# ESTUDIOS PREVIOS – CONTRATACIÓN DIRECTA

**FECHA: NOVIEMBRE 2023**

**ÁREA SOLICITANTE: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

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

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

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

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

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

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

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

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

"

1. *Proponer a la Dirección General las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención de los usuarios del Instituto.*
2. *Desarrollar estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los diferentes usuarios, industria y población en general y proponer*

[3] Artículo 4, ibídem

*acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción con los servicios que presta el Instituto.*

3. *Proponer a la Dirección General y liderar la implementación y mantenimiento de estrategias y proyectos de participación social que permitan la interacción con los usuarios, industria, ciudadanos y las diferentes entidades gubernamentales.*
4. *Desarrollar e implementar las diferentes estrategias y líneas de política relacionadas con el servicio al ciudadano, optimización de servicios e implementación de estándares establecidos por el Gobierno Nacional, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información.*

*(…)*

6. *Dirigir la implementación de las políticas de atención de los usuarios del Instituto en todas las sedes y puntos de atención a nivel nacional.*

*(…)"*

El proceso de contratación que se solicita iniciar busca dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 2, 23, 74, 123, 209 y 270 de la Constitución Política de Colombia y por la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual precisa en su artículo 7

*"(…)* ***ARTÍCULO 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.*** *Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*

*1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*

*2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*

*3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención*

*4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código. (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

*(…)"*

La Oficina de Atención al Ciudadano es consciente que el servicio es un compromiso permanente y necesario para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, ahora bien, ha enfocado sus esfuerzos en garantizar a los usuarios y la ciudadanía en general atención e información oportuna en cuanto a trámites y servicios prestados por la Entidad, asegurando a la continuidad la disponibilidad de la prestación de los servicios.

Por lo que antecede, se reconoce la necesidad de una administración al servicio del ciudadano que promueva activamente la participación, el acceso a la información, la innovación y la apropiación social del conocimiento bajo principios de equidad y transparencia.

Bajo este fundamento en el año 2007 con el propósito de organizar y mejorar la atención a los ciudadanos que se acercan al instituto en búsqueda de un servicio, orientación o información, se suscribió el contrato de compraventa No 234 de 2007, mediante el cual se adquirió un sistema de control de tiempos en la atención a clientes, con la empresa AXTEL INGENIERIA LTDA. Este software permite asignar un turno a la persona que va a ser atendida, permitiendo tener un control de las filas y un registro de los tiempos de atención y calificación del servicio.

Es de resaltar que, desde la adquisición del sistema de turnos SICOTURNO, la entidad ha venido solicitando los servicios de actualización, mantenimiento y soporte, mediante la suscripción de diferentes contratos bajo la modalidad de contratación directa con la empresa AXTEL INGENIERÍA LTDA, considerando que es la única empresa que puede satisfacer estas necesidades dado que es el titular de los derechos de autor del sistema SICOTURNO.

Seguidamente, se relacionan algunas de las contrataciones realizadas a la fecha mediante las cuales se ha asegurado el correcto funcionamiento del sistema y la prestación del servicio de atención a los usuarios con este sistema. Contrato 447 de 2017, 245 de 2018, 322 de 2019 y 789 de 2020, por lo cual se contrató los servicios de actualización y mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de turnos instalado en la Oficina de Atención al Ciudadano incluyendo bolsa de repuestos. En el año 2021 mediante el contrato 754 de 2021 se solicitaron los servicios de actualización para generar a los usuarios la posibilidad de obtener el turno de atención vía internet en cinco (5) sedes, desde donde funcionan hasta cuatro (4) ventanillas de atención al ciudadano, esto posibilitó el servicio de agendamiento de citas permitiendo un control de atención del canal presencial y virtual y, durante la vigencia 2022 se suscribió el contrato 752 de 2022 para contratar los servicios de actualización contemplando cambios en la forma de solicitud de turnos vía internet y la inclusión de la actividad de notificaciones presenciales.

De otra parte, se deben atender los lineamientos normativos definidos para los sistemas de turnos, para el caso el expedido en el numeral 18 en la Norma Técnica ISO: 6047

*(…)*

***18. SISTEMAS DE ASIGNACIÓN DE TURNOS***

*Si se usa un sistema de asignación de turnos, los dispositivos de control deben estar ubicados de acuerdo con el numeral 41. Toda la información necesaria se debe suministrar mediante una redacción sencilla con suficiente contraste visual y con base en el principio de dos sentidos. La máquina que entrega los tiquetes de los turnos y el sistema de llamado deben tener salida visual y audible.*

*(…)*

Por lo anterior, se hace necesario solicitar nuevamente los servicios de actualización, mantenimiento y soporte al software con el fin de involucrar modificaciones y mejoras en las interfaces de información, organización y disposición de la agenda, simplificando el proceso de navegación, incorporación de nuevas funcionalidades para las personas en

condiciones de discapacidad lo anterior con el objetivo de generar un impacto en el uso y modernización de la herramienta. Adicionalmente, se hace necesario contar con la información estadística necesaria para el control operativo del punto de atención.

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

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

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

Por último, de conformidad con el artículo 2.2.5.1.7 del Decreto 1083 de 2015, esta contratación se realiza por el tiempo estrictamente necesario, de acuerdo con el plazo que se indicará más adelante.

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

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

Así mismo, se estarían incumpliendo los deberes de las autoridades en la atención al público consagrados en la Ley 1437 de 2011.

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

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

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

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

### 2.1. OBJETO:

PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA DE TURNOS SICOTURNO INSTALADO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA GARANTIZAR LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y PARA CONTAR CON LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA NECESARIA PARA EL CONTROL OPERATIVO DEL PUNTO DE ATENCIÓN.

#### 2.1.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|---|---|---|
| 1 | Soporte, hosting y servidor necesario para solicitud de turnos vía web.<br>• Se brinda soporte técnico vía telefónica los 365 días del año en horario de 6 am a 10 pm.<br>• Se disponen dos líneas telefónicas para el soporte técnico 3108565165 y 3004429151.<br>• En el momento de recibir la llamada se registra en el sistema de soporte para generar una orden de servicio técnico OT.<br>• En la OT quedará el registro de fecha y hora de la llamada y persona que atiende.<br>• La OT llevará descripción y seguimientos.<br>• Después de registrar la OT se brindará soporte de nivel uno, para restablecer el servicio a la mayor brevedad.<br>• En caso de no poder solucionarlo, se escala al siguiente nivel de soporte.<br>• El segundo nivel de soporte tendrá 60 minutos para solucionar la OT.<br>• En el caso en que el nivel dos de soporte no solucione la OT. Se informa para programar visita de mantenimiento correctivo.<br>• Servidor fuera del país, con normas internacionales de seguridad.<br>• Disponibilidad de tiempo al aire de 365 días al año.<br>• Base de datos centralizada y con backup cada 12 horas.<br>• Monitorear el tiempo de actividad y rendimiento del servidor (CPU, RAM y almacenamiento) y mantener informado con avisos de alerta. | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| | • Acceso completo a la administración del servidor. | |
| 2 | Actualización con los requerimientos del Invima<br><br>• Actualizar la pantalla de la columna de turnos ubicada en la Oficina de Atención al Ciudadano, ajustando la información y el número de pasos, teniendo en cuenta que las actividades disponibles para los usuarios en la actualidad de forma presencial son: orientación, PQRDS, Cancillería y módulo de consulta # y módulo # (para uso de los equipos de cómputo para consultas en la Oficina Virtual por parte de los usuarios).<br>• Realizar el ajuste de la visual, en donde se ajusten colores y demás aspectos que permitan la visualización por personas con limitación visual, así mismo, que se deje una sola pantalla para el sistema de turnos con el fin de que los usuarios tengan una mayor visual.<br>• Realizar llamado sonoro del turno, ya sea indicando número de turno o nombre del usuario y ventanilla de atención esto para la atención de población en condición de discapacidad visual.<br>• Generar reportes de productividad por ventanilla o funcionario en los cuales detalle el número de atenciones (día, mes año), promedio de tiempos de atención, etc.<br>• Inhabilitar el listado de usuarios a atender a los funcionarios en ventanilla.<br>• Corregir la configuración en el reporte que genera la plataforma Sicoturno de las tildes y letra ñ. | 1 |
| 3 | Módulo para el llamado de turnos, con mensajes de voz indicando el turno y la ventanilla de atención. Incluye un amplificador de 150W, cuatro (4) parlantes de techo, materiales e instalación.<br><br>Amplificador ambiental potencia: 150W<br>• 5 zonas<br>• 150 watts<br>• Entrada para 3 micrófonos, 1 con prioridad<br>• De 4 – 16 OHM 100V<br>• Reproductor MP3, USB, FM, Bluetooth<br>• REC, Talkover, echo<br>• 2 líneas aux, 1 línea de salida<br>• Incluye control remoto<br><br>4 unidades de parlantes de techo<br>• Potencia en baja impedancia 10 watts<br>• Potencias por transformador de acople seleccionable de 5W / 10W.<br>• Cuerpo estructura en ABS<br>• Tamaño de woofer 6”<br>• Respuesta en frecuencia 90Hz – 16khz<br>• Sensibilidad 91 db (1 watt – 1 m) | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| | • Tamaño producto: diámetro 18.6 centímetros / altura 7 cm.<br>• Color blanco<br>• Peso 0.5 kg | |
| 4 | Paquete mensual de 8000 mensajes de texto enviados al número de celular registrado en la solicitud.<br><br>Los mensajes de texto desempeñan un papel fundamental en la confirmación de la aceptación de las solicitudes de turnos por parte de los usuarios. A través de estos mensajes, se proporciona al usuario el número de turno asignado, la fecha correspondiente y un enlace a la página web para su verificación. Para garantizar la seguridad de la información, se realiza una encriptación de los mensajes antes de ser enviados a una de las plataformas autorizadas por los operadores celulares en Colombia. La plataforma receptora confirma la recepción del mensaje encriptado, y la plataforma Sicoturno almacena la confirmación de la entrega exitosa del mensaje. | 2 |

## 2.2. CLASIFICACIÓN UNSPSC:

| Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas | |
|---|---|
| **Código** | **Descripción** |
| 81112202 | Actualizaciones o parches de software |
| 81112200 | Mantenimiento y soporte de software |
| 81112222 | Mantenimiento de software de gestión mantenimiento y operación de las instalaciones |

## 2.3. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

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

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

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

## 2.4. AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS:

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

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Autorización para contratar del representante legal de la persona jurídica. | X | | Cámara de Comercio – Certificado de Existencia y Representación Legal |

## 2.5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

### 2.5.1. DEL CONTRATISTA:

#### 2.5.1.1. OBLIGACIONES GENERALES:

1. Realizar las actividades para el óptimo cumplimiento contractual.
2. Actuar con suma diligencia, responsabilidad e idoneidad en la ejecución de las actividades contratadas.
3. Suscribir el acta de inicio, junto con quien ejerza la supervisión del contrato, una vez se cuente con el lleno de los requisitos legales para ellos.
4. Presentar mensualmente o cuando el Supervisor lo requiera, el informe de actividades de acuerdo a los parámetros señalados por el Supervisor.
5. Responder por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo.
6. Guardar la confidencialidad y la reserva de toda la documentación que le haya sido asignadas en desarrollo de sus obligaciones contractuales.
7. Informar oportunamente al supervisor asignado, los inconvenientes que afecten el normal desarrollo del objeto contractual.
8. Cumplir como contratista con las obligaciones del sistema de seguridad social integral contenidas en las normas legales vigentes y parafiscales, según se requiera.
9. Portar el carné que lo identifica como contratista del Instituto en lugar visible o la identificación que corresponda.
10. Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la entidad respecto al MECI, gestión de calidad y ambiental, Códigos de Buen Gobierno y Ética de la Entidad.
11. Recibir, custodiar y cuidar la documentación que por razón de su actividad conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, sin que pueda reproducirla, divulgarla o publicarla en cualquier medio. (N/A)
12. Recibir, custodiar y cuidar los bienes y/o elementos que la entidad le proporciona para el desempeño de sus actividades.
13. Responder por sus actos u omisiones en ejecución del contrato, cuando con ello cause perjuicios a la administración o a terceros.
14. Acatar las instrucciones y recomendaciones que, dentro del marco del objeto y obligaciones contractuales, se realicen por parte del Invima a través del supervisor designado.
15. Prestar los servicios contratados con plena autonomía técnica y administrativa.
16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a realizar u omitir un hecho o un acto en el ejercicio de sus obligaciones. En caso de que ello presente, informar inmediatamente al Invima.

17. Al finalizar el contrato, deberá devolver todos los elementos entregados por el Invima para su ejecución, soportando por escrito dicha entrega. De igual forma deberá quedar al día con el aplicativo de correspondencia. (N/A)
18. Cumplir a cabalidad con la normativa vigente que regula su profesión y el objeto contractual.
19. Registrar y actualizar su información y documentos en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público, SIGEP. (N/A)
20. Las demás que sean necesarias y requeridas para el óptimo cumplimiento contractual.
21. Actualizar conforme a las reglas previstas en la Ley 2013 de 2019 su declaración de rentas y registro de conflictos de intereses.
22. Cargar y actualizar en su usuario del Secop II, sus cuentas de cobro e informes de actividades de conformidad con lo desarrollado durante la ejecución del contrato.
23. Las demás que sean necesarias y requeridas para el óptimo cumplimiento del objeto contractual.

**2.5.1.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

1. Realizar los arreglos en la visualización del turno, en donde se ajusten colores y demás aspectos que permitan mejorar la imagen para las personas con limitación visual, así mismo, dejar una sola pantalla para el sistema de turnos con el fin de que los usuarios tengan una mayor visual.
2. Realizar la instalación y verificar el correcto funcionamiento del módulo para el llamado de turnos con mensajes de voz indicando el turno y la ventanilla de atención, el cual debe incluir el amplificador y los cuatro parlantes en el techo.
3. Generar reportes de productividad por ventanilla o funcionario, en los cuales se detalle el número de atenciones (día, mes, año), promedio de tiempos de atención.
4. Inhabilitar el listado de usuarios a atender a los funcionarios en ventanilla.
5. Actualizar la pantalla de la columna de turnos ubicada en la oficina de atención al ciudadano, ajustando la información y el número de pasos, teniendo en cuenta que las actividades disponibles para los usuarios en la actualidad de forma presencial son: orientación, PQRDS, cancillería y módulo de consulta # y módulo # (para uso de los equipos de cómputo para consultas en la oficina virtual por parte de los usuarios)
6. Corregir la configuración en el reporte que genera la plataforma Sicoturno de las tildes y letra ñ.
7. Brindar soporte técnico y el mantenimiento correctivo sin costo adicional para el Invima cuando se requiera, de tal forma que se asegure el funcionamiento de este.
8. Garantizar el soporte, hosting y servidor necesario para la solicitud de turnos y el correcto funcionamiento de la aplicación Sicoturno.
9. Enviar por mensaje de texto la confirmación del turno al usuario al número de celular registrado en la solicitud.

**NOTA**. Serán propiedad de la Entidad estatal los resultados de los estudios, investigaciones y en general los informes y trabajos realizados para cumplir el objeto de este contrato. El contratista no podrá hacer uso de los mismos para fines diferentes a los del trabajo mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de la Entidad Estatal. El contratista puede hacer uso y difusión, de los resultados, informes y documentos, en general de los productos que se generen en desarrollo y ejecución del presente contrato,

siempre y cuando con ello no se afecte la confidencialidad de que trata el contrato y se haya obtenido previamente autorización del contratante.

### 2.5.2. DEL CONTRATANTE

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

## 2.6. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El contratista deberá realizar la actualización del SOFTWARE SICOTURNO a más tardar el 15 de diciembre de 2023. El servicio de soporte técnico (mantenimiento) correspondiente a la aplicación del SOFTWARE SICOTURNO tendrá una vigencia de un (1) año a partir de la fecha en la cual se haya realizado la actualización del software.

## 2.7. LUGAR DE EJEUCIÓN O ENTREGA:

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

## 2.8. SUPERVISIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

De acuerdo con lo consagrado en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, concordante con lo dispuesto en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, "CUANDO NO EXISTE PLURALIDAD DE OFERENTES EN EL MERCADO consagra que la **contratación directa** procede para los casos cuando ***no exista pluralidad de oferentes en el mercado.***

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

De conformidad con lo anterior, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima, ha verificado que (AXTEL INGENIERÍA LTDA), es la persona que presenta la exclusividad en los derechos patrimoniales de autor del SOFTWARE SICOTURNO, y para comprobar, se cuentan los siguientes documentos soportes: Certificado de Registro de Soporte Lógico Libro 13 Tomo 26 Partida 369 expedido por el

Ministerio del Interior y de Justicia mediante el cual se registró el *"software para la atención de usuarios mediante la asignación de turnos"* el 10 de agosto de 2010.

De acuerdo con lo anterior, es necesario para el Invima desarrollar la contratación con el fin de que la sociedad Axtel Ingeniería Ltda preste los servicios de soporte y actualización al sistema de turnos Sicoturno instalado en la Oficina de Atención al Ciudadano para garantizar las condiciones de accesibilidad a las personas en condición de discapacidad y para contar con la información estadística necesaria para el control operativo del punto de atención lo anterior teniendo en cuenta que la citada empresa es proveedor exclusivo de los servicios que se pretenden contratar.

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

El valor del contrato a celebrar será por la suma de TRECE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE ($13.639.982), incluye IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones de ley a que haya lugar.

### 4.1. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR

Se solicitó cotización mediante correo electrónico el día 23 de mayo de 2023 a la empresa Axtel Ingeniería Ltda propietaria del software Sicoturno, la cual sirvió para establecer el presupuesto oficial del presente proceso, como se muestra a continuación:

| Ítem | Descripción | Cantidad | Valor antes de IVA | Valor con IVA | Valor Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Soporte, hosting y servidor necesario para solicitud de turnos vía web.<br>• Se brinda soporte técnico vía telefónica los 365 días del año en horario de 6 am a 10 pm.<br>• Se disponen dos líneas telefónicas para el soporte técnico 3108565165 y 3004429151.<br>• En el momento de recibir la llamada se registra en el sistema de soporte para generar una orden de servicio técnico OT.<br>• En la OT quedará el registro de fecha y hora de la llamada y persona que atiende.<br>• La OT llevará descripción y seguimientos.<br>• Después de registrar la OT se brindará soporte de nivel uno, para restablecer el servicio a la mayor brevedad.<br>• En caso de no poder solucionarlo, se escala al siguiente nivel de soporte. | 1 | $4.100.170 | $4.879.202 | $4.879.202 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | • El segundo nivel de soporte tendrá 60 minutos para solucionar la OT.<br>• En el caso en que el nivel dos de soporte no solucione la OT. Se informa para programar visita de mantenimiento correctivo.<br>• Servidor fuera del país, con normas internacionales de seguridad.<br>• Disponibilidad de tiempo al aire de 365 días al año.<br>• Base de datos centralizada y con backup cada 12 horas.<br>• Monitorear el tiempo de actividad y rendimiento del servidor (CPU, RAM y almacenamiento) y mantener informado con avisos de alerta.<br>• Acceso completo a la administración del servidor. | | | | |
| 2 | Actualización con los requerimientos del Invima<br><br>• Actualizar la pantalla de la columna de turnos ubicada en la Oficina de Atención al Ciudadano, ajustando la información y el número de pasos, teniendo en cuenta que las actividades disponibles para los usuarios en la actualidad de forma presencial son: orientación, PQRDS, Cancillería y módulo de consulta # y módulo # (para uso de los equipos de cómputo para consultas en la Oficina Virtual por parte de los usuarios).<br>• Realizar el ajuste de la visual, en donde se ajusten colores y demás aspectos que permitan la visualización por personas con limitación visual, así mismo, que se deje una sola pantalla para el sistema de turnos con el fin de que los usuarios tengan una mayor visual.<br>• Realizar llamado sonoro del turno, ya sea indicando número de turno o nombre del usuario y ventanilla de atención esto para la atención de población en condición de discapacidad visual.<br>• Generar reportes de productividad por ventanilla o funcionario en los cuales detalle el número de atenciones (día, mes año), promedio de tiempos de atención, etc.<br>• Inhabilitar listado de usuarios a atender a los funcionarios en ventanilla.<br>• Corregir la configuración en el reporte generado por la plataforma Sicoturno de las tildes y letra ñ. | 1 | $1.450.000 | $1.725.500 | $1.725.500 |
| 3 | Módulo para el llamado de Turnos, con mensajes de voz indicando el turno y la ventanilla de atención. Incluye un | 1 | $5.350.000 | $6.366.500 | $6.366.500 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | amplificador de 150W cuatro (4) parlantes de techo, materiales e instalación<br><br>Amplificador ambiental potencia: 150W<br>• 5 zonas<br>• 150 watts<br>• Entrada para 3 micrófonos, 1 con prioridad<br>• De 4 – 16 OHM 100V<br>• Reproductor MP3, USB, FM, Bluetooth<br>• REC, Talkover, echo<br>• 2 líneas aux, 1 línea de salida<br>• Incluye control remoto<br><br>4 unidades de parlantes de techo<br>• Potencia en baja impedancia 10 watts<br>• Potencias por transformador de acople seleccionable de 5W / 10W.<br>• Cuerpo estructura en ABS<br>• Tamaño de woofer 6"<br>• Respuesta en frecuencia 90Hz – 16khz<br>• Sensibilidad 91 db (1 watt – 1 m)<br>• Tamaño producto: diámetro 18.6 centímetros / altura 7 cm.<br>• Color blanco<br>• Peso 0.5 kg | | | | |
| 4 | Paquete Mensual de 8000 Mensajes de Texto<br><br>Los mensajes de texto desempeñan un papel fundamental en la confirmación de la aceptación de las solicitudes de turnos por parte de los usuarios. A través de estos mensajes, se proporciona al usuario el número de turno asignado, la fecha correspondiente y un enlace a la página web para su verificación. Para garantizar la seguridad de la información, se realiza una encriptación de los mensajes antes de ser enviados a una de las plataformas autorizadas por los operadores celulares en Colombia. La plataforma receptora confirma la recepción del mensaje encriptado, y la plataforma Sicoturno almacena la confirmación de la entrega exitosa del mensaje. | 2 | $281.000 | $334.390 | $668.780 |
| **TOTAL** | | | | | **$13.639.982** |

## 4.2. FORMA DE PAGO:

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

1. El Invima pagará al contratista el valor del contrato en un único pago, luego del suministro efectivo del servicio, en atención a la solicitud del supervisor del contrato, previa presentación de la factura (en la cual se debe discriminar los valores unitarios por ítem y el valor del IVA por cada ítem), con el cumplimiento de los requisitos legales.

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

## 4.3. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL

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

EN CASO DE FUNCIONAMIENTO:

| **Presupuesto** | **Funcionamiento** |
|---|---|
| **CDP N°.** | Ver anexo |
| **Valor del CDP** | $13.639.982 |
| **Rubro presupuestal - Código SIIF** | A-02-02-02-008-007 |

## 5. CRITERIOS DE SELECCCIÓN MÁS FAVORABLES PARA LA ENTIDAD:

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

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

| **Requisitos de capacidad jurídica** | **Requisitos de idoneidad** | **Requisitos de experiencia** |
|---|---|---|

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

## 6. ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 que contiene: *"**Evaluación del Riesgo**. La Entidad Estatal debe evaluar el riesgo que el Proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente."* Y acorde con lo los dispuesto en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los procesos de contratación. Donde se establecen los parámetros y los elementos a tener en cuenta a la hora de hacer el análisis del riesgo:

**6.1 CONTEXTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN:**

| | |
|---|---|
| **OBJETO** | Prestar los servicios de soporte y actualización al sistema de turnos Sicoturno instalado en la Oficina de Atención al Ciudadano para garantizar las condiciones de accesibilidad a las personas en condición de discapacidad y para contar con la información estadística necesaria para el control operativo del punto de atención. |
| **PRESUPUESTO OFICIAL:** | TRECE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE ($13.639.982) |
| **LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** | Las actividades u obligaciones del contrato serán desarrolladas en la sede del Invima ubicada en la Carrera 10 No 64-28 en la ciudad de Bogotá D.C. sin perjuicio de las actividades que deban desarrollarse en el territorio nacional. |

**6.2 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS**

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

**6.3 EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO**

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

**6.4 IMPACTO DEL RIESGO**

| | IMPACTO | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CALIFICACIÓN CUALITATIVA** | Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente | Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual | Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes | Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual | Perturba la ejecución del contrato de manera grave, imposibilitando la consecución del objeto contractual. |
| **CALIFICACIÓN MONETARIA** | Los sobrecostos no representan más del uno por | Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5 | Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el | Incrementa el valor del contrato entre | Impacta sobre el valor del contrato en más |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ciento (1%) el valor del contrato | %) del valor del contrato | cinco por ciento (5%) y el quince por ciento (15%) del valor del contrato | quince por ciento (15%) y el treinta por ciento (30%) | del 30% del valor total del contrato |
| **VALORACIÓN** | **INSIGNIFICANTE** | **MENOR** | **MODERADO** | **MAYOR** | **CATASTÓFICO** |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**6.5 VALORACION DEL RIESGO**

| **CALIFICACIÓN CUALITATIVA** | | **IMPACTO** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente | Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual | Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes | Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual | Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual |
| **CALIFICACIÓN MONETARIA** | | $136.400 | $681.999 | $681.999 - $2.045.997 | $2.045.997 –$4.091.995 | $4.228.394 |
| **CATEGORIA** | **VALORACIÓN** | **INSIGNIFICANTE** | **MENOR** | **MODERADO** | **MAYOR** | **CATASTROFICO** |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **PROBABILIDAD** | Raro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | Improbable | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | Posible | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | Probable | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| | casi cierto | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**6.6 CATEGORIA DEL RIESGO**

| **VALORACIÓN** | **CATEGORIA** |
|---|---|

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

| N | Clase | Fuente | Etapa | Tipo | Descripción | Consecuencia de la ocurrencia del evento | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿A quién se le asigna? | Tratamiento/Control a ser implementado | Impacto después del tratamiento | | | | ¿Afecta la ejecución del contrato? | Responsable por implementar el tratamiento | Fecha estimada en que se inicia el tratamiento | Fecha estimada en que se completa el tratamiento | Monitoreo y revisión | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | | | | | ¿Cómo se realiza el monitoreo? | Periodicidad |
| 1 | General | Interno | Planeación | Operacional | Posible debilidad en la elaboración de los documentos precontractuales (ficha técnica, análisis del sector, estudio previo) o deficiencia en estructuración del presupuesto. | Retraso en la satisfacción de la necesidad de la entidad debido a la declaratoria de desierto<br><br>Subvaloración o sobrevaloración respecto de la dinámica del mercado | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Entidad | Designar en profesionales idóneos y competentes la responsabilidad de elaborar los documentos precontractuales, establecer con claridad la necesidad a satisfacer y desarrollar un adecuado análisis del sector con el fin de estimar de manera adecuada el presupuesto | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Si | La (el) coordinadora (r) del Grupo de Gestión Contractual, el (la) Coordinador (a) del área solicitante y los profesionales designados para la elaboración y revisión de los documentos precontractuales | Durante el proceso de planeación | Hasta la adjudicación del contrato | Realizando mesas de trabajo con el área técnica y grupo de gestión contractual | De conformidad con el cronograma establecido |
| 2 | General | Externo | Contratación | Operacional | Posibilidad de que el contratista suministre la documentación requerida de manera incompleta, falsa, incorrecta, desactualizada, por fuera de los tiempos establecidos | Retraso en la satisfacción de la necesidad para la entidad lo cual genera retraso en la contratación | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Contratista | Revisar y analizar la información y documentos presentados por parte del contratista durante el proceso de selección, contratación, ejecución y liquidación, en caso de evidenciar situaciones irregulares informar al área de gestión contractual con el fin de que se proceda de conformidad con la normativa vigente aplicable. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Si | Los profesionales designados para la elaboración revisión de los documentos precontractuales y el supervisor del contrato una vez que se haya legalizado la respectiva contratación | Durante el proceso de planeación | Hasta la adjudicación del contrato | Verificando las cualidades y especificidades de la información allegada | De acuerdo con la ejecución del contrato y la presentación de documentos e informes |

| N | Clase | Fuente | Etapa | Tipo | Descripción | Consecuencia de la ocurrencia del evento | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿A quién se le asigna? | Tratamiento/Control a ser implementado | Impacto después del tratamiento | | | | ¿Afecta la ejecución del contrato? | Responsable por implementar el tratamiento | Fecha estimada en que se inicia el tratamiento | Fecha estimada en que se completa el tratamiento | Monitoreo y revisión | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | | | | | ¿Cómo se realiza el monitoreo? | Periodicidad |
| 3 | General | Interno | Ejecución | Operacional | Posibilidad de retraso en la prestación de servicio, demora en la entrega de informes y/o productos a cargo del contratista o cuando los mismos no corresponden a lo mínimo solicitado en el contrato. | Retrasos en la ejecución del contrato, pagos del mismo y afectación en la satisfacción de la necesidad. | Posible (3) | Moderado (3) | 6 | Riesgo Alto | Contratista | Verificar que la prestación del servicio y ejecución del contrato y la presentación de informes se encuentre de acuerdo a los requerimientos técnicos en cuanto a calidad y plazo cumpliendo con lo establecido en las obligaciones contractuales. | Posible (3) | Moderado (3) | 6 | Riesgo Alto | Si | Supervisor del contrato y equipo del área técnica | A partir de la suscripción del acta de inicio | Hasta la terminación del contrato | Verificando cada vez que se realicen las actividades para el cumplimiento de los requerimientos técnicos | Durante la ejecución del contrato. |
| 4 | General | Interno | Ejecución | Operacional | Posibilidad de vulneración de la confidencialidad de la información a la cual tiene acceso el contratista. | Mal uso de la información, presentando información a terceros, violando la cláusula en el contrato de confidencialidad de la información. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Contralista | El contratista deberá firmar el documento de confidencialidad de la información. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Si | Los profesionales designados para la elaboración y revisión de los documentos precontractuales | A partir de cuándo se allegue la oferta | Hasta la finalización del contrato | Mediante la firma por parte del contratista del formato de confidencialidad de la información | Durante la suscripción y ejecución del contrato |

| N | Clase | Fuente | Etapa | Tipo | Descripción | Consecuencia de la ocurrencia del evento | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿A quién se le asigna? | Tratamiento/Control a ser implementado | Impacto después del tratamiento | | | | ¿Afecta la ejecución del contrato? | Responsable por implementar el tratamiento | Fecha estimada en que se inicia el tratamiento | Fecha estimada en que se completa el tratamiento | Monitoreo y revisión | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | | | | | ¿Cómo se realiza el monitoreo? | Periodicidad |
| 5 | General | Interno | Ejecución | Operacional | Posibilidad de entrega de servicios y productos deficientes por el contratista, incumpliendo con los estándares de calidad y normatividad que rige el servicio del objeto a contratar. | Retraso y/o incumplimiento de la ejecución del contrato. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Contratista | Realizar seguimiento al contratista mediante las actividades y/o entregables en la prestación del servicio de acuerdo al cronograma o plazo establecido y conforme a la normatividad vigente del objeto del contrato. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Si | Supervisor del contrato y Contratista. | A partir de la suscripción del acta de inicio | Hasta la finalización del contrato | Revisando las actividades y/o entregables establecidas en las obligaciones contractuales. | Permanente, durante la ejecución del contrato |
| 6 | General | Interno | Ejecución | Operacional | Posibles fallas en el sofware o servidor de los atriles de Sicoturno en la modalidad en la cual se presenten fallas. | Afectación a la prestación del servicio generado por la imposibilidad para el usuario de la obtención del turno para la atención, vía internet o presencial. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Contratista | Revisar de manera periódica del correcto funcionamiento de las herramientas y bienes del Sicoturno que se encuentran, para garantizar el buen y oportuno servicio a los usuarios. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Si | Supervisor del contrato, equipo del área técnica y Contratista. | A partir de la suscripción del acta de inicio | Hasta la finalización del contrato | Revisando el correcto funcionamiento de los equipos y actualización de los lineamientos y desarrollos, para la ejecución de la prestación del servicio. | Permanente, durante la ejecución del contrato |

| N | Clase | Fuente | Etapa | Tipo | Descripción | Consecuencia de la ocurrencia del evento | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿A quién se le asigna? | Tratamiento/Control a ser implementado | Impacto después del tratamiento | | | | ¿Afecta la ejecución del contrato? | Responsable por implementar el tratamiento | Fecha estimada en que se inicia el tratamiento | Fecha estimada en que se completa el tratamiento | Monitoreo y revisión | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | | | | | ¿Cómo se realiza el monitoreo? | Periodicidad |
| 7 | General | Interno | Ejecución | Operacional | Posibilidad de daños ocasionados por el contratista de los bienes, equipos o instalaciones de la entidad contratante, | Afectación a la prestación del servicio generado por los daños ocasionados<br><br>Detrimento patrimonial. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Contratista | Verificar que los bienes utilizados por el contratista y suministrados por la entidad sean utilizados en debida forma y luego de la prestación del servicio se encuentren en buen estado.<br><br>En caso de presentarse daños en los bienes, equipos o instalaciones se deberá informar al grupo de gestión administrativa por escrito con el fin de que se pongan en práctica las acciones a desarrollar, con base en la normativa vigente aplicable. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Si | Supervisor del contrato y Contratista | A partir de la suscripción del acta de inicio | Hasta la finalización del contrato | Revisando del buen estado de los bienes de la entidad junto con el Grupo de Gestión Administrativa. | Durante la ejecución del contrato. |
| 8 | General | Externo | Ejecución | Regulatorio | Posibilidad de cambio en la legislación laboral y/o tributaria durante la vigencia del contrato | Modificación en las condiciones iniciales del contrato. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Contratista | Deber de información y actualización por parte del contratista y el contratante sobre cambios en la legislación laboral, respecto del objeto contractual y/o tributaria durante la vigencia del contrato. | I Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Si | Supervisor del contratista y contratista | A partir de la suscripción del acta de inicio | Hasta la finalización del contrato | Verificando la actualización de legislación contractual y/o tributaria durante la ejecución. | Durante la ejecución del contrato. |

| N | Clase | Fuente | Etapa | Tipo | Descripción | Consecuencia de la ocurrencia del evento | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿A quién se le asigna? | Tratamiento/Control a ser implementado | Impacto después del tratamiento | | | | ¿Afecta la ejecución del contrato? | Responsable por implementar el tratamiento | Fecha estimada en que se inicia el tratamiento | Fecha estimada en que se completa el tratamiento | Monitoreo y revisión | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | | | | | ¿Cómo se realiza el monitoreo? | Periodicidad |
| 9 | Específico | Interno | Ejecución | Operacional | Posible retraso o incumplimiento en la ejecución del contrato por parte del contratista ocasionado por el incumplimiento en el pago de salarios, honorarios y demás costos en los cuales deba incurrir para mantener la capacidad operativa y tecnológica requerida para la prestación del servicio que le fue contratado. | Demoras en la ejecución y cumplimiento de las metas de la entidad, desgaste administrativo. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Contratista | El contratista deberá realizar el pago oportuno de los salarios, honorarios y demás compromisos adquiridos para mantener la capacidad operativa y tecnológica requerida para la prestación del servicio.<br><br>Se deberá presentar para cada trámite de pago y cuando el supervisor lo requiera el soporte de pago de la seguridad social y parafiscales y demás documentos relacionados con la ejecución del contrato.<br><br>En caso de que el contratista incumpla con estos compromisos y se genere un incumplimiento se iniciará el proceso respectivo de acuerdo con la normativa vigente aplicable. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | SI | El contratista y el supervisor del contrato | Desde el inicio de la ejecución del contrato | Hasta la finalización de la ejecución contractual | En el desarrollo de la supervisión del contrato | Permanentemente |

| N | Clase | Fuente | Etapa | Tipo | Descripción | Consecuencia de la ocurrencia del evento | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿A quién se le asigna? | Tratamiento/Control a ser implementado | Impacto después del tratamiento | | | | | Responsable por implementar el tratamiento | Fecha estimada en que se inicia el tratamiento | Fecha estimada en que se completa el tratamiento | Monitoreo y revisión | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | Probabilidad | Impacto | Valoración | Categoría | ¿Afectará ejecución del contrato? | | | | ¿Cómo se realiza el monitoreo? | Periodicidad |
| 10 | General | Interno | Ejecución | Operacional -Regulatorio | Posibilidad de que se presenten deficiencias en la supervisión del contrato generando posibles desviaciones en la ejecución del contrato y posibles sanciones al supervisor. | Posibilidad de incumplimiento en la ejecución del contrato, demoras en la ejecución y cumplimiento de las metas de la entidad | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | Supervisor designado | Desarrollar la supervisión acogiendo la normativa vigente aplicable y de conformidad con el manual de supervisión e interventoría de la entidad, la supervisión involucra el seguimiento administrativo, financiero, contable y jurídico. | Posible (3) | Mayor (4) | 7 | Riesgo Alto | SI | El Supervisor del contrato | Desde el inicio de la etapa ejecución | Hasta la terminación de la etapa de ejecución | Verificando que el contrato se ejecute en cumplimiento de las condiciones pactadas | De manera permanente |
| 11 | Específico | Interno | Ejecución | Operativo y regulatorio | Posibilidad de que se presente retraso en la liquidación del contrato de acuerdo con los plazos establecidos por la ley. | Pérdida de competencia para liquidar, incertidumbre del estado del contrato, falta de paz y salvo por las partes. | Posible (3) | Moderado (3) | 6 | Riesgo Alto | Contratista y Entidad | El contratista y el contratante una vez ejecutado el contrato deberán realizar las acciones necesarias para la respectiva la liquidación de manera bilateral, en caso de que no sea posible realizar la liquidación de manera bilateral en los tiempos establecidos, con el fin de cerrar definitivamente la relación entre los contrayentes y dar certeza y seguridad jurídica de la situación en que queda el contrato luego de finalizar la ejecución, se procederá con la liquidación unilateral de conformidad con la normativa vigente aplicable. | Posible (3) | Moderado (3) | 6 | Riesgo Alto | SI | Supervisor del contrato y contratista. | Desde la terminación del contrato. | Hasta la liquidación del contrato. | Realizando la liquidación con los respectivos soportes y dentro del plazo estipulado. | Durante la liquidación de contrato. |

**Nota 1.** Para estructurar la matriz de riesgos se tuvo en cuenta, los siguientes aspectos: a) los eventos que pueden afectar la adjudicación y firma del contrato como resultado del proceso de contratación, b) los eventos que pueden alterar la ejecución del contrato, c) eventos que pueden afectar el equilibrio económico del contrato, d) eventos previsibles que pueden impedir que la entidad satisfaga la necesidad motivo de la contratación. **Nota 2. Fuerza mayor o caso fortuito,** son los eventos naturales previsibles en los cuales no hay intervención humana que puedan tener impacto en la ejecución del contrato, por ejemplo los temblores, inundaciones, lluvias, sequías, entre otros. En caso de llegar a presentarse, la distribución del este se realizará 50% para la entidad y 50% para el contratista.

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

## 7. GARANTÍAS A EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN:

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

| Amparo | Suficiencia | Vigencia |
|---|---|---|
| *Cumplimiento del contrato* | ***30%** del valor del contrato* | *Vigencia por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contada a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.* |
| *Calidad del servicio* | ***20%** del valor del contrato* | *Vigencia por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contada a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.* |
| *Calidad y correcto funcionamiento de los bienes* | ***20%** del valor del contrato* | *Vigencia por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contada a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.* |

## 8. ACUERDOS COMERCIALES APLICABLES AL PROCESO DE SELECCIÓN:

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

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

## 9. ANÁLISIS DEL SECTOR

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

### 9.1. IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR ECONÓMICO y CLASIFICACIÓN UNSPSC

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

Dentro del sector se encuentra clasificado en el sector de Desarrollo de sistemas informáticos. Teniendo en cuenta que, según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIIU, los bienes o servicios requeridos se encuentran clasificados en las actividades económicas 6201: Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis diseño, programación y pruebas) la cual incluye el análisis, diseño de la estructura, el contenido y/o escritura del código informático necesario para crear y poner en práctica programas de sistemas operativos, aplicaciones de programas informáticos (incluyendo actualizaciones y parches de corrección), también bases de datos. 6202: Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas, la cual incluye: la planificación y el diseño de los sistemas informáticos que integran el equipo (hardware), programas informáticos (software) y tecnologías de las comunicaciones (incluye redes de área local [LAN], red de área extensa [WAN], entre otras). Las unidades clasificadas en esta clase pueden proporcionar los componentes de soporte físico y lógico (como pueden ser el hardware y software) como parte de sus servicios integrados.

| CLASIFICACIÓN UNSPSC | SEGMENTO | FAMILIA | CLASE | PRODUCTO |
|---|---|---|---|---|
| 81112202 | 81<br>Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | 8111<br>Servicios informáticos | 811122<br>Mantenimiento y soporte de software | 81112202<br>Actualizaciones o parches de software |
| 81112200 | 81<br>Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | 8111<br>Servicios informáticos | 811122<br>Mantenimiento y soporte de software | 81112200<br>Mantenimiento y soporte de software |
| 81112222 | 81<br>Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | 8111<br>Servicios informáticos | 811122<br>Mantenimiento y soporte de software | 81112222<br>Mantenimiento de software de gestión mantenimiento y operación de las instalaciones |

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

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

Debido a la gran importancia que ha cobrado en el mercado los servicios de mejora de procesos de atención a usuarios, cada vez más compañías se especializan en esta materia con el fin de desarrollar soluciones tecnológicas que se ajusten a las necesidades específicas de servicio de

cada entidad teniendo como objetivo principal la mejora de servicio al usuario por medio de la optimización del ciclo del servicio y la mejora en la eficiencia de atención.

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

## 9.2 PRODUCTOS O SERVICIOS INCLUIDOS DENTRO DEL SECTOR

- Servicios financieros
- Almacenamiento y actividades complementarias al transporte
- Correo y servicios de mensajería
- Restaurantes, catering y bares
- Actividades de edición
- Producción de películas cinematográficas y programas de televisión
- Telecomunicaciones
- Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos
- Inmobiliarias, alquiler de maquinaria
- Actividades profesionales científicas y técnicas
- Publicidad
- Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios.
- Actividades de centros de llamadas (Call Center)
- Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades excepto Call Center
- Educación superior
- Servicios en salud
- Servicios de entretenimiento y otros servicios.

## 9.3 ENTIDADES, GREMIOS Y ASOCIACIONES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR

Teniendo como referencia la necesidad que se pretende satisfacer por el INVIMA ha sido posible identificar que en el sector participan diferentes entidades gremios y asociaciones siendo diversa la relación entre estas con la actividad económica que se desarrolla , algunas de las entidades que se relacionan a continuación tienen a cargo la formulación y adopción de políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica a otras entidades les corresponde la actividad de fiscalización y vigilancia mientras que otras ejercen funciones de representación de quienes intervienen en la ejecución de la actividad económica. Algunas de las entidades, gremios y asociaciones identificadas son las siguientes

- Superintendencia de Industria y Comercio
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Superintendencia de Sociedades
- Federación Colombiana de la Industria de Software y Tecnologías Informativas Relacionadas FEDESOFT.
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones CCIT
- Asociación Colombiana de Ingenieros ACIEM

- Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia.
- Federación Nacional de Comerciantes FENALCO.
- Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA

## 9.4 VARIABLES ECONÓMICAS QUE AFECTAN EL SECTOR

Teniendo como referencia el sector y la actividad económica correspondiente a la necesidad que se pretende satisfacer por la entidad, se relacionan a continuación algunas variables económicas que podrían tener impacto en la contratación que se pretende desarrollar:

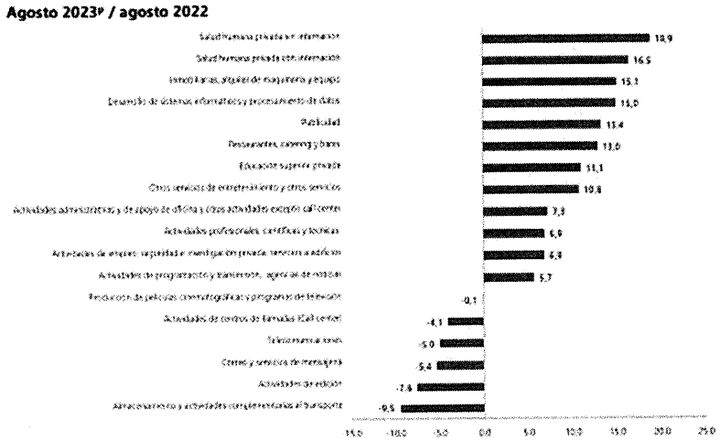
- **CRECIMIENTO SECTORIAL**

De acuerdo con la información publicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en su Encuesta Mensual de Servicios (EMS)4, por medio de la cual se obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo se muestra que para agosto de 2023, **doce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con agosto de 2022.** En agosto de 2023, once de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con agosto de 2022.. Los servicios de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos registraron un crecimiento de 15% en los ingresos nominales, el personal ocupado total presentó una disminución de -0.2% y los salarios registraron un aumento de 15.6% en comparación con agosto de 2022.

# Encuesta Mensual de Servicios (EMS)

## Agosto de 2023

**Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios**
**Total nacional**
**Agosto 2023p / agosto 2022**




**Fuente:** DANE – EMS
p Cifra provisional

[4] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-mensual-de-servicios-ems

En comparación con el mismo mes de 2022, en agosto de 2023 los servicios de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos registraron un crecimiento de 15% en los ingresos nominales que se explica por el incremento de 13.9 puntos porcentuales (pp) en los ingresos por servicios. Así mismo, se evidencia un aumento de 1.2 pp en la venta de mercancías y una disminución de -0.1 pp en otros ingresos.

En agosto de 2023 el personal ocupado total presentó una variación de -0.2% en comparación con agosto de 2022, que se explica por el incremento de 0.7 pp en el personal permanente. Por su parte, el personal directo presentó una disminución de -0.3 pp al igual que el personal contratado a través de agencias presentó una disminución de -0.6 pp.

Mientras que los salarios en agosto de 2023 presentaron un aumento de 15.6% en comparación con agosto de 2022, que se explica por el incremento 15.2 pp en los salarios del personal permanente y de 0.4 pp en los salarios del personal temporal directo.

- **TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO (TRM)[5]**

  La devaluación del peso frente al dolor ha incrementado el costo de sistemas informáticos, lo cual puede generar aumento de los precios del sector, dado que la tasa representativa del mercado en el último año ha presentado una tendencia al alza.

Gráfica del precio del dólar




Este comportamiento ha generado un impacto negativo principalmente en aquellas empresas que se dedican a importar los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de actividades tecnológicas y de sistemas de información.

[5] https://www.dolar-colombia.com/grafica

En la medida en que la cotización del dólar mantenga la tendencia informada con anterioridad impactará de manera negativa a las empresas que se dedican a estas actividades.

- **SALARIO MÍNIMO LEGAL**

De manera general para todas las empresas, indistintamente del sector económico, un incremento en el salario mínimo legal trae consigo el incremento de los costos laborales en los cuales incurren las empresas para la producción de un producto, prestación de un servicio, o para su comercialización , así las cosas, el impacto correspondiente al incremento del salario afectará el bolsillo del consumidor final de los productos, bienes o servicios ya que este incremento en los costos de producción se traslada al consumidor final como un mayor costo del producto, bien o servicio. Para el año 2023 la Mesa de Concertación Salarial, integrada por centrales obreras, gremios de la producción y el Gobierno Nacional acordaron de manera unánime un aumento del 16 por ciento.

## 9.5 CADENA DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

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

## 9.6 ASPECTO TÉCNICO

### Cambios tecnológicos

En Colombia, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son básicas para el desarrollo de todos los sectores de la economía, cosa que ha reconocido el estado a través del Ministerio de TIC y la Comisión de Regulación de Comunicaciones. La tendencia en la utilización de TICS aplica a todos los sectores de la economía incluyendo el Sector Público donde la modernización de sus procesos y el uso de herramientas informáticas le permiten agilizar su funcionamiento.

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

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

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

Las actividades económicas de la empresa AXTEL INGENIERÍA LTDA se encuentran clasificadas en:

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

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

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

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

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

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

**Amplitud de la oferta de características de los productos**

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

## 9.7 ESPECIFICACIONES DE CALIDAD

El presente proceso se encuentra en la industria de software que hace referencia a licencias, sistemas informáticos, paquetes de software de aplicaciones. Los servicios de consultoría en TI (tecnología e información) se refieren a los servicios de gestión de procesos empresariales, soporte, diseño y desarrollo de TI para aplicaciones, servicios de alojamiento (hosting), entre otros.

Las empresas de desarrollo de software en Colombia se dedican especialmente al desarrollo de software a medida, a la intermediación entre las multinacionales y los clientes finales, a la compraventa de equipos y a la oferta de diferentes servicios relacionados con el sector de TI.

Además, el sector de las TICS se compone de cinco grandes dimensiones:

La infraestructura que soporta la utilización de los servicios y productos.

La fabricación y/o venta de los bienes TIC.
La producción de servicios de telecomunicaciones y de la industria informática.
La industria de las plataformas digitales.
Investigación, desarrollo e innovación necesarios para la continua evolución del sector.

**Tiempo de entrega**

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

## 9.8 ASPECTO REGULATORIO

La contratación que se pretende desarrollar deberá contemplar como mínimo las siguientes normas:

Constitución Política de Colombia: promueve el uso activo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), como herramienta para reducir las brechas económicas, sociales y digitales en materia de soluciones informáticas representada en la proclamación de los principios de justicia, equidad, educación, salud, cultura y transparencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Decreto 767 de 2022: *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*

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

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

Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) de MinTIC 2023 – 2026

**AUTORIDADES COMPETENTES:**

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

Específicamente a nivel de software la ley colombiana establece lo siguiente:

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

**9.9 ANÁLISIS DE LA OFERTA**

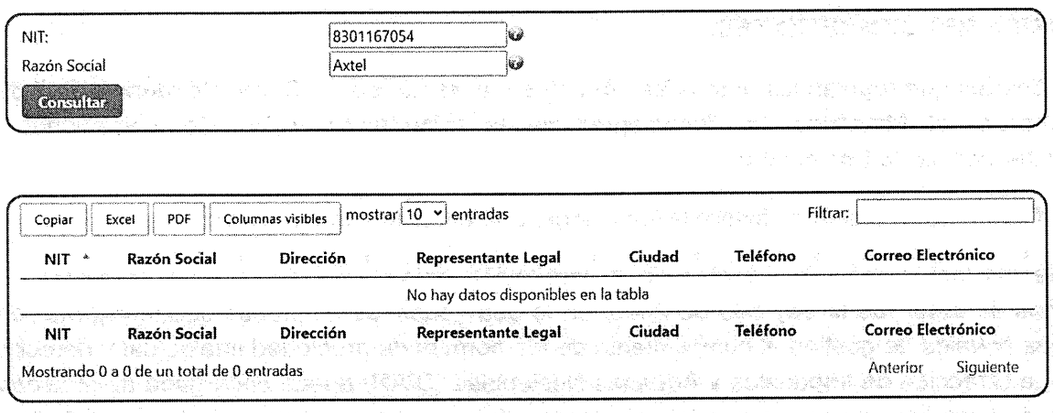
La contratación que se pretende desarrollar no será desarrollada a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (Colombia Compra Eficiente), ya que entre los productos y servicios que se pueden comprar a través de esta plataforma se encuentra el suministro de oficina, como papel,

cartuchos de tinta, toners, carpetas, entre otros. Equipos de cómputo, como computadoras de escritorio, laptops, impresoras, escáneres, entre otros.

Por lo mencionado anteriormente, la actualización, soporte, hosting y modulo para el llamado de turnos requeridos en esta contratación son productos muy específicos y particulares dado que el proveedor cuenta con la exclusividad de los derechos de autor del software Sicoturno, por lo cual no pueden ser adquiridos a través de los acuerdos marcos de precios y la Tienda Virtual del Estado Colombiano ya que no son productos de uso común en las entidades estatales.

Revisado el mercado nacional, se evidencia que no existe pluralidad de oferentes para este proceso, por eso se hace necesario adelantar la contratación con la empresa AXTEL INGENIERÍA LTDA quien es el único proveedor en Colombia para el servicio requerido, por ser el titular de los derechos de autor exclusivo en el Software Sicoturno de conformidad con el Certificado de Registro de Soporte Lógico de la Dirección Nacional de Derecho de Autor Unidad Administrativa Especial del Ministerio del Interior y de Justicia registrado en el libro 13 tomo 26 partida 369 de fecha de registro 10 de agosto de 2010 con una exclusividad por parte del proveedor para realizar la contratación directa de estos servicios.

De otra parte, conforme al Decreto 680 de 2021, Artículo 2 Adición del Artículo 2.2.1.2.4.2.9 a la Subsección 2 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, se hace procedente la verificación de bienes en el Registro de Productores de Bienes Nacionales[6], en los términos del Decreto 2680 de 2009.




Al verificar en el enlace de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) no se reportan datos para la empresa Axtel Ingeniería Ltda.

De acuerdo con la revisión de oferta local para llevar a cabo el objeto contractual, se encuentra que no hay pluralidad de oferentes en el territorio nacional para el soporte, hosting, servidor y

[6] https://www.vuce.gov.co/servicios/registro-de-productores-y-bienes-nacionales

actualización para el sistema de turnos Sicoturno las cuales corresponden solamente a la empresa **Axtel ingeniería ltda.**, certificado mediante la titularidad de los derechos de autor.

Para la estimación del presupuesto objeto de estudio, la Oficina de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de fecha 2023-05-23 solicitó cotización a la empresa Axtel Ingeniería Ltda, que una vez surtido el término para recibir cotización se tuvo propuesta por parte de esta empresa el día 2023-08-30.

| Ítem | Descripción | Cantidad | Valor antes de IVA | Valor con IVA | Valor Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Soporte, hosting y servidor necesario para solicitud de turnos vía web.<br>• Se brinda soporte técnico vía telefónica los 365 días del año en horario de 6 am a 10 pm.<br>• Se disponen dos líneas telefónicas para el soporte técnico 3108565165 y 3004429151.<br>• En el momento de recibir la llamada se registra en el sistema de soporte para generar una orden de servicio técnico OT.<br>• En la OT quedará el registro de fecha y hora de la llamada y persona que atiende.<br>• La OT llevará descripción y seguimientos.<br>• Después de registrar la OT se brindará soporte de nivel uno, para restablecer el servicio a la mayor brevedad.<br>• En caso de no poder solucionarlo, se escala al siguiente nivel de soporte.<br>• El segundo nivel de soporte tendrá 60 minutos para solucionar la OT.<br>• En el caso en que el nivel dos de soporte no solucione la OT. Se informa para programar visita de mantenimiento correctivo.<br>• Servidor fuera del país, con normas internacionales de seguridad.<br>• Disponibilidad de tiempo al aire de 365 días al año.<br>• Base de datos centralizada y con backup cada 12 horas.<br>• Monitorear el tiempo de actividad y rendimiento del servidor (CPU, RAM y almacenamiento) y mantener informado con avisos de alerta.<br>• Acceso completo a la administración del servidor. | 1 | $4.100.170 | $4.879.202 | $4.879.202 |
| 2 | Actualización con los requerimientos del Invima<br>• Actualizar la pantalla de la columna de turnos ubicada en la Oficina de Atención | 1 | $1.450.000 | $1.725.500 | $1.725.500 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | al Ciudadano, ajustando la información y el número de pasos, teniendo en cuenta que las actividades disponibles para los usuarios en la actualidad de forma presencial son: orientación, PQRDS, Cancillería y módulo de consulta # y módulo # (para uso de los equipos de cómputo para consultas en la Oficina Virtual por parte de los usuarios).<br>• Realizar el ajuste de la visual, en donde se ajusten colores y demás aspectos que permitan la visualización por personas con limitación visual, así mismo, que se deje una sola pantalla para el sistema de turnos con el fin de que los usuarios tengan una mayor visual.<br>• Realizar llamado sonoro del turno, ya sea indicando número de turno o nombre del usuario y ventanilla de atención esto para la atención de población en condición de discapacidad visual.<br>• Generar reportes de productividad por ventanilla o funcionario en los cuales detalle el número de atenciones (día, mes año), promedio de tiempos de atención, etc.<br>• Inhabilitar listado de usuarios a atender a los funcionarios en ventanilla.<br>• Corregir la configuración en el reporte generado por la plataforma Sicoturno de las tildes y letra ñ. | | | | |
| 3 | Módulo para el llamado de Turnos, con mensajes de voz indicando el turno y la ventanilla de atención. Incluye un amplificador de 150W cuatro (4) parlantes de techo, materiales e instalación<br><br>Amplificador ambiental potencia: 150W<br>• 5 zonas<br>• 150 watts<br>• Entrada para 3 micrófonos, 1 con prioridad<br>• De 4 – 16 OHM 100V<br>• Reproductor MP3, USB, FM, Bluetooth<br>• REC, Talkover, echo<br>• 2 líneas aux, 1 línea de salida<br>• Incluye control remoto<br><br>4 unidades de parlantes de techo<br>• Potencia en baja impedancia 10 watts<br>• Potencias por transformador de acople seleccionable de 5W / 10W.<br>• Cuerpo estructura en ABS<br>• Tamaño de woofer 6”<br>• Respuesta en frecuencia 90Hz – 16khz<br>• Sensibilidad 91 db (1 watt – 1 m) | 1 | $5.350.000 | $6.366.500 | $6.366.500 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | • Tamaño producto: diámetro 18.6 centímetros / altura 7 cm.<br>• Color blanco<br>• Peso 0.5 kg | | | | |
| 4 | Paquete Mensual de 8000 Mensajes de Texto<br><br>Los mensajes de texto desempeñan un papel fundamental en la confirmación de la aceptación de las solicitudes de turnos por parte de los usuarios. A través de estos mensajes, se proporciona al usuario el número de turno asignado, la fecha correspondiente y un enlace a la página web para su verificación. Para garantizar la seguridad de la información, se realiza una encriptación de los mensajes antes de ser enviados a una de las plataformas autorizadas por los operadores celulares en Colombia. La plataforma receptora confirma la recepción del mensaje encriptado, y la plataforma Sicoturno almacena la confirmación de la entrega exitosa del mensaje. | 2 | $281.000 | $334.390 | $668.780 |
| **TOTAL** | | | | | **$13.639.982** |

Visto lo anterior, y de conformidad con el análisis realizado el valor estimado para la contratación de prestar los servicios de soporte y actualización al sistema de turnos Sicoturno instalado en la Oficina de Atención al Ciudadano para garantizar las condiciones de accesibilidad a las personas en condición de discapacidad y para contar con la información estadística necesaria para el control operativo del punto de atención, con un plazo de ejecución hasta el 15 de diciembre de 2023, corresponde hasta la suma de **TRECE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE ($13.639.982)** incluido IVA, otros impuestos, tasas y contribuciones de ley a que haya lugar.

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

| **Proveedor** | **Producto bien o servicio** | **Dinámica de desarrollo del servicio** | **Dinámica de distribución y/o clientes** | **Condiciones de entrega** | **Perspectiva de variación en el precio (factores económicos que afectan el precio)** |
|---|---|---|---|---|---|
| Axtel Ingeniería | Software Sicoturno | En el mercado colombiano el modelo de comercialización de software se realiza sobre | Este tipo de servicios se comercializa | Los procesos de entrega se realizan de | Tasa representativa del mercado por las |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Ltda | | sistemas prediseñados que facilitan a otras organizaciones adaptar sus necesidades en este tipo de sistemas de información. En ese sentido, se realizan creaciones, desarrollos y registro de software propio de empresas privadas, debidamente registradas en la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y de Justicia, para de esta manera tener la exclusividad de comercialización.<br><br>Desde hace cuatro años, la compañía implementó en la empresa el proceso de SCRUM. Para lo cual cuentan con un PO (Product Owner) que se encarga de recibir las requisiciones de usuario final y trasladarlas al equipo de desarrollo. Adicionalmente, utilizan el tablero de Trello para gestionar los recursos, controlar tiempos y gestionar costos. | por canal de venta directa y llega al usuario final a través de manera online facilitando en envío de este y disminuyendo costos de transporte. | acuerdo a los cronogramas establecidos.<br><br>Realizando las respectivas pruebas de funcionamiento. | importaciones de equipos e insumos, aumentan los costos por la subida del dólar.<br><br>Salario mínimo de las personas que laboran en la compañía |

## 9.10 ANÁLISIS DE LA DEMANDA EN EL INVIMA

Se realiza consulta en el SECOP sobre contratos celebrados por el Invima en años anteriores con características similares sobre actualización y mantenimiento al sistema de turnos, los cuales se materializaron bajo la modalidad de contratación directa, al no existir pluralidad de oferentes en el mercado.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Modalidad contractual** | Contratación directa | Contratación directa | Contratación directa |
| **Contratista** | Axtel Ingeniería Ltda | Axtel Ingeniería Ltda | Axtel Ingeniería Ltda |

| **No Contrato** | 322 de 2019 | 754 de 2021 | 752 de 2022 |
|---|---|---|---|
| **Objeto** | Suministro de los servicios de actualización y mantenimiento preventivo, incluyendo repuestos al sistema de turnos instalado en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA. | Prestar los servicios de actualización de la herramienta Sicoturno, que genere a los usuarios la posibilidad de obtener el turno de atención, vía internet en cinco (5) sedes, desde donde funcionan hasta cuatro (4) ventanillas de atención al ciudadano, así como garantizar los servicios de soporte y mantenimiento del sistema de turnos con el fin de apoyar operativamente a la Oficina de Atención al Ciudadano - INVIMA. | Prestar los servicios de actualización al software de Sicoturno de la Oficina de Atención al Ciudadano, que contemple cambios en la forma de solicitud de turnos vía internet y la inclusión de la actividad de notificaciones presenciales. |
| **Valor del contrato** | $14.965.440 | $8.426.774 | $8.279.339 |
| **Forma de pago** | Siete (7) pagos parciales, luego del suministro efectivo de cada servicio, de acuerdo a la tabla de pagos, en atención a la solicitud del supervisor del contrato y de acuerdo con el Programa Anual Mensualizado, previa presentación de la factura (…) | Un único pago, luego del suministro efectivo de cada servicio, en atención a la solicitud del supervisor del contrato, previa presentación de la factura (en la cual se debe discriminar los valores unitarios por ítem y el valor del Iva por cada ítem), con el cumplimiento de los requisitos legales. | El invima pagará al contratista en pagos mensuales vencidos, una vez preste efectivamente el servicio y a satisfacción de acuerdo con el Programa Anual Mensualizado (…) |
| **Fecha de suscripción** | 15 de mayo de 2019 | 01 diciembre de 2021 | 22 noviembre de 2022 |
| **Plazo de ejecución** | El objeto del presente contrato se ejecutará hasta el veinte (20) de diciembre de 2019, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de | El objeto del presente contrato se ejecutará hasta el diecisiete (17) de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los | El contratista deberá entregar la actualización del software hasta el 2022-12- 16. El servicio de soporte técnico (mantenimiento) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | perfeccionamiento y ejecución. | requisitos de perfeccionamiento y ejecución. | correspondiente a la aplicación del Software Sicoturno tendrá una vigencia de un (1) año a partir de la actualización del software |
| **Garantías exigidas** | Cumplimiento del contrato: (20%)<br><br>Calidad del servicio: (30%)<br><br>Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: (5%)<br><br>Calidad y correcto funcionamiento de los bienes (20%) | Cumplimiento del contrato: (10%)<br><br>Calidad y correcto funcionamiento de los bienes: (10%) | Cumplimiento del contrato: (20%).<br><br>Calidad del servicio: (20%) |

En conclusión los procesos revisados sirven de referente en cuanto a costos y objetos desarrollados. Adicionalmente, muestran que la entidad ha contratado los servicios de Axtel Ingeniería Ltda, la cual ha demostrado experiencia, idoneidad y cumplimiento en el desarrollo de las obligaciones contractuales de los mencionados procesos.

## 9.11 ANÁLISIS DE LA DEMANDA EN OTRAS ENTIDADES

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Entidad** | Instituto Nacional de Vías | Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas | Secretaria de Educación de Distrito |
| **Modalidad contractual** | Contratación directa | Contratación directa | Contratación directa |
| **Contratista** | Ciel Ingeniería S.A.S | Ciel Ingeniería S.A.S | Ciel Ingeniería S.A.S |
| **No contrato** | 952 – 2020 | 3516-2021 | CO1.PCCNTR.4287118 |
| **Objeto** | Renovación del servicio de soporte y derecho a actualizaciones del software DIGITURNO para el Instituto Nacional de Vías. | Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de turnos DIGITURNO IT 4.5, el soporte de la mesa técnica de ayuda para garantizar el funcionamiento de todos los elementos y programas que conforman el hardware y el software de los digiturnos, así como la actualización y servicios necesarios del sistema dispuestos en las oficinas de atención al ciudadano del nivel central y territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas. | Contratar la actualización, soporte y mantenimiento software, Fortalecimiento de hardware específico para la oficina de Nivel central, para el sistema de DIGITURNO que soporta el sistema de turno y agendamiento de la Secretaría de Educación del Distrito - SED. |
| **Valor del contrato** | $39.996.679 | $104.950.033 | $64.518.940 |
| **Forma de pago** | Un primer pago correspondiente al 50% del valor del contrato, una vez recibido el certificado de renovación de los servicios por un año y la entrega del cronograma de trabajo a partir de la orden de inicio suscrita por el instituto y un | Se realizarán pagos contra facturación de acuerdo con los servicios efectivamente prestados por el proponente de conformidad con las necesidades de mantenimientos de la | Un solo pago por valor de $64.518.940<br><br>(…) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | segundo pago equivalente al 50% restante del valor del contrato, al recibo a satisfacción de la configuración, instalación y capacitación de la solución instalada así como el plan de mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma instalada por ciel ingeniería s.a.s y el informe final de ejecución<br><br>(...) | UNIDAD. Previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.<br><br>(...) | |
| **Fecha de suscripción** | 08 de julio de 2020 | 22 de junio de 2021. | 09 diciembre de 2022 |
| **Plazo de ejecución** | 08 de septiembre a 08 de noviembre de 2020 | 15 de diciembre de 2021 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra. | 02 de marzo de 2023 |
| **Garantías** | Cumplimiento (10%)<br><br>Pago de salarios y prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: (20%)<br><br>Calidad del servicio: (10%) | Cumplimiento: (20%)<br><br>Calidad del servicio: (20%)<br><br>Calidad y correcto funcionamiento de los bienes: (20%)<br><br>Pago de salarios y prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: (5%) | Cumplimiento (20%)<br><br>Calidad del servicio: (20%).<br><br>Calidad y correcto funcionamiento de los bienes: (20%) |

**CONCLUSIONES**

- Debido a que el proveedor presenta la titularidad de los derechos patrimoniales de la obra Software Sicoturno, es necesario adelantar el proceso de contracción bajo la modalidad de contratación directa.

- Para el presente proceso se considera que no existe pluralidad de oferentes dado que solamente existe una persona que puede proveer el servicio de actualización, mantenimiento y soporte al Software Sicoturno de la Oficina de Atención al Ciudadano del Invima.

- El plazo de ejecución para realizar la entrega de la actualización del software se prevé hasta 2023-12-15 y el servicio de soporte técnico (mantenimiento), correspondiente a la aplicación del Software Sicoturno tendrá una vigencia de un año a partir de la actualización del software.

- La información contenida en cada uno de los contratos relacionados le permite a la entidad tener un referente en la forma de pago, modalidad de contratación, garantías que amparan el contrato; es así como se evidencia que este tipo de servicios son contratados bajo la modalidad de contratación directa, las pólizas solicitadas son concernientes al cumplimiento del contrato, pago de prestaciones y calidad del servicio.

- Los valores de los contratos no se utilizan de referencia para el presente proceso por tratarse de desarrollo a la medida de cada una de las Entidades.

- El Invima pagará al contratista el valor del contrato en un único pago, luego del suministro efectivo del servicio, en atención a la solicitud del supervisor del contrato, previa presentación de la factura (en la cual se debe discriminar los valores unitarios por ítem y el valor del IVA por cada ítem), con el cumplimiento de los requisitos legales.

  Para determinar el valor estimado del contrato se solicitó cotización a la empresa Axtel Ingeniería Ltda, propietaria del Software Sicoturno la cual ascendió a la suma de TRECE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE ($13.639.982) incluido IVA, otros impuestos, tasas y contribuciones de ley a que haya lugar.

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

  Cumplimiento del contrato: 30% del valor del contrato. Vigencia por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

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

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

Atentamente,

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

| **Área técnica** | **Grupo de Gestión Contractual** | **Visto bueno – Jefe de Oficina Asesora de Planeación** |
|---|---|---|
| Elaboró:<br>Mariana Suárez<br>Profesional Universitario | Revisó:<br>Evely K Afanador R.<br>Abogada G.G.C.<br><br>Analista del sector:<br>Jorge William Gil V.<br>Profesional Universitario<br>G.G.C. | N.A. |
| Aprobó:<br>Miriam San Miguel Cantillo<br>Jefe Oficina de Atención al Ciudadano | Aprobó:<br>Adriana Botia Rodríguez<br>Asesora de la Dirección General con delegación de funciones del Grupo de Gestión Contractual. | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| invima | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | GESTIÓN CONTRACTUAL | | |
| | FORMATO CERTIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES | | | | |
| | Código: GAD-GCT-FM23 | | Versión: 01 | | Fecha de Emisión: 2022-02-01 |

**CERTIFICACIÓN No.1253**

**LA SUSCRITA ASESORA DE LA DIRECCIÓN GENERAL CON DELEGACIÓN DE FUNCIONES DEL GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL**
**CERTIFICA QUE:**

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

| OBJETO CONTRACTUAL | MODALIDAD DE SELECCIÓN | VALOR PLANEADO | VALOR A CONTRATAR SEGÚN ESTUDIO PREVIO | RUBRO O PROYECTO DE INVERSIÓN |
|---|---|---|---|---|
| PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA DE TURNOS SICOTURNO INSTALADO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA GARANTIZAR LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y PARA CONTAR CON LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA NECESARIA PARA EL CONTROL OPERATIVO DEL PUNTO DE ATENCIÓN. ID 399 | Contratacion directa | 13.639.982,00 | 13.639.982,00 | Funcionamiento |

Se encuentra registrado en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia del año 2023

**OBSERVACIONES:**

Dada en Bogotá D.C.20 Noviembre de 2023

Adriana del Pilar Botía Rodriguez

Elaboró: Nancy Rocio Silva Olarte

| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | GESTIÓN CONTRACTUAL |
|---|---|---|
| invima | **SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL** | |
| | Código: GAD-GCT-FM25 | Versión: 01 | Fecha de Emisión: 2022-02-01 |

***1300 - 785- 2023***

| | |
|---|---|
| **PARA:** | Marlón Simón Ortega Ordosgoitia<br>Coordinador Grupo Financiero y Presupuestal |
| **ASUNTO:** | Solicitud Disponibilidad Presupuestal |
| **FECHA:** | 2023-11-01 |

TIPO DE CDP — INICIAL: X — ADICIÓN:

Por el presente le solicito expedir certificado de disponibilidad presupuestal y/o registro presupuestal por la suma de TRECE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE ($13.639.982) incluye IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones de ley a que haya lugar. Para respaldar la contratación de PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA DE TURNOS SICOTURNO INSTALADO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA GARANTIZAR LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y PARA CONTAR CON LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA NECESARIA PARA EL CONTROL OPERATIVO DEL PUNTO DE ATENCIÓN , con cargo al presupuesto de: FUNCIONAMIENTO.

- **PROYECTOS DE INVERSIÓN:**

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

- **PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO:**

| PRESUPUESTO | CONCEPTO | % | VALOR |
|---|---|---|---|
| Funcionamiento | A-02-02-02-008-007-SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN E INSTALACIÓN (EXCEPTO SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN) | 100 | $ 13.639.982 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

166623.
164423.

| | |
|---|---|
| NOMBRE | MIRIAM SAN MIGUEL CANTILLO |
| Cargo | Jefe de Oficina |
| Dependencia | Oficina de Atención al Ciudadano |

| | |
|---|---|
| NOMBRE | MARIELA PARDO CORREDOR |
| | Secretaria General |

**Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.**

| | | |
|---|---|---|
| Usuario Solicitante: | MHhnunez | HERNAN NUNEZ GUIZA |
| Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: | 19-12-00 | INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA |
| Fecha y Hora Sistema: | 7/11/2023 12:00:00 p. m. | |

## CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

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

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Numero:** | 164423 | **Fecha Registro:** | 2023-11-07 | **Unidad / Subunidad ejecutora:** | 19-12-00 INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA | | | | | | |
| **Vigencia Presupuestal** | Actual | **Estado:** | Generado | | **Tipo:** | Gasto | | | **Uso Caja Menor** | Ninguno | |
| **Valor Inicial:** | 13.639.982,00 | **Valor Total Operaciones:** | 0,00 | | **Valor Actual.:** | 13.639.982,00 | **Saldo x Comprometer:** | 13.639.982,00 | **Vr. Bloqueado** | 0,00 | |

| SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL | | | | AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Número:** | 166623 | **Fecha Registro:** | 2023-11-07 | **Número:** | | **Modalidad de contratación:** | | **Tipo de contrato:** | |

### ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

| DEPENDENCIA | POSICION CATALOGO DE GASTO | FUENTE | RECURSO RECURSO | SITUAC. | FECHA OPERACION | VALOR INICIAL | VALOR OPERACION | VALOR ACTUAL | SALDO X COMPROMETER | VALOR BLOQUEADO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19-12-00 INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA | A-02-02-02-008-007 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN E INSTALACIÓN (EXCEPTO SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN) | Propios | 20 | CSF | | | | | | |
| | | | | | **Total:** | 13.639.982,00 | 0,00 | 13.639.982,00 | 13.639.982,00 | 0,00 |

| | |
|---|---|
| **Objeto:** | 5689 - RESPALDAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SOPORTE Y ACTUALIZACION AL SISTEMA DE TURNOS SICOTURNO INSTALADO EN LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO PARA GARANTIZAR LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD A LAS PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD Y CONT |

**Firma Responsable**