FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DESPACHO DEL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 DE CARTAGENA DE INDIAS

ESTUDIO DE MERCADO

OBJETO: CONTRATAR ACCIONES DE FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA DE LA PLATAFORMA DE RECIBO, ATENCIÓN Y DESPACHO DE LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN CARTAGENA DE INDIAS.

Justificación:

Este estudio de mercado guarda conformidad con lo dispuesto en el manual de contratación de DISTRISEGURIDAD y permite conocer y analizar las condiciones, características y tendencias económicas, que permitan estimar el valor para el desarrollo de la actividad que pretende satisfacer la entidad, la cual se encuentra descrita en el objeto del presente documento y que conlleva al cumplimiento de metas asignadas misionalmente a DISTRISEGURIDAD, en el marco del proyecto de inversión "Construcción y dotación para los organismos de seguridad, socorro, justicia y convivencia en Cartagena de Indias con BPIN 2024130010032".

Para la elaboración de este estudio de mercado se solicitaron por escrito cotizaciones a posibles proveedores que dentro del mercado su actividad y/o vocación económica este correlacionada con la actividad requerida por DISTRISEGURIDAD.

Alcance: Las cotizaciones solicitadas y recibidas abarcan los 16 items contenidos en el anexo técnico y en la ficha técnica del proceso de contratación, documentos que describen las actividades y acciones de fortalecimiento y optimización técnica y operativa de la plataforma de recibo, atención y despacho de llamadas de seguridad y emergencias en Cartagena de Indias.

Estudio de mercado:

EMPRESA	VALOR TOTAL (INCLUYE IVA Y OTROS GRAVÁMENES Y COSTOS)
SERVICOES S. M. S.A.S.	$1.196.833.358
ARIZA&ARIZA COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL S.A.S.	$1.259.446.665
INGENIEROS AMBIENTALES Y CONSTRUCTORES DE COLOMBIA – INGAC S.A.S	$1.142.119.020,77
PROMEDIO	**$ 1.199.466.347,92**

Una vez recibidas por parte de DISTRISEGURIDAD las cotizaciones para contratar acciones de fortalecimiento y optimización técnica y operativa de la plataforma de recibo, atención y despacho de llamadas de seguridad y emergencias en Cartagena de Indias, conforme a los anexos técnicos establecidos para tal fin, y como quiera que en todas se logró verificar la inclusión de la totalidad de las actividades que hacen parte de la ficha técnica de la contratación, se procedió a realizar el estudio de mercado correspondiente, estableciéndose como promedio la suma de MIL CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS CON NOVENTA Y DOS CENTAVOS ($1.199.466.347,92), IVA y otros gravámenes y costos incluidos.

Se adjuntan las tres cotizaciones utilizadas para el estudio de mercado correspondiente a las empresas SERVICOES S.M. S.A.S., ARIZA&ARIZA COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL S.A.S. e INGENIEROS AMBIENTALES Y CONSTRUCTORES DE COLOMBIA – INGAC S.A.S.

Se adjunta el Anexo Técnico del proceso de contratación.

Cordialmente,

JULIO DEVOZ CARRASQUILLA
Director Operativo

Noviembre 6 de 2024

Proyectó: Carlos Barrera – Apoyo Operativo

ANEXO TÉCNICO

FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DESPACHO DEL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 DE CARTAGENA DE INDIAS

OBJETO: CONTRATAR ACCIONES DE FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA DE LA PLATAFORMA DE RECIBO, ATENCIÓN Y DESPACHO DE LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN CARTAGENA DE INDIAS.

ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL

La presente contratación contempla:

- Las acciones de fortalecimiento y optimización se ejecutarán en 60 días que incluyen el desarrollo de cuatro pilares de implementación.

- El primer pilar lo conforma un proceso de levantamiento diagnóstico que tiene como propósito identificar los sistemas y tecnologías actualmente en servicio en la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de Cartagena de Indias, identificar las capacidades y estructura organizativa del talento humano al servicio de la plataforma, identificar el estado actual de los procesos operativos, gestión documental y cumplimiento de requisitos legales y regulatorios relacionados con la operación de la Línea 123, realizar la caracterización de las llamadas recibidas en la plataforma e identificar el mapa de funcionalidades y enrutamiento de la plataforma en Cartagena de Indias.

- El segundo pilar consiste en la realización de un proceso de formación integral para operadores y funcionarios que prestan servicio en la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, que incluye entrenamiento por módulos a operadores y funcionarios, asistencia técnica y acompañamiento operativo diferencial para los equipos de trabajo dentro de la Línea 123 y entrenamiento especializado con base en la casuística actual, dirigido a organismos de socorro, emergencias, policiales, militares y de justicia.

- El tercer pilar consiste en la puesta en marcha de una campaña de promoción, divulgación y sensibilización acerca del buen uso de la Línea 123 de Cartagena,

que incluye la aplicación, tabulación, análisis y emisión de resultados de una encuesta de satisfacción del servicio de la plataforma entre visitantes y residentes de la ciudad, diseño, diagramación e impresión de una cartilla pedagógica para la campaña, el desarrollo de jornadas pedagógicas en sitios de interés y la aplicación de una campaña de divulgación en redes sociales.

- El cuarto pilar consiste en la entrega de una propuesta con recomendaciones relacionadas con el fortalecimiento y actualización del Número Único de Seguridad y Emergencias 123, que incluye el diseño y manuales de procesos, procedimientos y capacitación, la entrega de una propuesta de innovación tecnológica y de fortalecimiento de la gestión, esta última con recomendaciones legales, regulatorias y de talento humano.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS 4 PILARES REQUERIDOS

1. DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LA LINEA ÚNICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 DE CARTAGENA DE INDIAS

1.1. Identificar, determinar y registrar las capacidades de los sistemas y tecnologías actuales en la Línea 123.

Realizar un análisis de las Capacidades Tecnológicas de la Línea 123 de Cartagena de Indias, mediante un proceso sistemático que identifique, determine y registre el estado actual de los sistemas y tecnologías utilizados en la plataforma, con el objetivo de evaluar su eficacia y eficiencia en la atención de emergencias y la respuesta a situaciones críticas. Al realizar este estudio, las organizaciones involucradas en el proceso de recepción, atención y despacho de llamadas de seguridad y emergencias, puedan identificar y determinar el estado actual de sus sistemas y tecnologías, en alineación con las necesidades y objetivos requeridos para responder a situaciones críticas de manera efectiva y eficiente.

1.2. Identificar, determinar y registrar las capacidades y estructura organizativa del talento humano de la Línea 123, a partir del análisis de los grupos de trabajo y su alcance funcional dentro de la plataforma.

Este análisis se enfocará en la evaluación de los diferentes grupos de trabajo dentro de la Línea de Emergencia 123 de Cartagena de Indias, considerando sus roles, responsabilidades y competencias específicas. A través de métodos de recopilación de datos como entrevistas, encuestas y revisión de documentación

interna, se busca mapear la estructura organizativa existente y evaluar las capacidades de cada miembro del equipo. Este proceso no solo permitirá entender mejor cómo operan los grupos de trabajo, sino que también facilitará la identificación de áreas de mejora y desarrollo profesional.

1.3. **Identificar, determinar y registrar el estado actual de los procesos operativos, gestión documental y cumplimiento de requisitos legales y regulatorios relacionados con la Línea 123 de Cartagena de Indias.**

La gestión eficaz de los procesos operativos, la documentación y el cumplimiento normativo es fundamental para el correcto funcionamiento de la Línea de Emergencias 123. Este servicio no solo es un pilar esencial en la respuesta ante situaciones de emergencia, sino que también debe adherirse a estándares de calidad y regulaciones específicas que garantizan su eficacia y confiabilidad.

Se requiere identificar, determinar y registrar el estado actual de estos procesos, lo que implica un análisis exhaustivo de las operaciones diarias, la documentación que respalda cada intervención y el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios pertinentes. Esto no solo ayuda a optimizar el servicio brindado, sino que también asegura que se estén implementando las mejores prácticas, se minimicen los riesgos y se mantenga la transparencia ante las autoridades y la sociedad

1.4. **Realizar la caracterización de las llamadas recibidas por parte de los operadores de la Línea 123 de Cartagena de Indas durante 15 días, identificando tipos de llamadas, llamadas perdidas, llamadas falsas, entre otros.**

La Línea 123 es un servicio esencial para la seguridad pública, proporcionando a los ciudadanos acceso inmediato a esquemas de asistencia en emergencias. Sin embargo, la efectividad de este servicio depende en gran medida de la correcta gestión y análisis de las llamadas recibidas. Este estudio tiene como objetivo realizar una caracterización detallada de las llamadas recibidas por los operadores de la Línea 123 durante un período de 15 días, con el fin de identificar los diferentes tipos de llamadas, así como evaluar el impacto de las llamadas perdidas y falsas.

A través de la recopilación y análisis de datos, se buscará clasificar las llamadas en categorías como emergencias reales, solicitudes de información, y reportes de incidentes no urgentes. Asimismo, se prestará especial atención a las llamadas perdidas, que representan una brecha en la atención y pueden tener

consecuencias graves en situaciones de emergencia. Las llamadas falsas también se considerarán, ya que no solo desperdician recursos, sino que también pueden desviar la atención de situaciones críticas.

1.5. Identificar, determinar y registrar el mapa de funcionabilidad y enrutamiento de la Línea 123 de Cartagena de Indias, con respecto a los diferentes operadores tecnológicos con presencia en Cartagena

La identificación, determinación y registro del mapa de funcionalidad y enrutamiento de la Línea 123 es un proceso crucial para garantizar la eficiencia y efectividad en la respuesta a emergencias. La Línea 123, como servicio vital, conecta a los ciudadanos con los operadores de emergencia y es esencial que su funcionamiento sea claro y accesible. Este proceso implica la evaluación de los diferentes operadores tecnológicos involucrados, tales como sistemas de telefonía, plataformas de gestión de llamadas y bases de datos de recursos disponibles. A través de la elaboración de un mapa de funcionalidad, se puede visualizar cómo fluye la información desde que se recibe una llamada hasta que se despacha la respuesta adecuada. Esto incluye la identificación de los puntos críticos donde pueden surgir demoras o fallos en el sistema, así como la determinación de los protocolos establecidos para el manejo de diferentes tipos de emergencias. Además, el registro detallado de estos elementos permite realizar un análisis continuo y mejorar los procesos existentes, asegurando que la Línea 123 responda de manera ágil y efectiva a las necesidades de la comunidad.

ENTREGABLE DEL PRIMER PILAR: DIAGNÓSTICO INTEGRAL ATENDIENDO LOS 5 NUMERALES

2. FORMACIÓN INTEGRAL PARA OPERADORES Y FUNCIONARIOS DE LA LINEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS

2.1. Entrenamiento y capacitación por módulos con alcance en atención y servicio al ciudadano desde la Línea 123 de Cartagena de Indias.

En el escenario de la seguridad y la gestión de emergencias, las comunicaciones y la respuesta rápida son esenciales. La Línea 123 de Cartagena de indias se erige como un pilar fundamental en la atención de emergencias y en la asistencia al ciudadano. La calidad del servicio prestado no solo depende de la tecnología utilizada, sino, sobre todo, de la capacitación y el entrenamiento del personal que maneja estas interacciones críticas.

El objetivo de este programa de entrenamiento y capacitación por módulos es proporcionar a los operadores de la Línea 123 de la ciudad las herramientas necesarias para ofrecer un servicio excepcional, centrado en la empatía, la eficacia y la resolución de problemas. A través de un enfoque modular, se abordarán diferentes aspectos de la atención al ciudadano, desde la comunicación efectiva y la gestión de crisis hasta la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

Cada módulo deberá ofrecerse para ser interactivo y práctico, promoviendo un aprendizaje dinámico que permita a los participantes aplicar lo aprendido en situaciones reales. Este enfoque modular facilita la asimilación de conocimientos y permite una evaluación continua del desempeño, garantizando así un nivel de servicio que cumpla con los estándares más altos de calidad y profesionalismo.

Plan de capacitación requerido para los grupos de trabajo, con los siguientes contenidos:

Plan de formación con contenidos e intensidad horaria:

a) Generalidades sobre el funcionamiento de líneas de emergencia (Total 20 horas)

Modulo I. Contexto histórico-institucional de las líneas únicas de emergencia (12 horas)

- Surgimiento de las líneas de emergencia: en el ámbito internacional y nacional.
- El servicio de Policía a través de las líneas de emergencia.
- El surgimiento de atención de emergencia con enfoque en salud pública.

Módulo II. Institucionalización y operatividad de la línea única de emergencia (8 horas)

- Los servicios de emergencia en prevención de desastres, catástrofes naturales y atentados terroristas.
- Administración de los servicios de emergencia: contexto nacional y local.

b) Atención al ciudadano. (Total 60 horas)

Módulo I. Política de calidad frente al servicio "Cercano al Ciudadano" (16 horas)

- Como alcanzar credibilidad y confianza en la ciudadanía, funcionarios y partes interesadas en la atención al ciudadano-cliente.

- Compromiso con la satisfacción integral de las necesidades del ciudadano – cliente.
- Los ciudadanos son la razón de ser de la misión institucional de la Policía Nacional.
- Los servicios institucionales desde la entidad territorial y las instituciones de seguridad, convivencia y emergencias que brindan asistencia.

Módulo II. Norma ISO 10002-2004 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente Directrices para el tratamiento de quejas. (16 horas)

- Enfoque al Cliente.
- Responsabilidad.
- Mejora Continua.
- Beneficios de una atención al Ciudadano con Calidad.

Módulo III Protocolo y Atención al Cliente (16 horas)

- Etapas del protocolo.
- Protocolo de atención telefónica.
- Herramientas de trabajo, registro y reporte de información.
- Tratamiento de datos y reserva.

Módulo IV Procesos de Quejas, Reclamos y Sugerencias (12 horas)

- Trámite de quejas, reclamos y sugerencias.
- Canales de comunicación.
- Afectación de los factores externos e internos en la prestación del servicio al ciudadano en casos de quejas y denuncias.

c) Atención al ciudadano. Servicios especiales (40 horas)

Modulo I. Despacho de servicios de emergencia: CRUE y Servicio Policial (16 horas)

- Operatividad de la línea.
- Asignación de servicio y derivación de llamadas.
- Registro de casos: Conceptos, tipologías y clasificación de los hechos que se reportan.
- Atención de denuncias y orientación de tramites.

Módulo II. Atención de casos especiales (24 horas)

- Primeros auxilios psicológicos.
- Proporcionar información relacionada con el uso de servicios de atención en justicia, atención de violencias o derivados que se generen en la atención de la llamada.
- Apoyar psicológicamente en casos de emergencia con intervención en crisis.

- Manejo de llamadas "falsas o bromas"
- Manejo de conceptos en la identificación del tipo de caso y tipo de institución que puede atender con oportunidad.
- Experiencias para la construcción participativa del Documento Protocolo para Atención.

El entrenamiento tiene un total de 120 horas, dirigido a la totalidad de operadores presentes en la sala de la Línea Única de seguridad y Emergencias 123.

Desarrollo de capacitación dirigidos a servidores públicos involucrados en la atención del ciudadano a través del 123

El desarrollo de la propuesta pedagógica se realizará con los equipos de trabajo de la Línea 123 relacionados con la identificación y análisis del primer pilar. El entrenamiento se orientará hacia tres equipos de trabajo, así: personal uniformado de la Policía Metropolitana de Barranquilla, personal civil operadores de llamadas contratados por DISTRISEGURIDAD y equipo de trabajo relacionado con la gestión de emergencias (Centro Regulador de Urgencias y Emergencia CRUE, Cuerpo de Bomberos de Cartagena y Oficina de Prevención y Atención de Desastres).

Acompañamiento a los equipos de trabajo

El equipo capacitador prestará apoyo al acompañamiento y entrenamiento en tiempo real de llamadas, con el fin de afinar el protocolo utilizado. Estas sesiones se realizarán durante la duración del entrenamiento.

2.2. Implementación de un esquema de asistencia técnica y acompañamiento operativo diferencial en sitio, dirigido a los equipos de trabajo de la Línea 123.

Se requiere la implementación de un esquema de asistencia técnica y acompañamiento operativo diferencial en sitio para los equipos de trabajo de la Línea 123, en el entendido que es un proceso fundamental para garantizar la eficiencia y la calidad en la atención de emergencias. La Línea 123, como servicio esencial de respuesta inmediata, requiere de un enfoque integral que contemple las particularidades de cada equipo, su entorno operativo y las necesidades específicas de la comunidad a la que sirven.

Este esquema busca mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia y fortalecer el desarrollo profesional de los equipos de trabajo mediante un acompañamiento personalizado y continuo. A través de la asistencia técnica, se facilitarán herramientas, metodologías y recursos que permitan a los operadores optimizar su desempeño y resolver de manera efectiva los desafíos que enfrentan en el día a día. Asimismo, se deberá fomentar un ambiente de aprendizaje colaborativo, donde el intercambio de experiencias y conocimientos enriquezca la labor de cada miembro del equipo.

La implementación de este esquema tendrá una duración de 8 días y se llevará a cabo en varias etapas, que incluyen la evaluación de las necesidades, la capacitación, la supervisión en sitio y la retroalimentación continua, asegurando así una mejora sostenible en la atención de emergencias.

2.3. **Preparación y entrenamiento especializado a organismos de socorro, emergencia, policiales, militares y de justicia, a partir de casuística en tiempo real.**

En el contexto actual, donde las emergencias pueden surgir de manera inesperada y con consecuencias devastadoras, es fundamental que los organismos de socorro, emergencia, policiales, militares y de justicia cuenten con un entrenamiento especializado y efectivo. Este enfoque se debe centrar en la aplicación de metodologías que incorporan la casuística en tiempo real proveniente de la Línea 123, la cual deberá actuar como reflejo de las diversas situaciones críticas que enfrentan estos organismos.

La preparación adecuada mejora la capacidad de respuesta ante incidentes y permite una evaluación precisa de las necesidades comunitarias y un manejo eficiente de los recursos disponibles. A través de simulaciones basadas en escenarios reales, los profesionales pueden adquirir habilidades prácticas y teóricas, optimizando así su desempeño en situaciones de crisis.

El entrenamiento especializado tendrá una duración de 8 días.

ENTREGABLES DEL SEGUNDO PILAR: ENTRENAMIENTO, MEMORIAS DEL ENTRENAMIENTO, FORMATOS DE EJERCICIOS Y ENTRENAMIENTOS, REPORTE DE ASISTENCIA TÉCNICA Y REPORTE DE ENTRENAMIENTO ESPECIALIZADO.

3. CAMPAÑA DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ACERCA DE EL BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA.

3.1. Encuesta de satisfacción del servicio de la línea 123, dirigida a visitantes y residentes del distrito de Cartagena.

La Línea 123 es un recurso fundamental para la seguridad y bienestar de nuestra comunidad, tanto para los residentes como para los visitantes del Distrito de Cartagena de Indias. A través de este servicio, se busca garantizar una respuesta rápida y efectiva ante emergencias, proporcionando apoyo en situaciones críticas. Sin embargo, para mejorar continuamente la calidad de atención y los procedimientos, es esencial conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.

La realización de esta encuesta de satisfacción tiene como objetivo recopilar opiniones y experiencias de los ciudadanos en relación con la Línea 123. Al participar en esta evaluación, tanto los residentes como los visitantes contribuirán a identificar áreas de mejora, fortalecer la comunicación y optimizar la atención brindada. Sus respuestas serán valiosas para diseñar estrategias que incrementen la efectividad del servicio y, en última instancia, la seguridad de todos en el distrito.

Se requiere que sean aplicadas un mínimo de 1.000 encuestas en las tres localidades de Cartagena de Indias, incluyendo dentro de la muestra a visitantes (turismo) de la ciudad. De cada localidad y de cada barrio se deberá tomar una muestra representativa según la proporción de habitantes del barrio y localidad. Las encuestas deberán ser tabuladas, analizadas y consolidados sus resultados en un reporte final. La encuesta deberá ser realizada por una empresa idónea, experimentada y con trayectoria en esta labor, gestionada por el contratista.

3.2. Cartillas pedagógicas para la campaña de sensibilización y buen uso de la línea 123 de la ciudad de Cartagena de indias.

Se requiere el diseño, diagramación e impresión de 5.000 cartillas pedagógicas para la campaña de sensibilización y buen uso de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de Cartagena de Indias. La Línea 123 representa un recurso vital para la atención de emergencias, y es además un canal clave para la seguridad y bienestar de todos los visitantes y residentes de la ciudad. La cartilla requerida deberá ofrecer utilidad para informar a la población sobre el funcionamiento de esta línea y para fomentar una cultura de responsabilidad en su uso.

Al sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de realizar llamadas adecuadas, se busca prevenir el uso indebido de este servicio, situación que de presentarse, puede comprometer la atención a verdaderas emergencias. Asimismo, la cartilla pedagógica servirá como una herramienta de formación que empodera a los ciudadanos, brindándoles información clara y accesible sobre cómo y cuándo utilizar la Línea 123. En este sentido, se convierte en un recurso educativo esencial para construir una sociedad más informada, responsable y comprometida con su seguridad y la de los demás.

La cartilla requerida será en tamaño media carta, con portada y contraportada a cuatro tintas con papel propalcote de 240 gramos, con 20 páginas en su interior, 10 en español y 10 en inglés (igual contenido), papel interior en papel propalcote de 150 gramos, grapada.

3.3. Campañas de sensibilización a través de jornadas pedagógicas para fortalecimiento de la pertenencia y buen uso de la línea 123 de Cartagena.

Entendiendo la seguridad ciudadana y la atención de emergencias como actividades y acciones prioritarias, la correcta utilización de los servicios que ofrece la Línea 123 se vuelve fundamental dentro del propósito de mejorar las condiciones de seguridad y convivencia en la ciudad.

La campaña de sensibilización se deberá desarrollar a través de 20 jornadas pedagógicas en sitios de asistencia masiva de ciudadanía (aeropuerto, terminal de transporte, centros comerciales, parques, plazas, entre otros), con el propósito de informar a la población sobre el uso adecuado de esta línea de emergencia, y además, fomentar un sentido de pertenencia y responsabilidad comunitaria.

A través de esta iniciativa, se busca educar a los ciudadanos sobre cómo y cuándo utilizar el servicio, evitando así las llamadas innecesarias que pueden desviar recursos críticos de situaciones reales de emergencia. La concientización y el empoderamiento de la comunidad son elementos claves para construir una cultura de seguridad efectiva, donde cada individuo se sienta parte de una red de apoyo mutuo. Por lo tanto, implementar estas campañas es esencial para garantizar una respuesta oportuna y eficiente ante situaciones críticas, fortaleciendo así la confianza en los sistemas de emergencia y promoviendo un entorno más seguro para todos.

En las jornadas pedagógicas se deberán utilizar las cartillas pedagógicas diseñadas, diagramadas e impresas en el numeral anterior, así como los recursos

de talento humano que se ofrezcan en la propuesta y articularse con los ejercicios de gestión de convivencia que desarrolla DISTRISEGURIDAD. Se deberá utilizar para su convocatoria y difusión, los recursos de redes sociales que se requieren en el siguiente numeral. Todo el material pedagógico, la logística y los recursos audiovisuales requeridos para el desarrollo de las jornadas se entiende incluido en el valor de este numeral.

3.4. Campañas de divulgación en redes sociales acerca del buen uso de la línea 123 de Cartagena.

Las redes sociales se han convertido en herramientas fundamentales para la comunicación y la información en el escenario actual de hiperconectividad. Su alcance y capacidad para difundir mensajes de manera rápida y efectiva las convierten en plataformas ideales para llevar a cabo campañas de divulgación. En este contexto, se requiere promover el buen uso de la Línea 123, un recurso vital para la seguridad y la atención de emergencias en la comunidad, aprovechando las características gráficas, de impacto y de gran alcance que ofrecen las redes sociales.

Se requiere la estructuración y puesta en marcha de un plan de campaña en redes sociales para ejecutarlo durante 30 días en el marco de la contratación, con publicaciones diarias en Instagram, TikTok y Facebook, que incluya el diseño de las piezas publicitarias en imágenes y videos y el plan de difusión por horas y días para los 30 días dentro de la ejecución contractual y para los siguientes 6 meses. Para la ejecución de la difusión se utilizarán los sitios web y las cuentas en redes sociales de DISTRISEGURIDAD, Alcaldía de Cartagena y la Policía Nacional.

El propósito general es fortalecer la educación de la población acerca de cómo y cuándo utilizar los servicios que ofrece la Línea 123, evitando su abuso y garantizando que las llamadas de emergencia sean dirigidas a quienes realmente las necesitan. Esta iniciativa busca contribuir a reducir el tiempo de respuesta de los servicios de emergencia, salvando vidas y mejorando la seguridad de todos. Por tanto, fomentar el conocimiento y el uso responsable de la Línea 123 es una responsabilidad compartida entre autoridades y comunidad, que puede ser significativamente potenciada mediante el impacto de las redes sociales.

ENTREGABLES DEL TERCER PILAR: DATOS BRUTOS Y TABULADOS, ADEMÁS DEL REPORTE DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA, DISEÑOS Y VERSIÓN IMPRESA DE LA CARTILLA PEDAGÓGICA, PLAN Y EJECUCIÓN DE LAS JORNADAS PEDAGÓGICAS Y PLAN DE DIFUSIÓN EN REDES

SOCIALES CON TODAS LAS PIEZAS DISEÑADAS Y DISPONIBLES EN VERSIÓN DIGITAL.

4. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA.

4.1. Manual de procesos y procedimientos para la línea 123

Se requiere de la elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos para la Línea 123, que ofrezca las condiciones para garantizar la eficacia y eficiencia en la recepción, atención y despacho de llamadas de emergencias en Cartagena de Indias. El documento requerido deberá servir de guía operativa para los operadores y personal involucrado, y además, establecer un marco estandarizado de actuación, que ayude a minimizar errores y optimizar tiempos de respuesta en la Línea 123. Se requiere contar con procedimientos estandarizados para garantizar que las llamadas de emergencia sean gestionadas de manera adecuada y rápida.

El Manual de Procesos y Procedimientos debe ofrecer capacidades para facilitar el entrenamiento del personal nuevo en la Línea 123, asegurando que todos los integrantes del equipo comprendan sus roles, funciones y responsabilidades. El manual busca promover una cultura de mejora continua, donde se pueden identificar áreas de oportunidad y se pueden implementar mejores prácticas basadas en la experiencia acumulada. La importancia de este manual radica en su capacidad para salvaguardar vidas y mejorar la calidad del servicio público, estableciendo un estándar elevado para la atención de emergencias en la comunidad.

4.2. Manual de capacitación para la Línea 123

Se requiere un Manual de Capacitación estructurado para proporcionar a los operadores las herramientas necesarias para manejar las llamadas de manera eficiente y para establecer protocolos que aseguren una respuesta coherente y organizada ante diversos tipos de emergencias. Este manual debe incluir técnicas de comunicación, manejo del estrés, identificación de situaciones críticas y procedimientos de coordinación con servicios de emergencia, entre otros aspectos.

La formación continua y el uso de un manual actualizado permiten a los operadores mantenerse al día con las mejores prácticas y cambios en los procedimientos, lo que se traduce en un servicio más eficaz. En el escenario habitual de la Línea 123,

las emergencias surgen de manera inesperada. En ocasión a esto, la preparación del personal es esencial para salvaguardar la seguridad y bienestar de la comunidad.

4.3. Propuesta de innovación tecnológica para la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de la ciudad de Cartagena.

La capacidad de respuesta ante emergencias es un pilar fundamental en la protección de la vida y la seguridad de los ciudadanos. La Línea 123 desempeña un papel crucial en la coordinación de asistencia inmediata en situaciones críticas. En este contexto, el uso de la tecnología en este tipo de servicios, aunque puede ofrecer ventajas significativas, también puede presentar desafíos que comprometen su eficacia.

En un entorno donde la inmediatez y la precisión son vitales, explorar alternativas que refuercen la interacción humana y la capacidad de respuesta puede marcar la diferencia en la vida de quienes se encuentran en situaciones críticas.

Por lo tanto, el requerimiento es el de elaborar una propuesta de innovación y mejora tecnológica para todos los componentes tecnológicos, de mobiliario, climatización, iluminación, entre otros, que hacen parte de la plataforma de recepción, atención y despacho de llamadas de seguridad y emergencias en la ciudad de Cartagena. Se debe orientar al planteamiento de una plataforma moderna y funcional, capaz de garantizar que la Línea 123 cumpla su función de manera efectiva y humanitaria.

4.4. Propuesta de fortalecimiento documental de la Línea 123.

Se requiere una propuesta de fortalecimiento de la gestión documental de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de Cartagena de Indias, que se acoja al marco regulatorio nacional relacionado con el servicio de recibo, atención y despacho de llamadas de emergencias para la ciudad. La propuesta debe partir de la identificación de la importancia y el papel que desempeña la plataforma en materia de seguridad, convivencia, justicia y manejo de las emergencias. La propuesta debe ofrecer un marco de gestión documental que garantice disponibilidad, confidencialidad, protección, claridad y fácil acceso acorde a las diferentes competencias institucionales relacionadas con la operación, funcionamiento y administración de la plataforma.

Deberá ser una gestión documental orientada al mejoramiento de la respuesta ante emergencias, a través de la comprensión e interiorización de los protocolos y recursos disponibles. Se busca garantizar el acceso a información actualizada y

pertinente, que mejore los tiempos de respuesta y aumente la confianza de la ciudadanía en el sistema y en las autoridades con jurisdicción en Cartagena de Indias, con el propósito de lograr mayores niveles de colaboración ciudadana y eficiencia en la atención de situaciones críticas.

La gestión documental propuesta deberá ser la oportunidad para asegurar información vital para la toma de decisiones rápidas y efectivas. Es esencial garantizar que la operación de la Línea 123 esté respaldada por una base documental sólida y estructurada.

ENTREGABLES DEL CUARTO PILAR: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, MANUAL DE CAPACITACIÓN, PROPUESTA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y PROPUESTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS.

ASPECTOS TÉCNICOS EXIGIDOS POR LA ENTIDAD

1. **PLAZO DE EJECUCIÓN:**
   El plazo de ejecución para el desarrollo de los cuatro pilares orientados a la optimización de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de Cartagena de Indias es hasta el 31 de diciembre de 2024.

2. **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD LEGAL:**
   El proponente deberá cumplir con toda la normatividad legal vigente para la realización de las actividades relacionadas con la contratación que se derive de este anexo técnico. En este sentido deberá cumplir con la normatividad legal en cuanto a seguridad social de los trabajadores, normatividad para el acceso a la sala de la Línea 123 de Cartagena de Indias ubicada en el CAD de la Policía Metropolitana de Cartagena, salario y prestaciones, protocolos de Bioseguridad y otras.

3. **EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO:**

   El siguiente es el equipo mínimo exigido para el desarrollo del proyecto de FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DESPACHO DEL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 DE CARTAGENA DE INDIAS:

CANTIDAD	CARGO	PERFIL	RESPONSABILIDAD
1	DIRECTOR DE PROYECTO	**FORMACIÓN:** Profesional en Ciencias Militares, en logística y cadena de suministro o administración pública con posgrado en Administración de la Seguridad o Gestión de Emergencias. **EXPERIENCIA:** 12 años en las áreas relacionadas con su formación contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.	Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades del proyecto, garantizando que se cumplan los objetivos y tiempos.
1	INGENIERO RESIDENTE	**FORMACIÓN:** Ingeniero electrónico, de Sistemas o de Telecomunicaciones con posgrado en Gerencia de Proyectos. **EXPERIENCIA:** 5 años en el área de su formación contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.	Encargado de que todos los aspectos tecnológicos del proyecto se mantengan operativos y de alto rendimiento, supervisando que la infraestructura respalde una atención eficiente y confiable en la Línea 123.
1	PROFESIONAL DE COMPORTAMIENTO	**FORMACIÓN:** Profesional en Psicología con conocimientos en atención al cliente, formación en emergencias, protocolos y normas básicas de seguridad y orientación a operadores de emergencias. **EXPERIENCIA:** 2 años de experiencia en atención al cliente y formación en emergencias.	Dirigir la capacitación de los operadores en temas como manejo de crisis, atención ciudadana y gestión de quejas, combinando los módulos de protocolo y psicología básica para manejo de estrés y primeros auxilios psicológicos.
1	INGENIERO DE TELECOMUNICACIONES	**FORMACIÓN:** Ingeniero electrónico, de sistemas o de telecomunicaciones. **EXPERIENCIA:** 15 años en áreas relacionadas con redes, sistemas de telecomunicaciones, protocolos de comunicaciones, soporte técnico, formación de operadores de emergencias.	Realizar el diagnóstico tecnológico de la Línea 123, mejorar los sistemas de enrutamiento y soporte de llamadas, y asegurar el cumplimiento de normativas tecnológicas y de seguridad.

1	INGENIERO DE CALIDAD	**FORMACIÓN:** Administrador de Empresas o Ingeniero Industrial. **EXPERIENCIA:** 5 años en Gestión Documental y Gestión de Procesos, sistemas de gestión de calidad aplicables en telecomunicaciones, estructuración de documentos y manuales aplicables a servicios de emergencias.	Desarrollar los manuales de procesos y procedimientos de la Línea 123, estableciendo guías prácticas y claras También ayudará en la creación del esquema de asistencia técnica en tiempo real y de las guías de capacitación
1	PROFESIONAL DE MERCADEO	**FORMACIÓN:** Profesional en diseño gráfico, mercadeo o publicidad. **EXPERIENCIA:** 3 años en campañas de marketing.	Crear las campañas de sensibilización, diseñar cartillas pedagógicas, y ejecutar las estrategias en redes sociales, cubriendo también la creación de contenido visual como la divulgación en medios

FICHA TÉCNICA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONOMICA QUE SOPORTARA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

Para el presente proceso, la Dirección Operativa realiza un estudio de mercado con firmas contactadas, quienes envían sus cotizaciones.

Lo anterior, con el objeto de contar con un valor estimado de la implementación requerida. En este sentido se muestra la ficha técnica donde se deberán especificar los valores para la FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DESPACHO DEL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 DE CARTAGENA DE INDIAS:

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL
DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LA LINEA UNICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 PARA CARTAGENA DE INDIAS						
Identificar, determinar y registrar las capacidades de los sistemas y tecnologías actuales en la Línea 123: **1:** Revisión Inicial del Sistema (inventario y arquitectura técnica). **2:** Evaluación de infraestructura de hardware. **3:** Evaluación de software y sistemas operativos. **4:** Pruebas de rendimiento del software. **5:** Evaluación de seguridad. **6:** Evaluación de redundancia y resiliencia. **7:** Revisión y reporte final.	GBL	1				
Identificar, determinar y registrar las capacidades y estructura organizativa del talento humano de la Línea 123, a partir del análisis de los grupos de trabajo y su alcance funcional dentro de la plataforma: **1:** Definir el alcance del análisis. **2:** Recolección de información sobre el talento humano. **3:** Identificación de los grupos de trabajo. **4:** Evaluación del alcance funcional de cada grupo. **5:** Determinación de capacidades y rendimiento. **6:** Registro y documentación de resultados. **7:** Validación y seguimiento.	GBL	1				
Identificar, determinar y registrar el estado actual de los procesos operativos, gestión documental y cumplimiento de requisitos legales y regulatorios relacionados con la Línea 123 de Cartagena de Indias: **1:** Definir el alcance del análisis. **2:** Revisión de la documentación y procedimientos existentes. **3:** Identificación de los procesos operativos clave. **4:** Evaluación de la gestión documental. **5:** Verificación del cumplimiento legal y regulatorio.	GBL	1				

6: Evaluación del cumplimiento de estándares de calidad. **7:** Identificación de brechas y registro de resultados. **8:** Elaboración de recomendaciones.						
Realizar la caracterización de las llamadas recibidas por parte de los operadores de la Línea 123 de Cartagena durante 15 días, identificando tipos de llamadas, llamadas perdidas, llamadas falsas, entre otros: **1:** Definir el alcance y objetivos del Análisis. **2:** Preparar el sistema para la recolección de datos. **3:** Recolección de datos durante 15 días. **4:** Clasificación de las llamadas. **5:** Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos. **6:** Identificación de patrones y tendencias **7:** Documentación de resultados. **8:** Presentación y seguimiento.	GBL	1				
Identificar, determinar y registrar el mapa de funcionabilidad y enrutamiento de la Línea 123 de Cartagena con respecto a los diferentes operadores tecnológicos con presencia en Cartagena: **1:** Definir el alcance del mapeo. **2:** Revisión de la infraestructura de telecomunicaciones. **3:** Mapeo de los sistemas internos de gestión de llamadas. **4:** Identificación de la tecnología de enrutamiento. **5:** Entrevistas con operadores y administradores de sistemas. **6:** Revisión del proceso de localización y enrutamiento. **7:** Validación y registro del mapa de funcionalidad y enrutamiento. **8:** Generación de recomendaciones y acciones de mejora.	GBL	1				
FORMACIÓN INTEGRAL PARA OPERADORES Y FUNCIONARIOS DE LA LINEA 123						
Entrenamiento y capacitación por módulos con alcance en atención y servicio al ciudadano desde la Línea 123. **A)** Generalidades sobre el funcionamiento de líneas de emergencia: **Módulo I.** Contexto histórico-institucional	MÓDULOS	8				

de las líneas únicas de emergencia. **Módulo II.** Institucionalización y operatividad de la línea única de emergencia. **B)** Atención al ciudadano. Generalidades: **Módulo I.** Política de calidad frente al servicio "Cercano al Ciudadano". **Módulo II.** Norma ISO 10002-2004, gestión de la calidad. **Módulo III.** Protocolo y atención al cliente. **Módulo IV**. Procesos de Quejas, Reclamos y Sugerencias. **C)** Atención al ciudadano. Servicios especiales **Modulo I.** Despacho de servicios de emergencia: CRUE y Servicio Policial. **Módulo II.** Atención de casos especiales.						
Implementación de un esquema de asistencia técnica y acompañamiento operativo diferencial en sitio, dirigido a los equipos de trabajo de la Línea 123: **1:** Análisis inicial y diagnóstico de necesidades. **2:** Diseño del esquema de asistencia técnica. **3:** Capacitación técnica y operativa. **4:** Implementación de la asistencia técnica en sitio. **5:** Monitoreo y evaluación continua. **6:** Documentación y mejora continua. **7:** Evaluación final y ajustes.	GBL	1				
Preparación y entrenamiento especializado a organismos de socorro, emergencia, policiales, militares y de justicia, a partir de casuística en tiempo real: **1:** Análisis y planificación del entrenamiento. **2:** Diseño de escenarios basados en casuística. **3:** Preparación técnica y logística. **4:** Ejecución del entrenamiento en tiempo Real. **5:** Debriefing y evaluación posterior. **6:** Mejora continua y seguimiento. **7:** Integración de lecciones aprendidas en la operación real.	GLB	1				

CAMPAÑA DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ACERCA DE EL BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA						
Encuesta de satisfacción del servicio de la línea 123 dirigida a visitantes y residentes del Distrito de Cartagena: 1. Aplicar. 2.Tabular. 3. Analizar. 4.Reportar resultados.	ENCUESTA	1.000				
Cartillas pedagógicas para la campaña de sensibilización y buen uso de la línea 123 de la ciudad de Cartagena de Indias: 1. Diseño. 2.Diagramación. 3. Impresión en tamaño media carta, portada y contraportada a 4 tintas en propalcote 240 gramos, 20 páginas en inglés y español, páginas internas en papel propalcote 150gr a una tinta, grapada.	CARTILLA	5.000				
Campañas de sensibilización a través de jornadas pedagógicas para el fortalecimiento de la pertenencia y buen uso de la Línea 123 de Cartagena: 1. Logística integral. 2. Elementos audio visuales de apoyo. 3. Material de apoyo.	JORNADAS	20				
Campañas de divulgación en redes sociales acerca del buen uso de la línea 123 de Cartagena: 1. Diseño de piezas digitales para redes. 2. Plan de divulgación en redes (Facebook, Instagram, TikTok). 3. Publicación.	UNIDAD	1				
PROPUESTAS Y RECOMENDACIONS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LINEA 123 DE CARTAGENA						
Manual de procesos y procedimientos para la Línea 123.	MANUAL	1				
Manual de capacitación para la Línea 123.	MANUAL	1				
Propuesta de innovación tecnológica.	UNIDAD	1				
Propuesta de fortalecimiento documental de la Línea 123: 1. Recomendaciones Legales Y Regulatorias. 2. Diseño de estructura orgánica.	UNIDAD	1				

FORMA DE PAGO: DISTRISEGURIDAD pagará al contratista el valor total del contrato así: Un pago anticipado del 40% del valor total del contrato, una vez cumplidos los requisitos de ejecución como aprobación de la garantía y expedición del registro presupuestal y el saldo del 60% del valor del contrato a la finalización de la etapa de implementación del proceso de optimización de la Línea 123 acorde al Anexo Técnico, previa entrega y formalización de la documentación del recibo a satisfacción de la implementación. Todo lo anterior de acuerdo con el valor de la contratación efectivamente ejecutada. Dichos pagos se realizarán teniendo en cuenta los valores unitarios establecidos en la oferta económica que presentó el contratista para cada uno de los items y entregables requeridos y efectivamente ejecutados y avalados por DISTRISEGURIDAD, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la correcta presentación de la factura o documento equivalente, acompañada de la certificación de recibido a satisfacción por el (la) Supervisor (a), el certificado de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Riesgos Laborales, Pensiones); parafiscales (Sena, ICBF, Aportes Caja de Compensación Familiar) conforme el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Ley 1607 de 2012, Decreto 723 de 2013 y demás normas que reglamenten la materia.

JULIO DEVOZ CARRASQUILLA
Director Operativo

Proyectó: Carlos Segundo Barrera Sánchez – Ingeniero de apoyo.

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

Tu Inteligente Decisión

Barranquilla, 5 de noviembre de 2024

Sres Distriseguridad
Cartagena Bolivar

Ref. Cotización elementos 123

Yo FELIPE FERNANDEZ FERNANDEZ. Identificado con cc No 1120750783 de Fonseca-Guajira, actuando en calidad de representante legal me permito presenta esta propuesta para su estudio.

Para el trámite de la presente propuesta nos permitimos relacionar los datos de nuestra compañía para futuros contactos relacionados con la presente:

Correo electrónico: sservicoes@hotmail.com
Dirección: Calle 65 N° 39B-25 Barranquilla
Celular: 3015016396

Validez de la presente oferta 15 días.

Atentamente,

Felipe Fernandez F.

_____
Felipe Fernandez
Representante Legal

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

Servicoes	**OBJETO: CONTRATAR ACCIONES DE FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA DE LA PLATAFORMA DE RECIBO, ATENCIÓN Y DESPACHO DE LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN CARTAGENA DE INDIAS.**

FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DESPACHO DEL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 DE CARTAGENA DE INDIAS

ITEM	ACTIVIDADES	UNIDAD	CANT	VR UNIT	IVA	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL
1	**DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LA LINEA UNICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 PARA CARTAGENA DE INDIAS**						
1.1	***Identificar, determinar y registrar las capacidades de los sistemas y tecnologías actuales en la Línea 123*** 1: Revisión inicial del sistema (inventario y arquitectura técnica). 2: Evaluación de infraestructura de hardware. 3: Evaluación de software y sistemas operativos. 4: Pruebas de rendimiento del software. 5: Evaluación de seguridad. 6: Evaluación de redundancia y resiliencia. 7: Revisión y reporte Final.	GBL	1	54.491.796	10.353.441	64.845.237	64.845.237
1.2	***Identificar, determinar y registrar las capacidades y estructura organizativa del talento humano de la Línea 123, a partir del analisis de los grupos de trabajo y su alcance funcional dentro de la plataforma.*** 1: Definir el alcance del análisis. 2: Recolección de información sobre el Talento Humano. 3: Identificación de los grupos de trabajo. 4: Evaluación del alcance funcional de cada grupo. 5: Determinación de capacidades y rendimiento. 6: Registro y documentación de resultados. 7: Validación y seguimiento.	GBL	1	50.300.119	9.557.023	59.857.142	59.857.142

S

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

1.3	***Identificar, determinar y registrar el estado actual de los procesos operativos, gestión documental y cumplimiento de requisitos legales y regulatorios relacionados con la Línea 123 de Cartagena de Indias*** 1: Definir el alcance del análisis. 2: Revisión de la documentación y procedimientos existentes. 3: Identificación de los procesos operativos clave..... 4: Evaluación de la gestión documental. 5: Verificación del cumplimiento legal y regulatorio. 6: Evaluación del cumplimiento de estándares de calidad. 7: Identificación de brechas y registro de resultados. 8: Elaboración de recomendaciones.	GBL	1	46.108.456	8.760.607	54.869.063	54.869.063
1.4	***Realizar la caracterización de las llamadas recibidas por parte de los operadores de la Línea 123 de Cartagena durante 15 días, identificando tipos de llamadas, llamadas perdidas, llamadas falsas, entre otros*** 1: Definir el alcance y objetivos del análisis. 2: Preparar el sistema para la recolección de datos. 3: Recolección de datos durante 15 días. 4: Clasificación de las llamadas. 5: Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos. 6: Identificación de patrones y tendencias. 7: Documentación de resultados. 8: Presentación y seguimiento.	GBL	1	52.375.000	9.951.250	62.326.250	62.326.250

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

1.5	***Identificar, determinar y registrar el mapa de funcionabilidad y enrutamiento de la Línea 123 de Cartagena con respecto a los diferentes operadores tecnológicos con presencia en Cartagen*** a: 1: Definir el alcance del mapeo. 2: Revisión de la infraestructura de telecomunicaciones. 3: Mapeo de los sistemas internos de gestión de llamadas. 4: Identificación de la tecnología de enrutamiento. 5: Entrevistas con operadores y administradores de sistemas. 6: Revisión del proceso de localización y enrutamiento. 7: Validación y registro del mapa de funcionalidad y enrutamiento. 8: Generación de recomendaciones y acciones de mejora.	GBL	1	44.892.857	8.529.643	53.422.500	53.422.500
	SUBTOTAL						295.320.191
2	**FORMACIÓN INTEGRAL PARA OPERADORES Y FUNCIONARIOS DE LA LINEA 123**						

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

2.1	***Entrenamiento y capacitación por módulos con alcance en atención y servicio al ciudadano desde la Línea 123.*** ***Cantidad 8*** ***A)*** Generalidades sobre el funcionamiento de líneas de emergencia. Modulo I. Contexto histórico-institucional de las líneas únicas de emergencia. Módulo II. Institucionalización y operatividad de la línea única de emergencia. **B)** Atención al ciudadano. Generalidades. Módulo I. Política de calidad frente al servicio "Cercano al Ciudadano". Módulo II. Norma ISO 10002-2004 Gestión de la Calidad. Módulo III Protocolo y atención al cliente. Módulo IV Procesos de Quejas, Reclamos y Sugerencias. **C)** Atención al ciudadano. Servicios especiales. Modulo I. Despacho de servicios de emergencia: CRUE y servicio policial. Módulo II. Atención de casos especiales.	GBL	8	15.463.095	2.937.988	18.401.083	147.208.664

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

2.2	***Implementación de un esquema de asistencia técnica y acompañamiento operativo diferencial en sitio, dirigido a los equipos de trabajo de la Linea 123*** 1: Análisis inicial y diagnóstico de necesidades. 2: Diseño del esquema de asistencia técnica. 3: Capacitación técnica y operativa. 4: Implementación de la asistencia técnica en sitio. 5: Monitoreo y evaluación continua. 6: Documentación y mejora continua. 7: Evaluación final y ajustes.	GBL	1	44.892.857	8.529.643	53.422.500	53.422.500
2.3	***Preparación y entrenamiento especializado a organismos de socorro, emergencia, policiales, militares y de justicia, a partir de casuistica en tiempo real*** 1: Análisis y planificación del entrenamiento. 2: Diseño de escenarios basados en casuística. 3: Preparación técnica y logística. 4: Ejecución del entrenamiento en tiempo real. 5: Debriefing y evaluación posterior. 6: Mejora continua y seguimiento. 7: Integración de lecciones aprendidas en la operación real.	GBL	1	56.066.192	10.652.576	66.718.768	66.718.768
	SUBTOTAL						267.349.933
3	**CAMPAÑA DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ACERCA DEL BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS**						
3.1	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LA LÍNEA 123, DIRIGIDA A VISITANTES Y RESIDENTES DEL DISTRITO DE CARTAGENA DE INDIAS.** 1) Aplicar. 2) Tabular. 3) Analizar. 4) Reportar resultados.	ENCUESTA	1000	239.429	45.492	284.921	284.920.510

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

3.2	**CARTILLAS PEDAGOGICAS PARA LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS.** 1) Diseño. 2) Diagramación. 3) Impresión en tamaño media carta, portada y contraportada a 4 tintas en propalcote de 240 gramos, 20 páginas en ingles y español, páginas internas en propalcote de 150 gramos, grapada.	CARTILLAS	5000	9.513	1.807	11.320	56.602.350

SERVICOES SM S.A.S.
Nit: 900663808-3
Dirección: Calle 65 N° 39B-25
Celular: 3015016396
Barranquilla-Atlantico

3.3	**CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN A TRAVÉS DE JORNADAS PEDAGÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PERTENENCIA Y BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS** 1) Logística integral. 2) Elementos audiovisuales de apoyo. 3) Material de apoyo.	JORNADAS	20	5.985.714	1.137.286	7.123.000	142.459.993
3.4	**Campaña de divulgación en redes sociales acerca del buen uso de la Línea 123 de Cartagena de Indias.** 1) Diseño de piezas digitales para redes. 2) Plan de divulgación en redes (Facebook, Instagram y TikTok). 3) Publicación.	UNIDAD	1	41.404.380	7.866.832	49.271.212	49.271.212
	SUBTOTAL						533.254.065
4	**PROPUESTA Y RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INIDAS**						
4.1	**Manual de procesos y procedimientos para la operación de la Línea 123.**	MANUAL	1	14.964.286	2.843.214	17.807.500	17.807.500
4.2.	**Manual de capacitaciones para la operación de la Línea 123.** 1) Operadores. 2) Funcionarios.	MANUAL	1	24.940.477	4.738.691	29.679.168	29.679.168
4.3	**Propuesta de innovación tecnológica.**	UNIDAD	1	9.976.192	1.895.476	11.871.668	11.871.668
4.4	**Propuesta de fortalecimiento documental de la Línea 123** 1) Recomendaciones legales y regulatorias. 2) Diseño de estructura orgánica.	UNIDAD	1	34.916.666	6.634.167	41.550.833	41.550.833
	SUBTOTAL						100.909.169
						VALOR TOTAL	**1.196.833.358**

ARIZA&ARIZA COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL SAS
NIT 901.266.790-
Bosque Calle Nilo N°21-74 Trav. 48 Edf. AGORA L-202
Tel: (5) 6792798
Cartagena - Colombia

Asunto: Cotización para Acciones de Fortalecimiento y Optimización Técnica y Operativa de la Plataforma de Seguridad y Emergencias en Cartagena

Estimados DISTRISEGURIDAD

Reciban un cordial saludo.

En respuesta a su invitación, agradecemos la oportunidad de presentar nuestra propuesta para la optimización y fortalecimiento de la plataforma de recibo, atención y despacho de llamadas de seguridad y emergencias en Cartagena de Indias.

Nuestra cotización ha sido preparada teniendo en cuenta todos los impuestos, tasas y contribuciones aplicables según lo establecido por las autoridades nacionales, departamentales y municipales pertinentes. Además, mantenemos la estructura y orden de los ítems, descripciones, cantidades, características y unidades de la invitación, conforme a los documentos adjuntos.

Quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional o ajuste necesario, así como a cualquier otra información que necesiten para evaluar nuestra propuesta.

Agradeciendo de antemano su atención y confianza, nos despedimos.

Saludos cordiales,



Nelson Jair Ariza Anzoátegui

Gerente General
Ariza&Ariza Comercializadora Internacional S.A.S
301 6580100
arizaarizacomercializadora@gmail.com

ARIZA&ARIZA COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL SAS
NIT 901.266.790-
Bosque Calle Nilo N°21-74 Trav. 48 Edf. AGORA L-202
Tel: (5) 6792798
Cartagena - Colombia

OBJETO: CONTRATAR ACCIONES DE FORTALECIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA DE LA PLATAFORMA DE RECIBO, ATENCIÓN Y DESPACHO DE LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN CARTAGENA DE INDIAS.

FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DESPACHO DEL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 DE CARTAGENA DE INDIAS

ITEM	ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR TOTAL
1	**DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LA LINEA UNICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 PARA CARTAGENA DE INDIAS**						
1.1	***Identificar, determinar y registrar las capacidades de los sistemas y tecnologías actuales en la Línea 123*** 1: Revisión inicial del sistema (inventario y arquitectura técnica). 2: Evaluación de infraestructura de hardware. 3: Evaluación de software y sistemas operativos. 4: Pruebas de rendimiento del software. 5: Evaluación de seguridad. 6: Evaluación de redundancia y resiliencia. 7: Revisión y reporte Final.	GBL	1	57.352.941	10.897.059	68.250.000	68.250.000
1.2	***Identificar, determinar y registrar las capacidades y estructura organizativa del talento humano de la Línea 123, a partir del analisis de los grupos de trabajo y su alcance funcional dentro de la plataforma.*** 1: Definir el alcance del análisis. 2: Recolección de información sobre el Talento Humano. 3: Identificación de los grupos de trabajo. 4: Evaluación del alcance funcional de cada grupo. 5: Determinación de capacidades y rendimiento. 6: Registro y documentación de resultados. 7: Validación y seguimiento.	GBL	1	52.941.176	10.058.823	62.999.999	62.999.999

1.3	***Identificar, determinar y registrar el estado actual de los procesos operativos, gestión documental y cumplimiento de requisitos legales y regulatorios relacionados con la Línea 123 de Cartagena de Indias*** 1: Definir el alcance del análisis. 2: Revisión de la documentación y procedimientos existentes. 3: Identificación de los procesos operativos clave.. 4: Evaluación de la gestión documental. 5: Verificación del cumplimiento legal y regulatorio. 6: Evaluación del cumplimiento de estándares de calidad. 7: Identificación de brechas y registro de resultados. 8: Elaboración de recomendaciones.	GBL	1	48.529.425	9.220.591	57.750.016	57.750.016
1.4	***Realizar la caracterización de las llamadas recibidas por parte de los operadores de la Línea 123 de Cartagena durante 15 días, identificando tipos de llamadas, llamadas perdidas, llamadas falsas, entre otros*** 1: Definir el alcance y objetivos del análisis. 2: Preparar el sistema para la recolección de datos. 3: Recolección de datos durante 15 días. 4: Clasificación de las llamadas. 5: Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos. 6: Identificación de patrones y tendencias. 7: Documentación de resultados. 8: Presentación y seguimiento.	GBL	1	55.125.000	10.473.750	65.598.750	65.598.750
1.5	***Identificar, determinar y registrar el mapa de funcionabilidad y enrutamiento de la Línea 123 de Cartagena con respecto a los diferentes operadores tecnológicos con presencia en Cartagen*** a: 1: Definir el alcance del mapeo. 2: Revisión de la infraestructura de telecomunicaciones. 3: Mapeo de los sistemas internos de gestión de llamadas. 4: Identificación de la tecnología de enrutamiento. 5: Entrevistas con operadores y administradores de sistemas. 6: Revisión del proceso de localización y enrutamiento. 7: Validación y registro del mapa de funcionalidad y enrutamiento. 8: Generación de recomendaciones y acciones de mejora.	GBL	1	47.250.000	8.977.500	56.227.500	56.227.500
	SUBTOTAL						310.826.265

2	FORMACIÓN INTEGRAL PARA OPERADORES Y FUNCIONARIOS DE LA LINEA 123						
2.1	***Entrenamiento y capacitación por módulos con alcance en atención y servicio al ciudadano desde la Línea 123. Cantidad 8*** ***A)*** Generalidades sobre el funcionamiento de líneas de emergencia. Modulo I. Contexto histórico-institucional de las líneas únicas de emergencia. Módulo II. Institucionalización y operatividad de la línea única de emergencia. **B)** Atención al ciudadano. Generalidades. Módulo I. Política de calidad frente al servicio "Cercano al Ciudadano". Módulo II. Norma ISO 10002-2004 Gestión de la Calidad. Módulo III Protocolo y atención al cliente. Módulo IV Procesos de Quejas, Reclamos y Sugerencias. **C)** Atención al ciudadano. Servicios especiales. Modulo I. Despacho de servicios de emergencia: CRUE y servicio policial. Módulo II. Atención de casos especiales.	GBL	8	16.275.000	3.092.250	19.367.250	154.938.000
2.2	***Implementación de un esquema de asistencia técnica y acompañamiento operativo diferencial en sitio, dirigido a los equipos de trabajo de la Linea 123*** 1: Análisis inicial y diagnóstico de necesidades. 2: Diseño del esquema de asistencia técnica. 3: Capacitación técnica y operativa. 4: Implementación de la asistencia técnica en sitio. 5: Monitoreo y evaluación continua. 6: Documentación y mejora continua. 7: Evaluación final y ajustes.	GBL	1	47.250.000	8.977.500	56.227.500	56.227.500
2.3	***Preparación y entrenamiento especializado a organismos de socorro, emergencia, policiales, militares y de justicia, a partir de casuistica en tiempo real*** 1: Análisis y planificación del entrenamiento. 2: Diseño de escenarios basados en casuística. 3: Preparación técnica y logística. 4: Ejecución del entrenamiento en tiempo real. 5: Debriefing y evaluación posterior. 6: Mejora continua y seguimiento. 7: Integración de lecciones aprendidas en la operación real.	GBL	1	59.010.000	11.211.900	70.221.900	70.221.900
	SUBTOTAL						281.387.400

3	**CAMPAÑA DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ACERCA DEL BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS**						
3.1	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LA LÍNEA 123, DIRIGIDA A VISITANTES Y RESIDENTES DEL DISTRITO DE CARTAGENA DE INDIAS.** 1) Aplicar. 2) Tabular. 3) Analizar. 4) Reportar resultados.	ENCUESTA	1000	252.000	47.880	299.880	299.880.000
3.2	**CARTILLAS PEDAGOGICAS PARA LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS.** 1) Diseño. 2) Diagramación. 3) Impresión en tamaño media carta, portada y contraportada a 4 tintas en propalcote de 240 gramos, 20 páginas en ingles y español, páginas internas en propalcote de 150 gramos, grapada.	CARTILLAS	5000	9.975	1.895	11.870	59.351.250
3.3	**CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN A TRAVÉS DE JORNADAS PEDAGÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PERTENENCIA Y BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS** 1) Logística integral. 2)Elementos audiovisuales de apoyo. 3)Material de apoyo.	JORNADAS	20	6.300.000	1.197.000	7.497.000	149.940.000
3.4	**Campaña de divulgación en redes sociales acerca del buen uso de la Línea 123 de Cartagena de Indias.** 1) Diseño de piezas digitales para redes. 2) Plan de divulgación en redes (Facebook, Instagram y TikTok). 3) Publicación.	UNIDAD	1	43.575.000	8.279.250	51.854.250	51.854.250
	SUBTOTAL						561.025.500
4	**PROPUESTA Y RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INIDAS**						
4.1	**Manual de procesos y procedimientos para la operación de la Línea 123.**	MANUAL	1	15.750.000	2.992.500	18.742.500	18.742.500
4.2.	**Manual de capacitaciones para la operación de la Línea 123.** 1) Operadores. 2) Funcionarios.	MANUAL	1	26.250.000	4.987.500	31.237.500	31.237.500
4.3	**Propuesta de innovación tecnológica.**	UNIDAD	1	10.500.000	1.995.000	12.495.000	12.495.000
4.4	**Propuesta de fortalecimiento documental de la Línea 123** 1) Recomendaciones legales y regulatorias. 2) Diseño de estructura orgánica.	UNIDAD	1	36.750.000	6.982.500	43.732.500	43.732.500
	SUBTOTAL						106.207.500
						VALOR TOTAL	**1.259.446.665**

INGENIEROS AMBIENTALES Y CONSTRUCTORES DE COLOMBIA S.A.S.
Nit: 900 681.030-7
Dirección: Cra 69 No. 80 – 132
Barranquilla-Atlantico
Celular: 3126530366

Barranquilla, 5 de noviembre 2024

Sres Distriseguridad

Cartagena Bolivar

Ref. Cotización elementos solicitados

Yo ALDRID MIGUEL ROA MONSALVO. Identificado con cc No 72.004.341 de la ciudad de Barranquilla, departamento del Atlántico, obrando en nombre propio, actuando en calidad de proponente, se permite someter a su consideración la presente cotización.

Para todos los efectos relacionados con el desarrollo de la Convocatoria de la referencia, a continuación, nos permitimos indicar la información completa de nuestros datos, así como la dirección en la cual recibiremos cualquier notificación, comunicación o requerimientos sobre el particular:

Correo: aroam@ingacol.com
Teléfono: 3126530366

Validez de la presente oferta 15 días.

Atentamente,

Aldrid Roa Monsalvo
Gerente General

INGENIEROS AMBIENTALES Y CONSTRUCTORES DE COLOMBIA S.A.S.
aroam@ingacol.com-contacto@ingacol.com
Cra 69 # 80-132 Barranquilla

COTIZACION	CONTACTO	CLIENTE	CORREO
S24-901	JULIO DEVOZ CARRASQUILLA	DISTRISEGURIDAD	operaciones@distriseguridad.gov.co
CIUDAD	**DIRECCION**	**TELEFONO**	**FECHA**
Barranquilla	Chambacú, Edificio Inteligente, Ofic. 608 - 609	6642245	1/11/2024

FORMACION Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO PARA LA OPTIMIZACION DEL SERVICIO DE ATENCION Y DESPACHO DEL NUMERO UNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS

1	DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LA LINEA UNICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 PARA CARTAGENA DE INDIAS	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR PARCIAL
1,1	Identificar, determinar y registrar las capacidades de los sistemas y tecnologías actuales en la Línea 123 1: Revisión inicial del sistema (inventario y arquitectura técnica). 2: Evaluación de infraestructura de hardware. 3: Evaluación de software y sistemas operativos. 4: Pruebas de rendimiento del software. 5: Evaluación de seguridad. 6: Evaluación de redundancia y resiliencia. 7: Revisión y reporte Final.	GLB	1	$52.020.809	$52.020.809
1,2	Identificar, determinar y registrar las capacidades y estructura organizativa del talento humano de la Línea 123, a partir del analisis de los grupos de trabajo y su alcance funcional dentro de la plataforma. 1: Definir el alcance del análisis. 2: Recolección de información sobre el Talento Humano. 3: Identificación de los grupos de trabajo. 4: Evaluación del alcance funcional de cada grupo. 5: Determinación de capacidades y rendimiento 6: Registro y documentación de resultados. 7: Validación y seguimiento.	GLB	1	$48.019.208	$48.019.208
1,3	Identificar, determinar y registrar el estado actual de los procesos operativos, gestión documental y cumplimiento de requisitos legales y regulatorios relacionados con la Línea 123 de Cartagena de Indias 1: Definir el alcance del análisis. 2: Revisión de la documentación y procedimientos existentes. 3: Identificación de los procesos operativos clave.. 4: Evaluación de la gestión documental. 5: Verificación del cumplimiento legal y regulatorio. 6: Evaluación del cumplimiento de estándares de calidad. 7: Identificación de brechas y registro de resultados. 8: Elaboración de recomendaciones.	GLB	1	$44.017.619	$44.017.619
1,4	Realizar la caracterización de las llamadas recibidas por parte de los operadores de la Línea 123 de Cartagena durante 15 días, identificando tipos de llamadas, llamadas perdidas, llamadas falsas, entre otros. 1: Definir el alcance y objetivos del análisis. 2: Preparar el sistema para la recolección de datos. 3: Recolección de datos durante 15 días. 4: Clasificación de las llamadas. 5: Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos. 6: Identificación de patrones y tendencias. 7: Documentación de resultados. 8: Presentación y seguimiento.	GLB	1	$50.000.000	$50.000.000
1,5	Identificar, determinar y registrar el mapa de funcionabilidad y enrutamiento de la Línea 123 de Cartagena con respecto a los diferentes operadores tecnológicos con presencia en Cartagena: 1: Definir el alcance del mapeo. 2: Revisión de la infraestructura de telecomunicaciones. 3: Mapeo de los sistemas internos de gestión de llamadas. 4: Identificación de la tecnología de enrutamiento. 5: Entrevistas con operadores y administradores de sistemas. 6: Revisión del proceso de localización y enrutamiento. 7: Validación y registro del mapa de funcionalidad y enrutamiento. 8: Generación de recomendaciones y acciones de mejora.	GLB	1	$42.857.143	$42.857.143
			SUB TOTAL		**236.914.779**
			IVA	**19%**	**45.013.808**
			Total		**281.928.587**

2	FORMACIÓN INTEGRAL PARA OPERADORES Y FUNCIONARIOS DE LA LINEA 123	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR PARCIAL

2,1	Entrenamiento y capacitación por módulos con alcance en atención y servicio al ciudadano desde la Línea 123. Cantidad 8 A) Generalidades sobre el funcionamiento de líneas de emergencia. Modulo I. Contexto histórico-institucional de las líneas únicas de emergencia. Módulo II. Institucionalización y operatividad de la línea única de emergencia. B) Atención al ciudadano. Generalidades. Módulo I. Política de calidad frente al servicio "Cercano al Ciudadano". Módulo II. Norma ISO 10002-2004 Gestión de la Calidad. Módulo III Protocolo y atención al cliente. Módulo IV Procesos de Quejas, Reclamos y Sugerencias. C) Atención al ciudadano. Servicios especiales. Modulo I. Despacho de servicios de emergencia: CRUE y servicio policial. Módulo II. Atención de casos especiales.		GLB	8	$14.761.905	$118.095.240
2,2	Implementación de un esquema de asistencia técnica y acompañamiento operativo diferencial en sitio, dirigido a los equipos de trabajo de la Linea 123 1: Análisis inicial y diagnóstico de necesidades. 2: Diseño del esquema de asistencia técnica. 3: Capacitación técnica y operativa. 4: Implementación de la asistencia técnica en sitio. 5: Monitoreo y evaluación continua. 6: Documentación y mejora continua. 7: Evaluación final y ajustes.		GLB	1	$42.857.143	$42.857.143
2,3	Preparación y entrenamiento especializado a organismos de socorro, emergencia, policiales, militares y de justicia, a partir de casuistica en tiempo real 1: Análisis y planificación del entrenamiento. 2: Diseño de escenarios basados en casuística. 3: Preparación técnica y logística. 4: Ejecución del entrenamiento en tiempo real. 5: Debriefing y evaluación posterior. 6: Mejora continua y seguimiento. 7: Integración de lecciones aprendidas en la operación real.		GLB	1	$53.323.810	$53.323.810
				SUB TOTAL		**214.276.193**
				IVA	**19%**	**40.712.477**
				Total		**254.988.670**

3	CAMPAÑA DE PROMOCIÓN, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ACERCA DEL BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR PARCIAL
3,1	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LA LÍNEA 123, DIRIGIDA A VISITANTES Y RESIDENTES DEL DISTRITO DE CARTAGENA DE INDIAS. 1) Aplicar. 2) Tabular. 3) Analizar. 4) Reportar resultados.	ENCUESTA	1000	$228.571	$228.571.000
3,2	CARTILLAS PEDAGOGICAS PARA LA CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS. 1) Diseño. 2) Diagramación. 3) Impresión en tamaño media carta, portada y contraportada a 4 tintas en propalcote de 240 gramos, 20 páginas en ingles y español, páginas internas en propalcote de 150 gramos, grapada.	CARTILLAS	5000	$9.048	$45.240.000
3,3	CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN A TRAVÉS DE JORNADAS PEDAGÓGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PERTENENCIA Y BUEN USO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INDIAS 1) Logística integral. 2)Elementos audiovisuales de apoyo. 3)Material de apoyo.	JORNADAS	20	$5.714.286	$114.285.720
3,4	Campaña de divulgación en redes sociales acerca del buen uso de la Línea 123 de Cartagena de Indias. 1) Diseño de piezas digitales para redes. 2) Plan de divulgación en redes (Facebook, Instagram y TikTok). 3) Publicación.	UNIDAD	1	$39.523.810	$39.523.810
			SUB TOTAL		427.620.530
			IVA	19%	81.247.901
			Total		508.868.431

4	PROPUESTA Y RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LÍNEA 123 DE CARTAGENA DE INIDAS	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR PARCIAL
4.1	Manual de procesos y procedimientos para la operación de la Línea 123.	MANUAL	1	$14.285.714	$14.285.714
4.2.	Manual de capacitaciones para la operación de la Línea 123. 1) Operadores. 2) Funcionarios.	MANUAL	1	$23.809.524	$23.809.524
4.3	Propuesta de innovación tecnológica.	UNIDAD	1	$9.523.810	$9.523.810
4,4	Propuesta de fortalecimiento documental de la Línea 123 1) Recomendaciones legales y regulatorias. 2) Diseño de estructura orgánica.	UNIDAD	1	$33.333.333	$33.333.333
			SUB TOTAL		$80.952.381
			IVA	19%	$15.380.952
			Total		$96.333.333
			GRAN TOTAL	$	1.142.119.020,77

Cordialmente,



ALDRID ROA MONSALVO
Coordinador Comercial