ANALSIS DEL SECTOR
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO
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.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de **OCHENTA MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS M/L ($80.399.137) IVA INCLUIDO.**

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

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

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 poner en marcha las metas de la política pública 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.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

La CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA, requiere adelantar un contrato interadministrativo con VALOR + S.A.S con el objeto de: **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.**

ALCANCE DEL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto tendrá el siguiente alcance:

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.

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.

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.

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.

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.

ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

La entidad revisó procesos similares de contrataciones en la Corporación y en distintas entidades. Señalamos a continuación, procesos de contratación realizados en la Corporación y otras entidades, donde prevalece la modalidad de contratación directa:

RELACION DE PROCESOS				
ITEM	**NUMERO PROCESO**	**TIPO DE PROCESO**	**OBJETO**	**CUANTIA**

1	10.06.00.00-22.12-058-2026	Contratación directa	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE UN MODELO INTEGRAL Y OMNICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO.	$136.404.394
2	FFDS-CD-0270-2026	Contratación directa	Prestar servicios profesionales especializados en la Subdirección de Determinantes en Salud para el apoyo en la supervisión técnica y administrativa del contrato Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud y de los minisitios de salud mental, sexualidad, violencias y sustancias psicoactivas de la Plataforma web de la SDS en el marco del Modelo de Salud del Distrito Capital.	$97.814.721
3	CDR166-25	Contratación directa	SERVICIO DE CONTACT CENTER Y SOPORTE TECNOLÓGICO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DE LOS GRUPOS SOCIALES OBJETIVO, A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, PRESENCIALES Y VÍA WHATSAPP	$160.000.000
4	16383	Contratación directa	Contact Center y BPO.	$7.064.140.389

ESTUDIO DE LA OFERTA

Para definir el valor del contrato interadministrativo de mandato sin representación, se realizó la revisión de los servicios requeridos por la Corporación de acuerdo con los recursos necesarios para la ejecución de las diferentes actividades requeridas por la Corporación y la operación que tiene el desarrollo de estas.

Es así como es viable el proceso de contratación enmarcado en *"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".*

FORMA DE PAGO

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.

ANÁLISIS

Como se evidencia, se tiene que las variables establecidas para el presente proceso se definen de conformidad con las necesidades propias de la Corporación, lo que se ve reflejado en las especificaciones técnicas y presupuesto de cada uno de los procesos, determinando así la modalidad del proceso de selección.

Las demás variables que se tienen establecidas para el presente proceso de selección obedecen expresamente a la contratación requerida por la Corporación, las cuales cumplen con condiciones establecidas de acuerdo con las especificaciones técnicas requeridas.

ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO

El literal c), numeral 4, del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, establece la posibilidad de contratar directamente en caso de contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos, así lo reglamenta a su vez el artículo 2.2.1.2.1.4.4. del Decreto 1082 de 2015, el cual establece:

“Convenio o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y, en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto.” (…)

Para definir el valor del contrato, se realizó la revisión de los servicios requeridos por la Corporación de acuerdo con los recursos necesarios para la ejecución de las diferentes actividades de la Corporación y la operación que tiene el desarrollo de estas.

Por lo anterior, una vez definidos los servicios y las características de estos requeridos por la Corporación, se solicitó propuesta económica a la VALOR + S.A.S., dadas las características de los servicios ofertados.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

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.

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.**

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.

Es así como es viable el proceso de contratación directa enmarcado en el siguiente 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".

CRISTIAN FERNEY LOPEZ CASTRILLON
Profesional Especializado Jurídica
Corporación Gilberto Echeverri Mejía

Proyectó: Luis Sebastian Alzate Montenego – Contratista de apoyo jurídico