**ESTUDIOS PREVIOS**
**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO**
**OCTUBRE 2026**

**OBJETO:** PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y GESTIÓN DEL PROYECTO ESTUDIA DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, ADMINISTRADO POR LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía es una entidad mixta sin ánimo de lucro constituida mediante el Acta No. 1 del 24 de octubre de 2013. Entre sus asociados están la Fundación EPM, la Gobernación de Antioquia y el Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA).

El objetivo principal de la Corporación es gerenciar la política de educación terciaria (Educación superior y Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano) para los habitantes del departamento de Antioquia de acuerdo con los planes de desarrollo municipales y departamentales, a través de estrategias, proyectos y actividades que fomenten el acceso, la permanencia y la graduación en los programas académicos de este nivel educativo.

La Corporación podrá promover y consolidar alianzas estratégicas público - privadas con el fin de desarrollar este objeto. La materialización de estas alianzas podrá ser realizada mediante convenios o contratos con entidades nacionales o internacionales; así como la gestión, promoción y consolidación de mecanismos para la formación en Educación Superior, teniendo como objetivos específicos:

1. Gestionar y articular estrategias de promoción para el acceso a la educación superior.
2. Promover y operar acciones formativas de orientación vocacional y profesional y programas para la articulación de la educación media, técnica y tecnológica con la educación superior.
3. Realizar alianzas estratégicas para impulsar la oferta de programas en las distintas regiones del Departamento.
4. Gestionar los recursos para la financiación de becas y créditos para la educación superior en Antioquia, que existan o se creen en el marco de los planes de desarrollo territoriales en forma directa o contratarla con terceros.
5. Operar los Fondos de becas y créditos que existan o se creen en el marco de los planes de desarrollo de orden departamental.
6. Gestionar u operar programas de sus Corporados o de terceros para la financiación de becas y créditos para la educación superior en aquellos territorios donde se pacte con los terceros y/o con los Corporados.

En ese sentido, y teniendo en cuenta la necesidad perentoria de llegar a todos los municipios del Departamento de Antioquia a fin de fomentar cuatro dimensiones estratégicas que son pilares fundamentales para alcanzar los objetivos misionales de la entidad, la Corporación ha definido:

- **Dimensión Estratégica 1:** Promoción del acceso a la educación terciaria.
- **Dimensión Estratégica 2:** Estrategias para garantizar trayectorias educativas completas.
- **Dimensión Estratégica 3:** Fortalecimiento territorial e impulso a la ciencia, la tecnología y la innovación.
- **Dimensión Estratégica 4:** Fortalecimiento de la gestión institucional.

La Subdirección de Proyectos es la dependencia responsable de estructurar, operar y ejecutar los componentes misionales contenidos en las Dimensiones Estratégicas 1, 2 y 3. En esta línea, le corresponde materializar las metas de la política pública de educación terciaria mediante la planeación, ejecución y seguimiento técnico, administrativo, financiero y logístico de los convenios, proyectos e iniciativas territoriales.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía suscribió con el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, Secretaría de Desarrollo Económico el contrato interadministrativo de mandato sin representación No. 4600108846 de 2026 cuyo objeto es "*Contrato interadministrativo de mandato sin representación para el desarrollo de habilidades digitales de los jóvenes y adultos en el marco del programa Estud-IA*." Esta iniciativa responde de manera directa al Pilar 1: "Programa de Formación y Empleo", liderado por la Secretaría de Desarrollo Económico, el cual busca cualificar a los medellinenses en competencias laborales y habilidades blandas para fortalecer la empleabilidad. Asimismo, la estrategia se articula con la meta del cuatrienio proyectada en 12.500 personas formadas en habilidades digitales, innovación y tecnologías 4.0.

Estud-IA se consolida como una intervención diseñada para integrar efectivamente la política pública con la academia, el sector productivo y el ecosistema de innovación. El proyecto opera como un puente estratégico entre el dinamismo empresarial del Distrito, las capacidades de las Instituciones de Educación y las necesidades de la ciudadanía. Al estructurar un modelo de formación enfocado en Inteligencia Artificial y habilidades avanzadas, el programa mitiga la obsolescencia del capital humano local y facilita el acceso a empleo de valor agregado u oportunidades de emprendimiento, traduciendo el crecimiento económico en movilidad social. Por ende, su ejecución constituye una inversión para apalancar la equidad y la sostenibilidad en el Distrito

Para asegurar el cumplimiento de las metas del proyecto y garantizar la continuidad operativa en la gestión con los beneficiarios, efectividad en la inscripción y matrícula académica, el seguimiento a la permanencia y prevención de la deserción, se requiere contratar los servicios de un contact center. La necesidad de este servicio se fundamenta en los siguientes aspectos:

- ***Efectividad y alcance en la etapa de convocatoria y difusión del proyecto:*** Despliegue de estrategias de comunicación omnicanal (llamadas telefónicas, WhatsApp, chat institucional,

entre otras herramientas disponibles) dirigidas a aspirantes y beneficiarios, orientadas a garantizar la divulgación oportuna del proyecto, la orientación personalizada en el proceso de inscripción y la resolución efectiva de requerimientos e imprevistos.

- ***Agilidad y soporte en la validación y legalización documental:*** Prestar apoyo para la optimización del proceso de revisión, subsanación y verificación de los documentos allegados por los inscritos al proyecto, asegurando la comunicación personalizada cuando se requieren subsanaciones y una transición ágil hacia la matrícula formal sin sobrecargar la capacidad instalada del proyecto y la Corporación.

- ***Atención continua y resolución de inquietudes:*** Contar con la disponibilidad de un canal de atención en tiempo real (chat institucional, WhatsApp, entre otros) para solucionar dudas sobre el programa, oferta de cursos, horarios, pruebas técnicas, entre otras consultas, garantizando un alto nivel de respuesta y satisfacción en la experiencia del usuario.

- ***Estrategia de alerta temprana y retención académica:*** Posibilita el rastreo y contacto directo con estudiantes que presenten inasistencias o inactividad en la plataforma virtual reportados por el aliado académico del proyecto, identificando barreras de conectividad o problemas técnicos para implementar acciones correctivas de manera oportuna desde el componente de seguimiento a la permanencia.

- ***Acompañamiento psicosocial y seguimiento a la permanencia:*** Articula llamadas de seguimiento y control a la estrategia de acompañamiento psicosocial del proyecto, fortaleciendo el vínculo con los beneficiarios y mitigando los riesgos de deserción durante el proceso de formación.

- ***Encuestas de satisfacción y seguimiento del proceso de estudiantes:*** Aplicación de encuestas de satisfacción telefónicas y digitales a los beneficiarios del proyecto, orientadas a evaluar la calidad de la oferta de formación, medir el nivel de percepción del servicio e identificar oportunidades de mejora, ajustes metodológicos o requerimientos adicionales de información.

  En consecuencia, el presente proceso de contratación responde a los principios de economía, eficiencia y planeación, asegurando la capacidad operativa para la interacción continua con la población beneficiaria, la optimización de las tasas de finalización y el correcto desarrollo de la operación del proyecto para el alcance de las metas institucionales.

***Justificación para la Contratación del servicio de apoyo integral de contact center:***

En atención a los requerimientos operativos identificados para el cumplimiento de las metas del proyecto EstudIA y en estricto cumplimiento de los principios de la función administrativa y la contratación estatal, especialmente los de economía, eficiencia, eficacia y planeación, la Corporación Gilberto Echeverri Mejía requiere contratar los servicios de un Contact Center, asegurando una comunicación oportuna, continua y efectiva con los aspirantes y beneficiarios

durante las etapas de convocatoria, legalización de documentos, formación, acompañamiento y seguimiento a la permanencia en el Distrito de Medellín.

El apoyo de un aliado estratégico Contact Center en el proyecto constituye una solución tecnológica e institucional integral que permite responder con agilidad a las dinámicas de atención a la ciudadanía, garantizando la cobertura masiva a través de canales de contacto omnicanal (telefonía, WhatsApp, chat institucional, entre otros), la trazabilidad en tiempo real de cada interacción y el control en la ejecución de las metas de atención mediante la generación de reportes periódicos e indicadores de nivel de servicio (SLA). La capacidad instalada de la empresa contratada asegurará una respuesta eficiente, oportuna y personalizada frente a los requerimientos, consultas e imprevistos de la población objetivo del proyecto tenga.

Asimismo, la contratación de este servicio se articula de manera directa con los objetivos estratégicos de la Corporación y soporta la operación de sus cuatro dimensiones misionales:

- Promoción del acceso a la educación terciaria
- Trayectorias educativas completas.
- Fortalecimiento territorial con enfoque en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTi).
- Fortalecimiento de la gestión institucional

La selección de VALOR+ S.A.S. como empresa aliada para la operación especializada de Contact Center se fundamenta en su idoneidad técnica, su habilitación oficial ante el Ministerio TIC y su amplia experiencia en articular las necesidades del sector público con soluciones tecnológicas eficientes. La compañía acredita un sólido recorrido en la implementación de canales de atención ciudadana, agendamiento de citas y gestión de información para entidades territoriales y del sector salud, destacándose la ejecución de contratos como el del Municipio de Envigado y los suscritos con la Unidad Prestadora de Salud de Antioquia - Policía Nacional.

Asimismo, VALOR+ cuenta con el respaldo operativo necesario para garantizar un servicio de alta calidad, tras haber ejecutado exitosamente más de $19.000 millones de pesos en contratos de gestión integral, comunicaciones y soporte tecnológico con entidades del orden departamental y municipal. Entre las principales referencias incluidas en la propuesta económica destacan la gestión de comunicaciones y cobro persuasivo para el Municipio de Medellín y el soporte tecnológico y operativo para el sistema del Impuesto Vehicular de la Gobernación de Antioquia. Esta trayectoria específica y capacidad instalada la consolidan como el socio estratégico idóneo para asegurar la continuidad y efectividad operativa para este servicio del proyecto.

En consecuencia, la vinculación de este aliado para el servicio de Contact Center asegura la capacidad de respuesta y la gestión operativa del proyecto, contribuyendo de manera directa a la meta de cualificación de las y los medellinenses en competencias laborales y habilidades digitales; garantizando así una presencia institucional cercana, la optimización de los recursos públicos y el cumplimiento de los indicadores trazados para el desarrollo del talento en el CTI+i de Medellín.

### 1.1. COMPETENCIA DEL ORGANISMO PARA ADELANTAR EL PROCESO

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía es una entidad descentralizada indirecta, con participación mayoritaria del Estado, por lo tanto, se denomina ENTIDAD ESTATAL, conforme lo establece el literal a) numeral 1 del artículo 2 de la ley 80 de 1993:

"1o. Se denominan entidades estatales:
a. La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el distrito capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y los municipios; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles." (negrillas fuera de texto).

Es así como, en lo relativo a sus actos y contratos, la legislación aplicable es la que rige la contratación administrativa.

Ahora, la Representación legal de la Corporación, está a cargo de la Dirección Ejecutiva, quien está facultada para celebrar a nombre de la organización, todos los actos o contratos cuyo monto no exceda los dos mil (2.000 SMLMV) salarios mínimos legales mensuales vigentes, de conformidad con los estatutos de la Corporación.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

La CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA, requiere adelantar un proceso mediante contrato interadministrativo, cuyo objeto es: **PRESTAR EL SERVICIO DE APOYO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y GESTIÓN DEL PROYECTO ESTUDIA DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, ADMINISTRADO POR LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.**

### 2.1. ALCANCE DEL OBJETO

El objeto tendrá el siguiente alcance:

#### 2.1.1 Gestión de personal, capacitación y cultura de servicio:

- Capacitar y disponer de un equipo de trabajo para la ejecución de las campañas según la fase del proyecto (convocatoria, difusión, legalización, seguimiento a la permanencia, entre otras) y la atención omnicanal (resolución de dudas, soporte técnico), ajustando flujos de respuesta, guiones de contacto y evidencias de atención.
- Se contará con un equipo de trabajo distribuido entre agentes y técnicos, en las condiciones incluidas en la propuesta económica para la atención en el marco del proyecto.

- El aliado velará porque el personal posea información idónea, competencias en comunicación asertiva, empatía y reciba inducción específica en el proyecto, equidad de género, buen trato, protocolos de atención y trato respetuoso y transparente hacia los ciudadanos.

**2.1.2 Infraestructura, canales y sistema de información:**

- Suministrar y mantener activa la plataforma de atención omnicanal (telefonía, WhatsApp, chat institucional, correo electrónico, mensajes de texto), garantizando que las líneas telefónicas, servidores, plataformas de marcación y canales digitales cumplan con los estándares de seguridad en la información y la normativa de protección de datos personales.
- El personal adscrito al proyecto prestará las funciones respectivas en las instalaciones de la compañía.
- Atención de interacciones entrantes y salientes a través de los medios de contacto definidos.
- Registro y clasificación de los casos en un sistema CRM o base de datos mediante el uso de campos parametrizados, etiquetas de tipificación de llamadas, registro de nombre, documento de identidad, comuna o corregimiento, capa, línea de formación, estado del trámite, soporte documental y observaciones, que permita analizar el comportamiento del servicio en aras de la mejora continua.
- Realizar escalamiento de casos en cuya situación no se pueda dar respuesta/solución desde el Contact Center o que correspondan al flujo formal de PQRSDF de los ciudadanos.
- Se atenderán las solicitudes presenciales de los usuarios en los puntos de liquidación de impuesto vehicular en el horario que este preste servicio, las ubicaciones serán: Centro Comercial Los Molinos, Centro Comercial Florida, Centro Comercial Automotriz, Central de Impuesto Vehicular.
- Evaluación inicial de la documentación aportada por los usuarios postulados, orientada a verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes y asegurar la fluidez de su trayectoria hacia la selección y posterior matrícula en el programa.

**2.1.3 Niveles de servicio y gestión de calidad:**

- Asegurar la atención integral y respuesta oportuna a la población objetivo del proyecto en las condiciones establecidas en la propuesta técnica.
- Implementar y cumplir a cabalidad con los niveles de servicio (SLA) indicados en la propuesta técnica, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta, tasas de nivel de servicio telefónico y los procedimientos formales para la gestión de PQRSDF de los ciudadanos.
- Garantizar la continuidad del servicio, atendiendo para ello las contingencias relacionadas con la operación que impidan una correcta prestación del servicio.

**2.1.4 Trazabilidad, control de gestión y métricas de desempeño:**

- Capturar, grabar y almacenar en tiempo real el 90% de las llamadas telefónicas con almacenamiento de un mes, así como los registros de conversaciones por chat institucional o WhatsApp, asociando fecha, hora, duración, agente, número de origen y tipificación.
- Registrar para los contactos el nombre, número de documento de identidad, comuna o corregimiento, capa y línea de formación, estado del trámite, soporte documental y observaciones de cada beneficiario atendido o contactado.
- Disponibilidad de métricas diarias de gestión durante el proceso de convocatoria y difusión del programa, garantizando la disponibilidad de la información respecto a usuarios atendidos, verificación documental realizada, completitud de formularios de inscripción, resolución de inquietudes o dificultades, entre otras.
- Entregar adjunto a la factura o cuenta de cobro mensual un reporte consolidado en formato editable (Excel/CSV) que detalle el volumen de llamadas efectivas, chats atendidos, registros legalizados, llamadas de retención, gestión realizada en el periodo y métricas de desempeño para validación de la supervisión.
- Cobrar única y exclusivamente los servicios de Contact Center efectivamente ejecutados y validados por la supervisión del contrato, sin cobros adicionales no contemplados en la propuesta económica.

**2.1.5 Atención de imprevistos, contingencias y acompañamiento operativo:**

- Asignar un coordinador o gestor de cuenta exclusivo para el proyecto Estud-IA, encargado del seguimiento operativo diario, la interlocución directa con la supervisión de la Corporación y el ajuste inmediato de prioridades en la atención.
- Disponer de un protocolo de contingencia operativa para garantizar la atención continua ante fallas técnicas, caídas del fluido eléctrico o picos inesperados en el volumen de atención requerida.

**3. PARTES**

- Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- Valor + S.A.S.

**4. PLAZO:** Desde la parametrización de inicio en la plataforma SECOP, hasta el 31 de diciembre de 2026.

Dicho término podrá prorrogarse y/o modificarse previo acuerdo escrito entre las partes antes de su vencimiento.

**5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO QUE SE PRETENDE CELEBRAR**

Contrato interadministrativo.

## 6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Se deberán considerar las obligaciones comunes para ambas partes:

1. Perfeccionar conjuntamente la minuta del contrato en los términos previstos, suscripción del acta de inicio, suspensiones o prórrogas, modificaciones y en general las actas que se produzcan en el desarrollo del contrato incluyendo acta de liquidación.
2. Suministrar la información disponible que se requiera para la ejecución del contrato.
3. Apoyar técnicamente el desarrollo del contrato.
4. Asistir a las reuniones programadas y brindar la información que se requiera.
5. Coordinar conjuntamente, la realización de reuniones y demás eventos que se consideren necesarios en cumplimiento del objeto.
6. Propender por el logro de los productos pactados.
7. Mantener un flujo constante de la información necesaria durante la ejecución y liquidación del contrato; entre otras.

### 6.1. OBLIGACIONES DE VALOR+ S.A.S.

Para el cumplimiento del objeto del contrato a celebrar, el contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con el objeto del contrato, especificaciones técnicas y con las actividades asignadas en el contrato con estricta sujeción a las cláusulas y a lo establecido en los estudios previos, en la propuesta presentada y por la normativa vigente.
2. Cumplir a cabalidad con el plazo establecido para la ejecución del objeto contractual.
3. Suministrar, configurar y mantener activa una plataforma de atención omnicanal (telefonía, WhatsApp, chat institucional, correo electrónico) para la gestión, distribución, emisión y recepción de interacciones con postulantes y beneficiarios, garantizando una disponibilidad del sistema del 99.90%, la infraestructura física y técnica necesaria, y el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información y protección de datos personales (Ley 1581 de 2012).
4. Realizar el aprovisionamiento de puestos de trabajo para el personal del Contact Center.
5. Contar con el recurso humano profesional y técnico por su cuenta y riesgo para la ejecución del objeto contractual.
6. Capacitar al personal y ejecutar las campañas de entrada y salida de acuerdo con la fase en curso del proyecto (convocatoria, difusión, legalización, retención y seguimiento a la permanencia), ajustando flujos de respuesta, guiones de contacto y la Biblioteca de Información compartida para la estandarización de las respuestas.
7. Realizar la revisión técnica y validación inicial de los soportes aportados por los usuarios inscritos (documento de identidad y copia de servicios públicos), así como brindar soporte telefónico para el diligenciamiento, completitud de formularios y acompañamiento a postulantes con procesos pendientes.

8. Contactar a beneficiarios con inasistencias o discontinuidad en el proceso de formación, identificar posibles factores de riesgo de deserción, ejecutar llamadas de retención y emitir las alertas correspondientes en articulación con el sistema de seguimiento de la Corporación.
9. Capturar, grabar y almacenar en tiempo real el 90% de las llamadas telefónicas (con almacenamiento de un mes) y conversaciones de chat/WhatsApp. Asimismo, registrar en el sistema CRM el nombre, documento de identidad, comuna/corregimiento, capa, línea de formación, estado del trámite y etiquetas de tipificación de cada interacción.
10. Garantizar la atención oportuna y el cumplimiento de los SLA fijados, manteniendo una tasa de abandono telefónico no mayor al 20%, asegurando tiempos de respuesta adecuados y la recepción, trámite y escalamiento formal de PQRSDF.
11. Prestar el servicio de atención presencial e información general en los puntos habilitados (Centro Comercial Los Molinos, Florida, Automotriz y Central de Impuesto Vehicular) en sus horarios habituales de operación.
12. Disponer de métricas diarias de gestión durante la etapa de convocatoria y entregar mensualmente, adjunto a la factura o cuenta de cobro, un informe consolidado de gestión dando cuenta de las actividades ejecutadas, adjuntando como anexos reportes consolidado en formato editable (Excel/CSV) para la validación de la supervisión, cobrando única y exclusivamente por los servicios efectivamente ejecutados.
13. Asignar un coordinador o gestor de cuenta exclusivo para el proyecto Estud-IA como interlocutor directo con la supervisión de la Corporación, y ejecutar un protocolo de contingencia operativa para garantizar la continuidad del servicio ante fallas técnicas, caídas de energía o picos de tráfico.
14. Respetar la oferta comercial presentada.
15. Atender de manera oportuna las consultas y recomendaciones de la Corporación, con el objeto de garantizar el adecuado cumplimiento del objeto contractual.
16. Atender la normatividad vigente y modificaciones con relación al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST.
17. Suscribir las pólizas establecidas en los estudios previos.
18. No contratar menores de edad para el desarrollo del objeto del presente contrato.
19. Cumplir con las obligaciones de pagar mensualmente los aportes a los sistemas de Seguridad Social y Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Sena cuando a ello haya lugar, de acuerdo el Articulo 1 de la Ley 828 de 2.003. Para tal fin deberá allegar con la correspondiente factura mensual certificación donde conste dicho cumplimiento firmada por el representante legal o revisor fiscal, si conforme a las normas pertinentes o estatutos estuviera obligado a hacerlo.
20. No comunicar, divulgar, ni aportar, ni utilizar la información que le sea suministrada o que le haya confiado o que obtenga en desarrollo del objeto contractual y/o de los servicios prestados, a ningún título frente a terceros ni en provecho propio, sin previo consentimiento escrito por parte de la entidad.
21. Liquidar el contrato en el término previsto en el mismo y en todo caso dentro de lo establecido en la Ley.

22. Cargar en SECOP II la factura o cuenta de cobro como los demás documentos requeridos para soportar el pago.
23. Ampliar la vigencia de las garantías aún en el proceso de liquidación del contrato, cuando así lo requiera el supervisor del contrato.
24. Las demás que sean inherentes a un cabal, eficiente, oportuno y eficaz cumplimiento del objeto del acuerdo.

Nota 1: Cada una de las partes seguirá siendo titular de las obras, material didáctico, signos distintivos (marcas, logos, entre otros), patentes, nombres comerciales, metodologías, software y en general, de todos los derechos de Propiedad Intelectual de los cuales son titulares. En consecuencia, cada una de Las Partes se abstendrá de realizar cualquier acto que directa o indirectamente, constituya una violación a los derechos de Propiedad Intelectual de la otra parte.

**6.2 CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.**

1. Suministrar la información que se encuentre disponible en la Corporación y que fuere aplicable al objeto de la presente contratación.
2. Informar oportunamente al contratista sobre cualquier decisión administrativa que tenga incidencia en el objeto del contrato.
3. Ser el enlace entre las diferentes entidades, instituciones y comunidad que hacen parte del proyecto.
4. Coordinar las reuniones de seguimiento de los participantes del proyecto.
5. Dar lineamientos para la realización y consolidación de los informes de ejecución.
6. Coordinar el proceso de seguimiento y evaluación a la implementación del servicio.
7. Realizar la liquidación del contrato en los términos previstos en la ley.
8. Cumplir lo estipulado en la forma de pago, la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 0019 de 2012, el Decreto Reglamentario Decreto 1510 de 2013 y demás normatividad vigente en materia contractual.
9. Realizar el desembolso de los recursos de acuerdo con las condiciones previstas.

7. **SUPERVISIÓN:** De acuerdo con las especificaciones técnicas y toda vez que la Corporación cuenta con el personal idóneo, la supervisión del presente proceso será ejecutada por un profesional designado por la Corporación. Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011. cumpliendo las siguientes funciones: **a.** Ejercer el control, la vigilancia, supervisión y coordinación que deben realizarse en la etapa de ejecución y liquidación del contrato, con el fin que se cumpla satisfactoriamente. **b.** En el caso de identificar dificultades en la ejecución de las obligaciones de las partes, que afecten directamente el desarrollo del contrato o que conduzcan a entorpecer su adecuada ejecución, será el responsable de informar de manera escritura y con prontitud, para tomar las medidas adecuadas. **c.** Suscribir las diferentes actas que requiera el contrato. **d.** Hacer seguimiento y dejar constancia escrita de la ejecución del objeto del contrato.

**Nota:** Cualquier incumplimiento de las funciones por parte de la supervisión conlleva a las repercusiones previstas en la Ley.

## 8. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN O FORMA DE CONTRATACIÓN

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece 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. En desarrollo de este mandato constitucional, el artículo 3º de la Ley 80 de 1993 establece que los servidores públicos tendrán en consideración que al celebra y ejecutar contratos, 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.

A su vez, los numerales 1, 2, 3 y 8 del artículo 5 de los Estatutos de la Corporación, relacionados con sus objetivos específicos, establecen que la Corporación podrá: gestionar y articular estrategias de promoción para el acceso a la educación superior; promover y operar acciones formativas de orientación vocacional y profesional y programas para la articulación de la educación media, técnica y tecnológica con la educación superior; realizar alianzas estratégicas para impulsar la oferta de programas en las distintas regiones y territorios; y realizar procesos de acompañamiento para incentivar la permanencia educativa.

De conformidad con el marco legal aplicable y atendiendo a la naturaleza de las partes e instituciones involucradas para la prestación del servicio de Contact Center destinado al apoyo en la estrategia de difusión, atención a la ciudadanía, gestión de convocatoria, validación documental y seguimiento a la permanencia del proyecto Estud-IA, la modalidad de selección corresponde a la Contratación Directa mediante Contrato Interadministrativo.

Esta modalidad se encuentra jurídicamente fundamentada en el literal c) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, normas que facultan la contratación directa entre entidades públicas para la ejecución de objetos contractuales que se encuentren ligados de manera directa con las funciones o la naturaleza institucional de la entidad ejecutora.

La entidad seleccionada es una entidad pública cuya naturaleza jurídica e idoneidad técnica le permiten ejecutar de manera directa el objeto del contrato, contando con la capacidad operativa, infraestructura tecnológica, plataforma omnicanal y experiencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano y centros de contacto para proyectos de impacto social y educativo.

## 9. ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El CONTRATISTA deberá ejecutar el contrato de conformidad con los requerimientos y especificaciones técnicas mínimas exigidas en los estudios previos, la propuesta técnica y económica presentada, las instrucciones por parte de la supervisión designada por la Corporación, y el estricto acatamiento de las demás obligaciones contractuales orientadas al cumplimiento del objeto.

El presupuesto asignado se ha determinado con base en la revisión de los servicios requeridos por la Corporación, así como los recursos necesarios para la prestación del servicio de apoyo integral de contact center para el proceso de convocatoria de beneficiarios, así como el seguimiento a su permanencia en los procesos de formación. Se realizó un análisis de los datos históricos de consumo y experiencias de contratos anteriores para definir un presupuesto acorde con las necesidades actuales para el proyecto Estud-IA.

Una vez definidos los servicios y las características requeridas por la Corporación, se solicitó propuesta económica a VALOR + S.A.S, teniendo en cuenta su experiencia en el mercado y detalle de la propuesta recibida, los precios presentados son competitivos y se ajustan a las condiciones del mercado.

### 1.1. EL PRESUPUESTO OFICIAL.

Para el presente proceso se tiene un presupuesto oficial de **OCHENTA MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS M/L ($80.399.137) IVA INCLUIDO,** discriminado así:

| ITEM | Cantidad* | Valor total |
|---|---|---|
| **Servicio de contact center** | 3 (meses) | $78.726.847 |
| **Mensajes de texto** | 30.000 (total por 3 meses) | $370.260 |
| **IVR Call blasting** | 30.000 (total por 3 meses) | $893.520 |
| **Email 2026** | 30.000 (total por 3 meses) | $408.510 |
| **Valor total IVA incluido** | | **$80.399.137** |

**Nota:** Las cantidades indicadas para los servicios de mensajes de texto, IVR (call blasting) y correo electrónico corresponden a un límite máximo de consumo. En consecuencia, independientemente del volumen requerido en cada ciclo de facturación, el valor por facturar será el mismo conforme a la propuesta económica presentada por el contratista.

### 1.2. DISPONIBILIDAD.

Disponibilidad Presupuestal N° 556 del 2 de octubre de 2026, por valor de **OCHENTA MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS M/L ($80.399.137)**.

**PLAZO DE EJECUCIÓN:**

El plazo de ejecución del contrato será desde la parametrización de inicio en la plataforma SECOP hasta el 31 de diciembre de 2026.

**DESEMBOLSOS E IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL.**

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, pagará al contratista el valor del contrato a través de actas de pago parciales de acuerdo con la forma de pago pactada, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la factura o documento equivalente, debidamente legalizado y una vez el supervisor del contrato haya recibido a satisfacción la prestación del servicio y quede constancia en el respectivo informe de ejecución.

El valor total de la propuesta será pagado en tres (3) pagos mensuales de la siguiente manera:

- Un primer desembolso, por valor de VEINTISÉIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS DOCE PESOS M/L ($26.799.712).
- Un primer desembolso, por valor de VEINTISÉIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS DOCE PESOS M/L ($26.799.712).
- Un tercer desembolso por valor de VEINTISÉIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS TRECE PESOS M/L ($26.799.713).

Para efectos de pago, el contratista deberá presentar la respectiva factura o documento equivalente conjunto con el soporte de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, en los términos señalados para el efecto en la normatividad vigente en la materia. Adicionalmente se debe tener en cuenta las consideraciones estipuladas en el artículo 25 de la Ley 1607 de 2012.

Los documentos descritos anteriormente deberán estar aprobados por el supervisor designado, previa validación y respectiva conciliación del valor a cobrar.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía deducirá de cada cuenta de cobro o factura, las retenciones y/o deducciones que por ley, ordenanza o acuerdo haya lugar.

Los pagos se efectuarán en la cuenta bancaria previamente informada por el contratista.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO.**
VER ANEXO 1: **Propuesta técnica y económica.**

**10. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.**

**CDP:** N° 556 del 2 de octubre de 2026

**CENTRO DE COSTOS:** Estudia 2026

| Centro de Costos | Rubro | Descripción |
|---|---|---|
| Estudia 2026 | 26.2.3.2.02.02.008.07 | Servicios contact center |

**11. LUGAR DE EJECUCIÓN:** Municipio de Medellín en sus 16 comunas y 5 corregimientos.

**12. RUP (REGISTRO UNICO DE PROPONENTES):** Para el presente proceso de contratación no se requerirá de dicho registro, lo anterior de conformidad con lo indicado en el artículo 221 del Decreto – Ley 0019 de 2012.

**13. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS**

La política para el manejo del riesgo contractual del Estado para los diferentes procesos, consagra como principio rector, que estos corresponden a las Entidades Estatales, las cuales deben asumir sus propios riesgos por su carácter público y el objeto social para el que fueron creadas o autorizadas y, a los contratistas, aquellos riesgos determinados por el objeto que persiguen en el cumplimiento de su actividad; siendo entonces la asignación adecuada una herramienta que minimiza el costo de la mitigación del riesgo, logrando asignar cada riesgo a la parte que mejor lo controla.

a. **RIESGO PREVISIBLE**: Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza del proceso y de la actividad a ejecutar es factible su ocurrencia.
b. **RIESGO IMPREVISIBLE**: Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir el acontecimiento de su ocurrencia, tales como desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público.

En todo caso, los riesgos previsibles adicionales que sean analizados y considerados por el proponente serán igualmente asumidos por él en la propuesta. **Ver anexo.**

**14.EXIGENCIA DE GARANTÍAS**

1. **Cumplimiento**: Equivalente a un diez por ciento (10%) del valor del contrato. Su vigencia será la del plazo del contrato y seis (6) meses más. La póliza exigida deberá tener como beneficiario a la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.
2. **Pago de Salarios y Prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato. Su vigencia será la del plazo del contrato y tres (3) años más. La póliza exigida deberá tener como beneficiario a la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.
3. **Calidad del servicio:** Equivalente al diez (10%) del valor del contrato. Su vigencia será la del plazo del contrato y seis (6) meses más. La póliza exigida deberá tener como beneficiario a la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA.

**Parágrafo 1:** Cuando se presenten ampliaciones justificadas al plazo del contrato o adiciones en recursos, las garantías señaladas, deberán ampliarse por el mismo tiempo y valor, en las mismas condiciones anteriormente enunciadas. En todo caso el asociado deberá garantizar la vigencia de las pólizas hasta el momento de la liquidación del contrato.

**15. ACUERDO INTERNACIONAL O TRATADO LIBRE DE COMERCIO.**

Para esta modalidad de selección, la entidad no requiere hacer el análisis de los acuerdos comerciales que le son aplicables al proceso de contratación, de conformidad con el literal d del manual para el manejo de acuerdos comerciales en procesos de contratación de Colombia compra eficiente, el cual establece:

"(…) Las Entidades Estatales deben determinar en la etapa de planeación si los Acuerdos Comerciales son aplicables al Proceso de Contratación que están diseñando y en caso de que sean aplicables, cumplir con las obligaciones contenidas en los mismos. **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 y de mínima cuantía**. (…)" (negrillas fuera de texto).

**FELIPE ANDRÉS GIL BARRERA**
Director Ejecutivo
Corporación Gilberto Echeverri Mejía

Revisó: Laura Zuley Márquez – Líder de Proyectos

Revisó: Sandra Paola Nohava Bravo – Subdirectora de Proyectos

Revisó: Cristian Ferney López Castrillón – Profesional especializado Oficina Jurídica