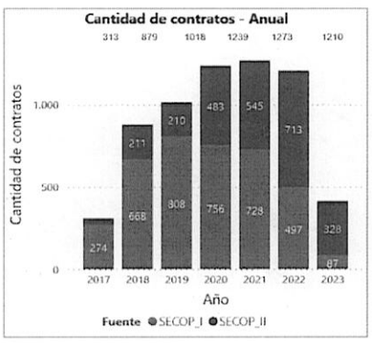
Mediante el uso de estos filtros, la plataforma proporciona un análisis detallado de la demanda en relación a la contratación del servicio de análisis. Esto permite a las entidades involucradas obtener información relevante sobre la cantidad de contratos realizados, las entidades que han llevado a cabo dichos contratos, la distribución de contratación en diferentes categorías y segmentos, el valor total contratado y las modalidades de selección utilizadas.

Gracias a esta herramienta, las entidades estatales pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas en cuanto a la contratación del servicio de análisis. La capacidad de analizar la demanda de manera precisa y detallada les permite identificar patrones, tendencias y oportunidades en el mercado, optimizando así la toma de decisiones y asegurando una contratación más eficiente y efectiva.

En resumen, la herramienta de análisis de la demanda en el servicio de análisis brinda a las entidades estatales la

posibilidad de evaluar de manera exhaustiva las necesidades de contratación, aprovechar oportunidades y mejorar la eficiencia en la selección de proveedores y la ejecución de contratos. Es una herramienta esencial para garantizar una contratación estatal efectiva y acorde a las necesidades del sector.



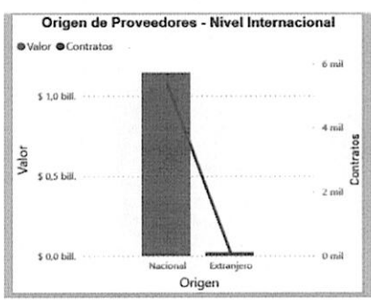


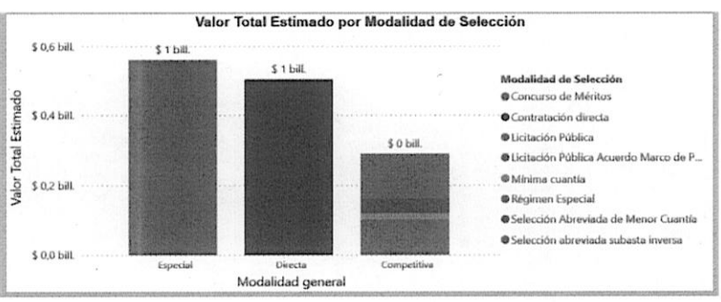
Año	2017			2018			2019			2020		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
4323 - Software	279	$ 42.106.852.841	3,09%	800	$ 109.361.945.860	8,02%	912	$ 195.753.323.408	14,35%	1142	$ 203.903.292.763	14,95%
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	34	$ 16.913.225.865	1,24%	79	$ 11.505.289.537	0,84%	106	$ 113.504.140.004	8,32%	97	$ 5.602.582.054	0,41%
Total	**313**	**$ 59.020.078.706**	**4,33%**	**879**	**$ 120.867.235.397**	**8,86%**	**1018**	**$ 309.257.463.501**	**22,68%**	**1239**	**$ 209.505.874.817**	**15,36%**

Año	2021			2022			2023			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	tratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
4323 - Software	1196	$ 241.260.086.487	17,69%	1142	$ 200.980.257.354	14,74%	378	$ 60.602.772.905	4,44%	5849	$ 1.053.968.531.618	77,28%
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	77	$ 10.988.052.453	0,81%	68	$ 114.354.872.669	8,39%	37	$ 36.957.919.320	2,71%	498	$ 309.826.081.992	22,72%
Total	**1273**	**$ 252.248.138.940**	**18,50%**	**1210**	**$ 315.335.130.023**	**23,12%**	**415**	**$ 97.560.692.225**	**7,15%**	**6347**	**$ 1.363.794.613.610**	**100,00%**

De las gráficas anteriores se puede inferir que:

- El valor total de los contratos sumados alcanza la cifra para el periodo entre 2017-2023 de $ 1.363.794.613.610
- Se realizaron 6.347 contratos en el periodo entre 2017-2023





Se concluye que, más de aprox. 16 mil millones del presupuesto ejecutado corresponde a la modalidad de contratación competitiva mínima cuantía. Los proveedores en su gran mayoría corresponden a proveedores nacionales.

11.1. **Análisis de la demanda - SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA año 2017-2022**

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

El análisis de la demanda y las adquisiciones previas de la entidad permiten identificar oportunidades y desafíos en el mercado. Al comprender las necesidades y los patrones de consumo de la entidad, se pueden diseñar estrategias de contratación más efectivas y eficientes. Por ejemplo, se pueden identificar proveedores confiables y establecer relaciones comerciales a largo plazo, lo que puede generar beneficios en términos de calidad, precio y plazos de entrega. Asimismo, el análisis de la demanda ayuda a prever posibles escaseces de suministros o servicios, lo que permite tomar medidas preventivas y garantizar la continuidad de las operaciones de la entidad.

En resumen, el análisis de la demanda y el estudio de las adquisiciones previas son herramientas esenciales para optimizar los procesos de contratación estatal y tomar decisiones basadas en datos con el objetivo de obtener los mejores resultados en términos de calidad, eficiencia y cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación, se relacionará el comportamiento de las adquisiciones anteriores de la entidad teniendo en cuenta variables como: **A.** Modalidad de selección del contratista. **B.** Objeto. **C.** Cuantía.

#/Detalle	Objeto	Tipo	Estado	Municipio(s)	Cuantia	Evento	Fecha Evento
13-1-99120Secop1	CONTRATAR EL SERVICIO DE OUTSOURCING PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS DOCUMENTALES Y AR-CHIVÍSTICOS DE LA ENTIDAD, COMO SON: TRASLADO, DEPÓSITO, CUS-TODIA, CONSULTA, PRÉSTAMOS, ENVÍO Y TRANSPORTE DE CONSULTAS, ENTRE OTROS, A PRECIOS UNITARIOS FIJOS Y MONTO AGOTABLE.	Licitación Pública	Liquidado	Bogotá D.C.: Bogotá D.C.	$376,315,300	Fecha de Liquidación	14/04/2015
12-1-78807Secop1	¿CONTRATAR EL SERVICIO DE OUTSOURCING PARA EL TRASLADO, DEPÓSITO, CUSTODIA Y LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS DIFERENTES ROCESOS DOCUMENTALES Y ARCHIVÍSTICOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	Licitación Pública	Liquidado	Bogotá D.C.: Bogotá D.C.	$625,500,000	Fecha de Liquidación	29/11/2013
13-1-88566Secop1	Contratar la prestación de servicios de Outsourcing el cual comprende una solución de Contact Center (Atención Personalizada) y Call Center (Atención Telefónica) para el Centro de Información al Ciudadano ¿CIC- de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.	Licitación Pública	Celebrado	Bogotá D.C.: Bogotá D.C.	$786,598,200	Fecha de Celebración del Primer Contrato	6/05/2013

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

12-1-76592Secop1	Contratar la prestación de servicios de outsourcing el cual comprende una solución de Contact Center - Atención Personalizada y Call Center para el Centro de Información al Ciudadano-CIC de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con el fin de continuar con la mejora de la calidad del servicio al vigilado y al usuario en general, orientándolo con eficiencia y transparencia en la forma correcta y completa de presentación de los requisitos exigidos por la Entidad, contribuyendo de esta manera al aumento de la eficiencia de los procesos misionales.	Licitación Pública	Celebrado	Bogotá D.C.: Bogotá D.C.	$512,200,000	Fecha de Celebración del Primer Contrato	13/04/2012

11.2. **Análisis de la oferta año 2017-2022**

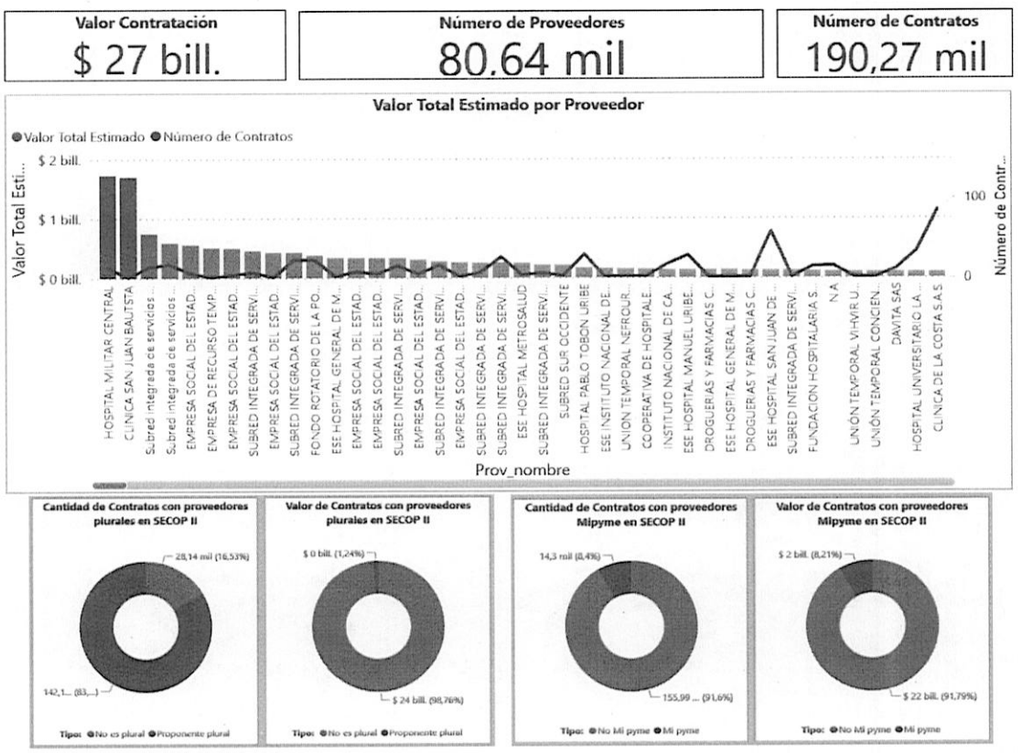
Según la definición de Colombia Compra Eficiente, el análisis de la oferta se refiere al proceso de caracterización que tiene como objetivo comprender las variables que afectan a los sectores de mercado a los que pertenecen las categorías que se van a evaluar. En concordancia con esto, la herramienta de visualización para el análisis de la oferta tiene como propósito principal analizar la evolución de las compras en una determinada categoría a lo largo de los años, tanto en el ámbito de la Agencia Nacional de Contratación Pública (ANCP) como en las plataformas del Sistema Electrónico de Contratación Pública (CCE), como SECOP I, SECOP II y TVEC.

Esta herramienta permite identificar y examinar aspectos clave de la oferta en una categoría específica, como los proveedores existentes, sus características, ubicación geográfica, la modalidad de contratación utilizada y las entidades que han realizado contratos en esa categoría. Su objetivo es brindar una visión amplia y completa de lo que ocurre en el mercado, permitiendo a las entidades estatales obtener información relevante para la toma de decisiones informadas en materia de contratación.

Mediante el análisis de la oferta, se puede evaluar el comportamiento de los proveedores, identificar posibles tendencias, oportunidades y desafíos en el mercado, así como optimizar la selección de proveedores y el proceso de contratación en general. Esta herramienta es esencial para obtener una comprensión profunda de la dinámica del mercado, lo que a su vez contribuye a una contratación más eficiente, transparente y efectiva por parte de las entidades estatales.

En resumen, la herramienta de visualización para el análisis de la oferta proporciona una perspectiva detallada de la compra en una categoría específica a lo largo del tiempo, incluyendo información sobre los proveedores, su ubicación, las modalidades de

contratación y las entidades contratantes. Esto ayuda a las entidades estatales a tener un panorama completo del mercado y tomar decisiones fundamentadas en sus procesos de contratación.



Se concluye que:

- Para el año 2017-2022 registran 80 mil proveedores.
- El 91,6% de la cantidad de contratos de los proveedores registrados registran como No mipyme.
- El 91,79% de la cantidad de contratos de los proveedores registrados registran como proponente plural.

12. **Dinámica de producción, distribución y entrega de bienes y servicios.**

La dinámica de producción, distribución y entrega de bienes y servicios para los softwares de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center) y servicios de buró de central de llamadas involucra una serie de procesos interrelacionados y sofisticados.

En cuanto a la producción de software, se lleva a cabo un meticuloso proceso de diseño y desarrollo de aplicaciones informáticas que incorporan algoritmos avanzados, programación estructurada y funcionalidades especializadas para satisfacer las necesidades del centro de llamadas. La implementación de interfaces de usuario intuitivas, la utilización de lenguajes de programación, frameworks y herramientas de desarrollo de vanguardia son elementos fundamentales en la creación de software de calidad para estas operaciones.

Posteriormente, se procede a la distribución del software, un proceso que implica la creación de paquetes de instalación o el establecimiento de plataformas en línea para la descarga del software. Asimismo, se establecen acuerdos de licenciamiento que

regulan el uso y la distribución del software entre los clientes. Estos procesos de distribución pueden ser gestionados directamente por la empresa desarrolladora o mediante la colaboración con distribuidores autorizados.

En lo que respecta a la entrega de servicios de buró de central de llamadas, se lleva a cabo una fase crucial de configuración y puesta en marcha. Durante esta etapa, se instala y configura el software en los sistemas de los clientes, se realiza una capacitación exhaustiva del personal encargado de operar el centro de llamadas y se llevan a cabo pruebas rigurosas para garantizar un funcionamiento óptimo. Una vez concluida esta fase, se inicia la prestación de los servicios de atención al cliente.

Es esencial tener en cuenta aspectos técnicos y académicos clave en la dinámica de distribución y entrega de servicios, como la escalabilidad y disponibilidad del software, la seguridad de la información y la capacidad de personalización para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente. Además, se pueden establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA) para asegurar la calidad y la eficiencia en la atención al cliente, definiendo indicadores de rendimiento y parámetros de desempeño.

Se concluye, la dinámica de producción, distribución y entrega de bienes y servicios para los software de mesa de ayuda o centro de llamadas y servicios de buró de central de llamadas implica procesos técnicos y académicos avanzados, desde el diseño y desarrollo de software hasta la configuración y puesta en marcha de los servicios, todo con el objetivo de brindar una atención de calidad y cumplir con las exigencias del mercado.

13. **Análisis de Precios**

A efectos de, analizar los precios del mercado para los ítems objeto del proceso de selección, el comité técnico estructurador obtuvo las siguientes cotizaciones:

No.	EMPRESA	COTIZACIÓN No.	MEDIO DE ENTREGA	FECHA COTIZAC.	CUMPLE / NO CUMPLE
1	SICMES SAS	001	Correo	22/06/2023	CUMPLE
2	CALLTECH	002	Correo	30/05/2023	CUMPLE

Tal como se regla en el numeral 4 del artículo 2.2.1.1.2.1.1. "Estudios y documentos previos" del Decreto 1082 de 2015 el cual señala:

"El valor estimado del contrato y la justificación del mismo. Cuando el valor del contrato esté determinado por precios unitarios, la Entidad Estatal debe incluir la forma como los calculó y soportar sus cálculos de presupuesto en la estimación de aquellos. (...)".

El presente análisis de precios se soporta bajo un estudio de mercado en el cual según su objeto de estudio se solicitaron cotizaciones a empresas del sector. De las cotizaciones solicitadas se recibieron **2**. Estas cotizaciones fueron avaladas

técnicamente y financieramente debido a que cumplen los requisitos impuestos por la entidad.

NOTA: Las cotizaciones están determinadas en pesos colombianos así: INCLUIDO IVA de acuerdo a la Normatividad Tributaria Vigente Colombiana (en caso que aplique).

- **Aval de cotizaciones**

EMPRESA	VALOR	CUMPLE – NO CUMPLE
CALLTECH S.A.	$ 31.976.800	CUMPLE
SICMES S.A.S.	$ 32.690.000	CUMPLE
PROMEDIO	**$ 32.333.400**	

Las cotizaciones que han sido avaladas como CUMPLE, son aquellas revisadas por el comité técnico estructurador, donde verifica que las especificaciones técnicas exigidas dentro del proceso coinciden con las cotizadas y que el cotizante manifiesta su capacidad de cumplir con dichas especificaciones

14. **Análisis de cotizaciones**

Con base en las cotizaciones avaladas se procede a consolidar el precio del mercado teniendo las siguientes recomendaciones:

- El precio se relacionó como valor total por servicio y/o bien.
- El precio de referencia se obtuvo de las cotizaciones presentadas.
- El objetivo de este análisis y consolidación es diagnosticar el precio del mercado para cada ítem solicitado por la Entidad en función de sus cantidades. Por lo tanto, el Comité Económico Estructurador procede a determinar los precios de referencia así:

EMPRESA	VALOR
CALLTECH S.A.	$ 31.976.800
SICMES S.A.S.	$ 32.690.000
PROMEDIO	**$ 32.333.400**

- **Justificación del precio de referencia**

Para la proyección de los precios se tuvo en cuenta las cotizaciones avaladas por el Comité Técnico Estructurador; tomando como referencia el valor unitario (incluido IVA y otros gravámenes, en caso de que apliquen) presentado en las diferentes cotizaciones, tal como lo indica la solicitud de cotización; posteriormente, el comité económico procede a identificar la dispersión existente entre los precios, con el fin de realizar un análisis para el cálculo del precio estimado de referencia de acuerdo a lo sugerido por Colombia Compra Eficiente, aplicando las medidas de tendencia, mediana, promedio, desviación estándar y mínimo o menor valor.

Con este análisis se busca cumplir con el principio de economía, esto asegurando que el valor de los elementos se encuentre dentro de un margen coherente para determinar el precio más favorable para la entidad.

El criterio de selección del precio de referencia se efectuó teniendo en cuenta la respectiva comparación entre los resultados de las tendencias, estableciendo la siguiente condición para determinar el precio de referencia.

Dada la variabilidad de los porcentajes de dispersión entre los valores de las cotizaciones, se establece el precio unitario de referencia como el promedio.

NOTA 1: El valor del precio de referencia unitario se encuentra redondeado a cero cifras decimales.

NOTA 2: La descripción de los servicios y/o bienes se encuentran simplificadas por motivos de visualización mas no representan especificaciones técnicas requeridas.

7. Precios de Referencia:

De acuerdo al anterior análisis y teniendo en cuenta el presupuesto disponible y el tiempo de ejecución se define que las cantidades a adquirir corresponden al tipo de contrato como tracto sucesivo, mismas que deberá ofrecer el oferente son las siguientes, mas no corresponden al valor del presupuesto:

EMPRESA	VALOR
CALLTECH S.A.	$ 31.976.800
SICMES S.A.S.	$ 32.690.000
PROMEDIO	**$ 32.333.400**

Teniendo en cuenta que la necesidad planteada por la Supervigilancia, de acuerdo con el estudio de mercado tiene un costo total de **TREINTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS ML/CTE ($32.333.400)** el cual es inferior al presupuesto asignado.

Los interesados en participar en el presente proceso deberán ofertar la totalidad de los ítems requeridos, dispuestos en el documento anexo, cumpliendo el total de las especificaciones técnicas y condiciones exigidas, sin sobrepasar el precio de referencia por ítem ni total.

11. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

El valor del presupuesto oficial establecido para la presente contratación es por la suma de **TREINTA Y DOS MILLONES TRECIENTOS TREINTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS PESOS ($32.333.400) INCLUIDO IVA.**

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					
No. De CDP	Fecha de CDP	Posición Catalogo de Gasto	Fuente	Recurso	Valor en Números

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

61223	12/07/2023	A-02-02-02-008-004	Propios	20	$32.333.400,00

12. FORMA Y REQUISITOS DE PAGO

El valor total del contrato se realizará en un único pago, una vez el supervisor del contrato confirme la existencia o entrega de los productos adquiridos con los siguientes soportes:

- Presentación de la Factura (si el proveedor está obligado a presentar factura electrónica (que en el RUT tengan registrada la responsabilidad 52) validada previamente por la DIAN conforme al decreto 358 de 05 de marzo de 2020 y resolución 000042 de mayo 5 de 2020, debe presentarla de esta manera).
- Informe de Supervisión que incluya la certificación de entrega a satisfacción de los productos adquiridos.
- Certificado de Parafiscales firmada por el Representante legal, contador y/o Revisor Fiscal si esta la empresa está obligada a tenerlo.

Este pago se hará dentro de los treinta días siguientes a la presentación de los anteriores documentos, y el mismo estará sujeto a la disponibilidad del Programa Anual de Caja – PAC- de la SUPERVIGILANCIA.

NOTA: Para la presente contratación no habrá lugar a pagos de anticipos ni pagos anticipados.

Si el proveedor está obligado a "facturar electrónicamente", deberá cumplir las indicaciones para su presentación emitidas en la Directiva Circular 016 de marzo de 2021 del Ministerio de Hacienda y crédito público, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 09 de 2020.

Parágrafo Primero. Demoras e intereses moratorios. La SUPERVIGILANCIA no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al CONTRATISTA cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o esta no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en el presente contrato.

La SUPERVIGILANCIA reconocerá intereses de mora sobre las sumas no canceladas oportunamente al CONTRATISTA, equivalentes a la tasa de interés corriente a la fecha programada para dicho pago, sobre el saldo en mora en los términos establecidos por los artículos 4° numeral 8°, artículo 25 numeral 14 y el art. 27 de la Ley 80 de 1993. Parágrafo Segundo. Retenciones. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Objeciones y glosas: En caso de presentarse objeciones transitorias, éstas deberán ser respondidas dentro de los veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de notificación al CONTRATISTA por parte del supervisor del contrato; si el CONTRATISTA no cumple con la obligación de aclarar las objeciones notificadas se entenderá que acepta la reclamación y en consecuencia se convierte en glosa definitiva para lo cual se

efectuarán los ajustes correspondientes y se dará trámite a la factura.

13. ANALISIS DE RIESGOS Y FORMAS DE MITIGARLO

De acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 y de los Artículos, 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente el Grupo de Recursos Humanos, realizó la estimación, asignación, tratamiento, monitoreo y mitigación de los riesgos asociados a la ejecución de la presente contratación como consta en la matriz de análisis de riesgos y forma de mitigarlo

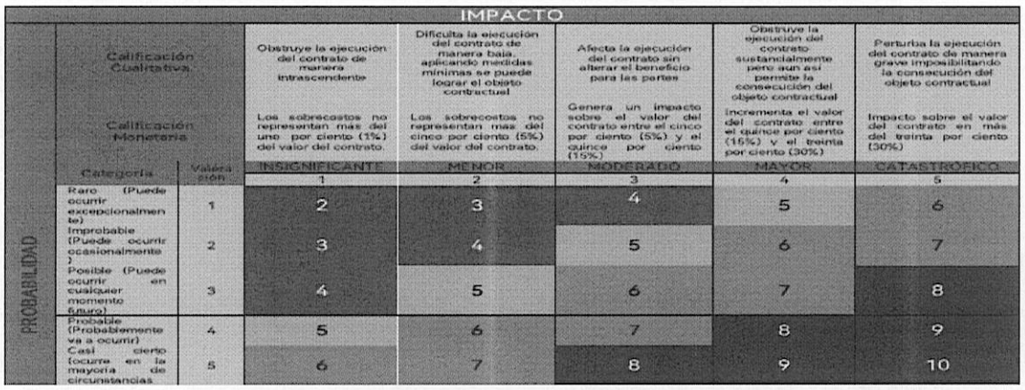
No	clase	fuente	etapa	tipo	Descripción ¿Qué puede pasar? ¿Cómo puede ocurrir?	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	impacto	Valoración del riesgo	Categoría	A quien se le asigna	Tratamiento y controles implementados
1	E	EX	EJ	RO	Falta de experiencia o formación del contratista, en los campos mencionados en el objeto del presente proceso.	Mala ejecución del Contrato que genere un perjuicio para la entidad.	2	2	2	RB	Contratista	Riesgo mitigado por la entidad con el Amparo de calidad del servicio y la designación de Supervisor idóneo.
2	E	Ex	C	RO	Obtención tardía de seguros u otras garantías	Retardo en el inicio de la ejecución del objeto	2	2	2	RB	Contratista	Colocándole un plazo máximo de entrega de las garantías, en la minuta del contrato
3	E	Ex	EJ	RO	Incumplimiento del alcance del objeto o las obligaciones contrato.	Daño antijurídico o un detrimento patrimonial o de imagen a la entidad	2	2	2	RB	Contratista	Riesgo mitigado por la entidad con el amparo de cumplimiento y la designación de un Supervisor idóneo.

Convenciones

COLUMNA	CONVENCIÓN	SIGNIFICADO
CLASE	E	Especifico
	G	General
FUENTE	EX	Externo
	I	Interno

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

ETAPA	PL	Planeación
	S	Selección
	C	Contratación
	EJ	Ejecución
TIPO	RE	Riesgos Económicos
	RSP	Riesgos Sociales o Políticos
	RO	Riesgos Operacionales
	RF	Riesgos Financieros
	RR	Riesgos Regulatorios
	RN	Riesgos de la Naturaleza
	RA	Riesgos ambientales
	RT	Riesgos Tecnológicos



Valoración del Riesgo	Categoría	CUANTIFICACION (MAXIMO PUNTAJE A OTORGAR)
8,9 y 10	**Riesgo Extremo**	**Superior al 30%**
6 y 7	**Riesgo Alto**	**16% al 30%**
5	**Riesgo Medio**	**6% al 15%**
2,3 y 4	**Riesgo Bajo**	**5%**

GARANTIAS QUE AMPAREN UN POSIBLE RIESGO CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL:

GARANTÍA ÚNICA:

Conforme a la sección 3, subsección 1 al 5, Artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del Decreto 1082 de 2015, sobre garantías contractuales, **EL CONTRATISTA** deberá constituir a favor de la **Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de expedición del presente contrato, Garantía Única consistente en contrato de seguro contenido en una póliza, que cubra los siguientes amparos:

1) **Cumplimiento del contrato:** Por un monto equivalente al quince (15%) por ciento del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución de la misma y seis (6) meses más contados a partir de su suscripción.
2) **Calidad del servicio:** por un monto equivalente al quince (15%) por ciento del valor total del contrato, con una vigencia igual al término de ejecución del contrato y seis (6) meses más contados a partir de la fecha de entrega total de los servicios.
3) **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales:** Por un monto equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término

de ejecución del mismo y tres (3) años más contados a partir de la expedición de la póliza.

14. DOCUMENTOS PREVIOS:

Escriba que documentos adicionales incluye al presente proceso como por ejemplo cotizaciones, etc.

Norberto Jiménez López

Coordinador Grupo Atención al usuario

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	
Revisado para firma por	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	