

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

1. INFORMACIÓN GENERAL
Fecha: Octubre/15/2026 Entidad: Distrito de Santiago de Cali Número del proceso: 4134.010.32.1.0218-2026 Organismo: Departamento Administrativo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (DATIC).
2. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO
El presente documento, contiene el análisis del sector del proceso de contratación adelantado por Santiago de Cali Distrito Especial- Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali, en cumplimiento del deber de las entidades estatales de analizar el mercado relativo al objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo.
3. INTRODUCCIÓN
De acuerdo con la función asignada a las entidades estatales de adquisición de bienes, obras y servicios, las mismas se encuentran orientadas a satisfacer las necesidades de la Entidad y a obtener el mayor valor por dinero. En consecuencia, la Entidad debe entender y conocer: (a) cuál es su necesidad y cómo puede satisfacerla; (b) cómo y quiénes pueden proveer los bienes, obras y servicios que necesita; y (c) el contexto en el cual los posibles proveedores desarrollan su actividad. El artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 del 2015, establece el deber de las Entidades Estatales de analizar el sector, es decir, el mercado relativo al objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo. El resultado del análisis debe plasmarse en los estudios y documentos previos y debe ser proporcional al valor del proceso de contratación, la

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y a los riesgos identificados para el Proceso de Contratación.

El presente documento busca ayudar al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a entender el mercado del bien, obra o servicio que la Entidad pretende adquirir, para estructurar el proceso de contratación con la información necesaria que permita alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia, economía, promoción de la competencia y manejo del riesgo.

4. DEFINICIONES

Esta tabla proporciona definiciones claras de los términos claves relacionados con el análisis del sector para Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali, lo que facilita la comprensión de los conceptos esenciales para quienes leen o trabajan con el documento:

Tabla 01. Definiciones.

Término/ Sigla	Definición
ITSM (IT Service Management)	Son aplicaciones o plataformas que ayudan a las organizaciones tecnológicas a gestionar, optimizar y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a sus clientes, ya sean estos internos o externos.
Dashboard	Documento en el que se reflejan, mediante una representación gráfica, las principales métricas o KPI que intervienen en la consecución de los objetivos de una estrategia.
Software	Programas informáticos que hacen posible la ejecución de tareas específicas dentro de un computador.
Incidente	Suceso relacionado con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, o deterioro.
Hardware	Conjunto de componentes físicos de los que está hecho el equipo.
Inactividad	Son los minutos totales al mes durante los cuales la versión productiva del Servicio Nube Cloud correspondiente no está disponible, salvo para las Actividades Excluidas.
Mantenimiento de Software	Modificación de un producto de software después de la entrega, para corregir errores, mejorar el rendimiento, u otros atributos.
Hora local	Son las zonas horarias siguientes: Hora universal coordinada ("UTC") UTC-4, America (verano); UTC-5, America (EST invierno): UTC+2 , Europa (verano);

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

		UTC+1 Europa (CET invierno); UTC+8, APJ "Mes" as un mes natural	
Tarifas de Suscripción Mensual	de	Son las tarifas de suscripción mensual (o 1/12 de la tarifa anual) que se paga por el. Servicio Cloud que no ha cumplido con el SLA de Disponibilidad del Sistema.	
Servicios de TI		Conjunto de actividades especializadas orientadas a la provisión, operación, soporte, mantenimiento, administración y mejora de recursos tecnológicos, sistemas de información, infraestructura digital, redes de comunicaciones y demás componentes tecnológicos, con el propósito de garantizar la disponibilidad, continuidad, seguridad y eficiencia de los servicios tecnológicos requeridos por la entidad	
SLA de Disponibilidad del Sistema ("SLA")	de	Porcentaje de disponibilidad del Sistema del 99.59 % durante cada mes para las versiones de producción.	
SMMLV		Salario mínimo mensual legal vigente	
Entorno de pruebas		Conjunto de recursos tecnológicos (hardware, software, redes, bases de datos y configuraciones) destinado a ejecutar pruebas funcionales, técnicas, de seguridad, rendimiento y aceptación de soluciones tecnológicas, con el fin de identificar errores, validar requisitos y garantizar su correcto funcionamiento antes de ser implementadas en el entorno de producción.	
Servicios ITIL		Conjunto de servicios de tecnologías de la información gestionados bajo las buenas prácticas del marco ITIL, orientados a planificar, diseñar, implementar, operar y mejorar continuamente los servicios tecnológicos, garantizando niveles adecuados de calidad, disponibilidad, capacidad, continuidad, seguridad y soporte a los usuarios de la organización.	
Niveles de Servicio-Solución en Nube		Conjunto de indicadores, métricas y compromisos de prestación del servicio que definen los parámetros mínimos de disponibilidad, rendimiento, continuidad, soporte técnico, recuperación ante fallos, seguridad de la información y tiempos de atención y solución de incidentes que debe garantizar el proveedor de una solución tecnológica basada en servicios de computación en la nube.	

Fuente: Web - <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/arimetrics>

5. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

De acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional para la Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, la Entidad Estatal debe revisar los aspectos generales del

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

mercado del bien, obra o servicio que sean relevantes en el proceso de contratación. Para ello se realiza un análisis en el contexto económico, técnico, regulatorio, innovador y/o comercial que puede tener un alcance local, regional, nacional o internacional, dependiendo del proceso de contratación.

En el contexto actual de transformación digital, el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se ha consolidado como un elemento fundamental para el desarrollo económico, social e institucional del país. Este sector comprende componentes estratégicos como la conectividad, la digitalización de procesos, la adopción de tecnologías emergentes, la inteligencia artificial y el aprovechamiento de los datos, los cuales contribuyen significativamente al cierre de brechas digitales, al fortalecimiento de la competitividad empresarial, a la modernización del Estado y a la promoción de un desarrollo sostenible e incluyente.

La Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023–2026 (END 2023–2026) reconoce que los datos y las tecnologías digitales están transformando profundamente la forma en que interactúan las personas, las organizaciones y las entidades gubernamentales. Asimismo, destaca que estas herramientas generan nuevas oportunidades para enfrentar desafíos globales y potenciar la innovación. Tecnologías como la inteligencia artificial ofrecen importantes posibilidades para mejorar la capacidad de respuesta ante fenómenos como el cambio climático, las crisis sanitarias y otros retos de alcance mundial, aunque su aprovechamiento aún presenta importantes desafíos, especialmente en los países en desarrollo.

El crecimiento del sector digital en Colombia evidencia su importancia estratégica. Durante los últimos años, las actividades relacionadas con tecnologías de la información, contenidos digitales y medios han registrado incrementos significativos en su aporte económico. De igual manera, el país se ha posicionado entre los líderes de América Latina y el Caribe en materia de gobierno digital, alcanzando niveles de desempeño comparables con otras naciones destacadas de la región.

En concordancia con las disposiciones establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 y con los lineamientos sectoriales e institucionales del Gobierno Nacional, la Estrategia Nacional Digital 2023–2026 establece una visión integral para fortalecer el acceso, uso y apropiación de los datos y las tecnologías digitales en Colombia. Esta estrategia adopta un enfoque multidimensional de la transformación digital y se estructura alrededor de ocho ejes estratégicos:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

1. Conectividad digital para mejorar la calidad de vida de la población.
2. Acceso, uso y aprovechamiento de los datos como herramienta para la transformación social.
3. Seguridad y confianza digital para proteger los derechos y libertades de los ciudadanos.
4. Desarrollo de habilidades y talento digital como generador de oportunidades.
5. Inteligencia artificial y tecnologías emergentes para impulsar el valor económico y social.
6. Transformación digital del sector público para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.
7. Economía digital como motor de productividad y competitividad.
8. Sociedad digital orientada hacia un desarrollo inclusivo, equitativo y sostenible.

La estrategia contempla un conjunto de acciones e indicadores destinados a consolidar la política pública de transformación digital del país. Entre sus principales propósitos se encuentran ampliar el acceso a las TIC para reducir las brechas territoriales entre zonas urbanas y rurales, fortalecer las capacidades nacionales en materia de seguridad digital, promover el desarrollo de competencias tecnológicas y aumentar la disponibilidad de talento digital como factor determinante para la empleabilidad, la innovación y el crecimiento económico.

En este sentido, la END 2023–2026 constituye la hoja de ruta que orienta las iniciativas y esfuerzos del Estado colombiano en materia de transformación digital, permitiendo identificar las prioridades estratégicas relacionadas con el uso de los datos y las tecnologías digitales, así como su contribución al cumplimiento de los objetivos de desarrollo definidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026. De esta manera, se busca consolidar un ecosistema digital que favorezca la inclusión, la competitividad, la innovación y el bienestar de toda la ciudadanía.

A continuación, se detallan los aspectos relevantes de cada uno:

5.1. ASPECTOS ECONÓMICOS

Los aspectos económicos de una región o país están determinados por las actividades que realizan las personas, las empresas y las instituciones para producir bienes y

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

servicios, generar ingresos, crear empleo y satisfacer las necesidades de la población. Tradicionalmente, la economía se estructura en tres grandes sectores económicos: primario, secundario y terciario, los cuales se encuentran interrelacionados y contribuyen al desarrollo económico y social del territorio.

Sector Primario

Corresponde a las actividades económicas relacionadas con la extracción y aprovechamiento directo de los recursos naturales. Este sector constituye la base de la producción económica, ya que suministra las materias primas necesarias para los demás sectores.

Entre las principales actividades se encuentran:

- Agricultura.
- Ganadería.
- Pesca y acuicultura.
- Silvicultura y explotación forestal.
- Minería.
- Extracción de recursos naturales.

Su importancia radica en la producción de alimentos y materias primas esenciales para la industria y el consumo de la población.

Sector Secundario

Comprende las actividades dedicadas a la transformación de materias primas en productos elaborados o semielaborados mediante procesos industriales y manufactureros.

Dentro de este sector se destacan:

- Industria manufacturera.
- Construcción.
- Producción de energía.
- Procesamiento de alimentos.
- Industria textil.
- Fabricación de bienes tecnológicos y maquinaria.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Este sector agrega valor a los recursos obtenidos del sector primario, contribuyendo al crecimiento económico, la generación de empleo y el fortalecimiento de la capacidad productiva de una región.

Sector Terciario

Está conformado por las actividades relacionadas con la prestación de servicios, tanto para las personas como para las empresas y entidades públicas. En las economías modernas, este sector suele representar la mayor participación en el Producto Interno Bruto (PIB).

Incluye actividades como:

- Comercio.
- Transporte y logística.
- Turismo.
- Educación.
- Salud.
- Servicios financieros.
- Telecomunicaciones.
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
- Servicios profesionales y administrativos.
- Administración pública.

El sector terciario es fundamental para facilitar el funcionamiento de los demás sectores económicos y mejorar la calidad de vida de la población.

Importancia de los sectores económicos

El desarrollo equilibrado de los sectores primario, secundario y terciario permite fortalecer la productividad, generar empleo, incrementar la competitividad y promover el crecimiento sostenible de los territorios. En la actualidad, la transformación digital y la economía basada en el conocimiento han impulsado especialmente el crecimiento del sector terciario, donde las TIC desempeñan un papel estratégico en la modernización de los procesos productivos, la innovación y la prestación de servicios digitales.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

En este contexto, la articulación entre los tres sectores económicos resulta esencial para impulsar el desarrollo económico, reducir desigualdades y mejorar las condiciones de bienestar de la población.

En el marco del presente análisis del sector, asociado al proceso de contratación cuyo objeto es Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali, orientada a la gestión integral de los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y demás servicios transversales de la entidad, se reconoce la relevancia de contar con una Arquitectura Empresarial (AE) sólida y adecuadamente estructurada. Esta constituye un elemento estratégico para las organizaciones públicas, ya que permite alinear los recursos tecnológicos con los procesos institucionales, facilitando el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos.

La Arquitectura Empresarial integra diversos componentes organizacionales, entre ellos la estrategia, la gobernanza, los procesos, la gestión de la información, los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y la cultura institucional. Su adecuada implementación contribuye a que la tecnología se convierta en un habilitador estratégico para la transformación y modernización de la gestión pública, más allá de una función meramente operativa.

En este contexto, la Mesa de Servicios se posiciona como una solución fundamental para centralizar y optimizar la atención de usuarios internos y externos, permitiendo una gestión eficiente de incidentes, requerimientos, solicitudes de soporte y demás servicios tecnológicos. Su implementación busca fortalecer la calidad de la atención, mejorar los tiempos de respuesta, facilitar el seguimiento de casos y promover una prestación de servicios basada en criterios de eficiencia, transparencia y satisfacción del usuario.

Asimismo, se requiere que la solución tecnológica cuente con una arquitectura moderna y flexible, preferiblemente basada en servicios en la nube, con capacidad para operar en ambientes híbridos e integrarse con diferentes plataformas y servicios cloud. Este enfoque permite optimizar los costos asociados a infraestructura tecnológica, mejorar los niveles de disponibilidad y seguridad, y garantizar la continuidad de los servicios institucionales.

De igual manera, la herramienta debe ofrecer una experiencia de usuario intuitiva, mecanismos de actualización continua, funcionalidades para la gestión preventiva de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

incidentes y una infraestructura tecnológica robusta que soporte la operación de los servicios. Estos elementos contribuyen al fortalecimiento de las capacidades institucionales, a la mejora continua de los procesos internos y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Alcaldía de Santiago de Cali.

Respecto al mercado proveedor identificado para este proceso, se establece que las empresas con capacidad para suministrar este tipo de soluciones generalmente se encuentran clasificadas bajo los siguientes códigos de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU):

6201: Actividades de desarrollo de sistemas informáticos, incluyendo planificación, análisis, diseño, programación, implementación y pruebas de software.

6209: Otras actividades relacionadas con tecnologías de la información y la prestación de servicios informáticos especializados.

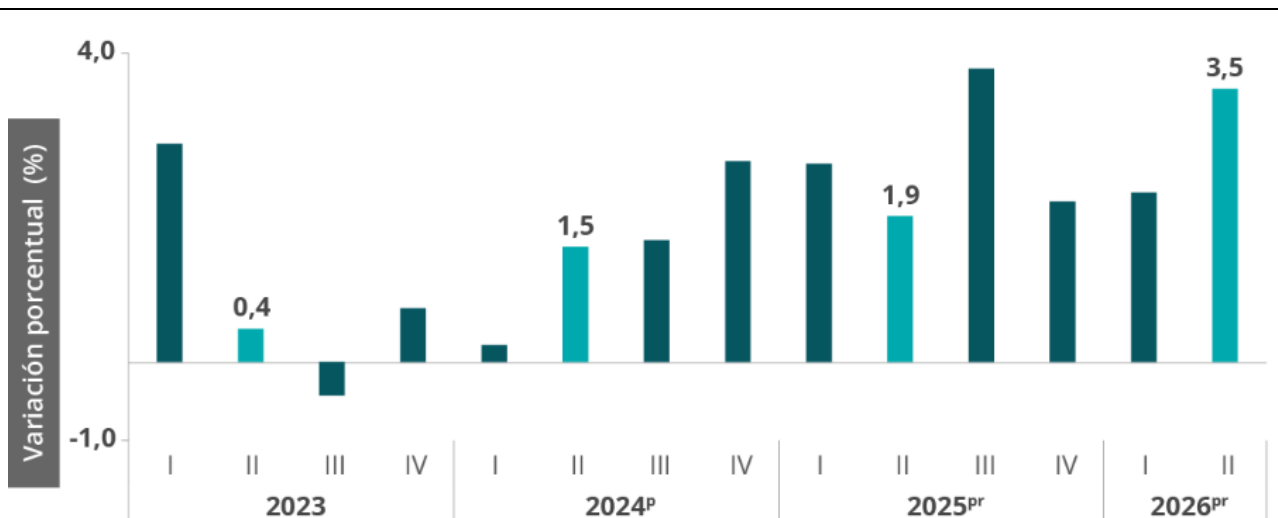
Finalmente, para comprender las condiciones del entorno económico en el cual se desarrollará el proceso contractual, resulta pertinente analizar el comportamiento reciente de las principales variables macroeconómicas que inciden en el sector. Entre ellas se encuentran el Producto Interno Bruto (PIB), el Índice de Precios al Consumidor (IPC), la evolución del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), los resultados de la Encuesta Mensual de Servicios (EMS), la Tasa Representativa del Mercado (TRM) y otros indicadores relevantes que permiten evaluar la dinámica económica y el comportamiento específico del sector de tecnologías de la información y servicios informáticos objeto de la contratación.

Producto Interno Bruto (PIB)

El Producto Interno Bruto (PIB) es un indicador macroeconómico que representa el valor total de los bienes y servicios finales producidos dentro de un país durante un período determinado. Su análisis permite evaluar el comportamiento de la economía, identificar tendencias de crecimiento y comprender las condiciones económicas que pueden influir en los diferentes sectores productivos y en los procesos de contratación pública.

Gráfico 1. Producto Interno Bruto Tasa de crecimiento en volumen 2023-I / 2026pr-II

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001



Fuente: DANE, PIB_T

1: Series originales encadenadas de volumen con año de referencia 2015

pr: preliminar

p: provisional

En el segundo trimestre de 2026pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,5% respecto al mismo periodo de 2025pr. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 10,0% (contribuye 1,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,2% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Durante el primer semestre de 2026pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,9%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 7,9% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 2,6% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 6,3% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,3%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Construcción crece 6,4%.
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,0%.
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental crece 2,8%.

Gráfico No. 2 Valor Agregado por Actividad Económica. Tasas de Crecimiento en volumen. Segundo Trimestre 2026pr.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026 ^{pr} -II / 2025 ^{pr} -II	2026 ^{pr} / 2025 ^{pr}	2026 ^{pr} -II / 2026 ^{pr} -I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	-2,1	-1,7	0,4
Explotación de minas y canteras	4,2	1,6	0,4
Industrias manufactureras	2,0	2,3	-0,4
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ²	4,8	3,7	2,8
Construcción	2,2	-1,5	6,4
Comercio al por mayor y al por menor ³	2,2	2,6	0,3
Información y comunicaciones	-0,1	0,7	0,3
Actividades financieras y de seguros	4,3	3,6	1,9
Actividades inmobiliarias	2,1	2,1	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas ⁴	2,6	2,5	0,8
Administración pública, defensa, educación y salud ⁵	10,0	7,9	2,3
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios ⁶	9,5	6,3	4,0
Valor agregado bruto	3,6	2,9	1,4
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,4	2,7	0,2
Producto Interno Bruto	3,5	2,9	1,3

Fuente: DANE, PIB_T

Información y comunicaciones

En el segundo trimestre de 2026pr, el valor agregado de información y comunicaciones decrece 0,1% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 0,3%, respecto al trimestre inmediatamente anterior.

Gráfico No. 3 *Información y comunicaciones - Tasas de crecimiento en volumen - Primer trimestre 2025pr.*

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

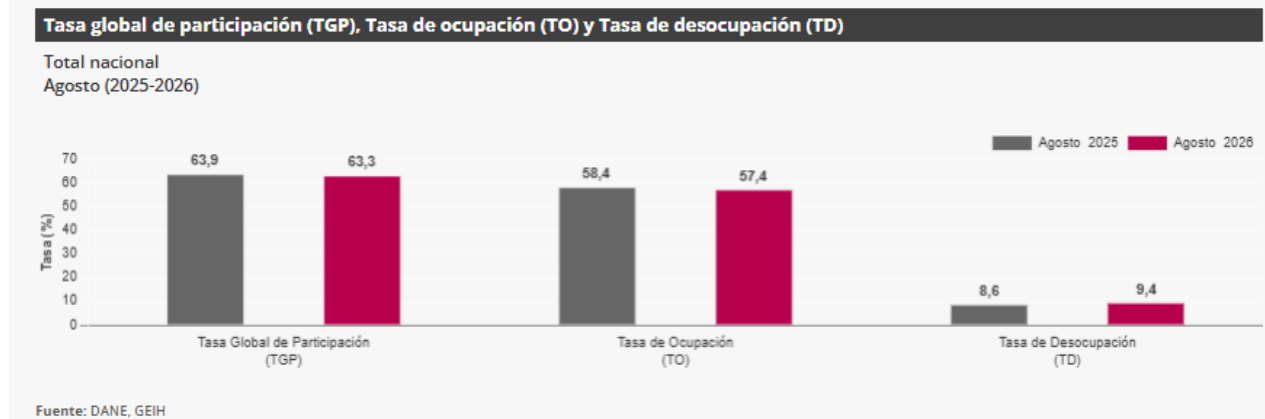
Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2026 ^{PR} -II / 2025 ^{PR} -II	2026 ^{PR} / 2025 ^{PR}	2026 ^{PR} -II / 2026 ^{PR} -I
Información y comunicaciones	-0,1	0,7	0,3

Fuente: DANE, PIB_T

Desempleo

Este índice tiene como objetivo principal proporcionar información básica sobre el tamaño y estructura de la fuerza de trabajo del país (empleo, desempleo e inactividad), así como de las características sociodemográficas que permiten caracterizar a la población según sexo, edad, parentesco con el jefe del hogar, nivel educativo, la afiliación al sistema de seguridad social en salud, entre otros.

Gráfico 04. *Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD).*



Para el mes de agosto de 2026, la tasa de desocupación del total nacional fue 9,4%, mientras que en el mismo mes de 2025 fue 8,6%. La tasa global de participación se ubicó en 63,3%, en tanto que en agosto de 2025 fue 63,9%. Finalmente, la tasa de ocupación

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

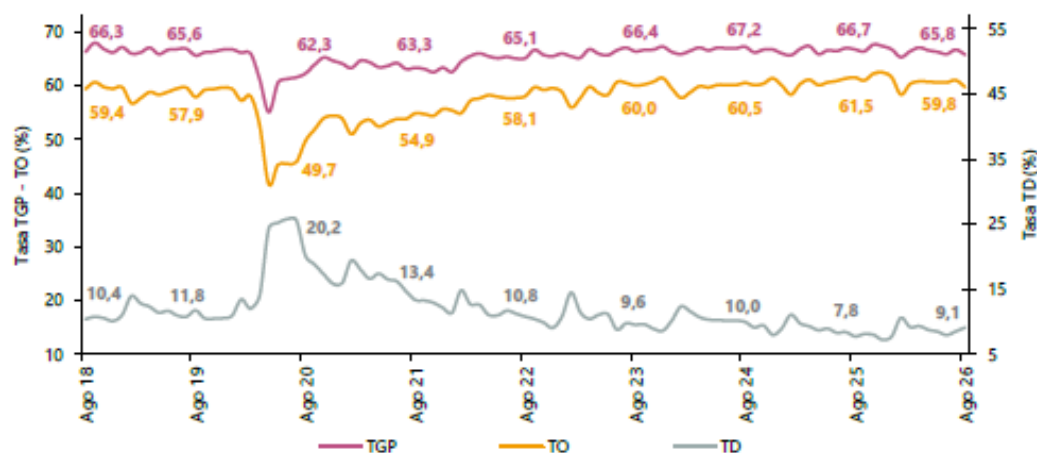
fue 57,4%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (58,4%).

En agosto de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,1%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (7,8%). La tasa global de participación se ubicó en 65,8%, mientras que en agosto de 2025 fue 66,7%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,8%, lo que representó una disminución de 1,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (61,5%).

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas trimestre

En agosto de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,1%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (7,8%). La tasa global de participación se ubicó en 65,8%, mientras que en agosto de 2025 fue 66,7%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,8%, lo que representó una disminución de 1,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2025 (61,5%).

Gráfico 05. *Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD) - Total 13 ciudades y áreas metropolitanas - Agosto (2018 - 2026)*



Fuente: DANE, GEIH.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

POBLACIÓN OCUPADA SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD MES DE AGOSTO 2026

En el mes de agosto de 2026, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.685 mil personas. Las ramas que más restaron a la variación de la población ocupada fueron Industrias manufactureras (1,0 puntos porcentuales); Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (0,4 puntos porcentuales) y Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (0,4 puntos porcentuales).

Tabla 02. *Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad - Total nacional Agosto (2025 - 2026).*

Rama de actividad	Total nacional				
	Agosto 2025	Agosto 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	23.811	23.685	100	-126	
Industrias manufactureras	2.600	2.361	10,0	-240	-1,0
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	2.097	1.995	8,4	-102	-0,4
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.153	3.062	12,9	-91	-0,4
Actividades inmobiliarias	360	329	1,4	-31	-0,1
Actividades financieras y de seguros	479	452	1,9	-27	-0,1
Alojamiento y servicios de comida	1.862	1.845	7,8	-17	-0,1
Información y comunicaciones	408	402	1,7	-6	0,0
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos ^A	573	571	2,4	-1	0,0
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.781	1.795	7,6	14	0,1
Transporte y almacenamiento	1.837	1.885	8,0	48	0,2
Construcción	1.710	1.790	7,6	80	0,3
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	3.027	3.123	13,2	96	0,4
Comercio y reparación de vehículos	3.925	4.076	17,2	150	0,6

Fuente: DANE, GEIH.

POBLACIÓN OCUPADA SEGÚN POSICIÓN OCUPACIONAL, MES DE AGOSTO 2026

En agosto de 2026, Jornalero o Peón y Empleado doméstico fueron las posiciones ocupacionales que más aportaron negativamente a la variación de los ocupados en el total nacional con 0,6 y 0,5 puntos porcentuales, respectivamente.

Tabla 03. *Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la*

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

población ocupada según posición ocupacional - Total nacional - Agosto (2025 - 2026)

Posición ocupacional	Total nacional				
	Agosto 2025	Agosto 2026	Distribución % 2026	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	23.811	23.685	100	-126	
Jornalero o Peón	796	642	2,7	-154	-0,6
Empleado doméstico	774	657	2,8	-118	-0,5
Trabajador por cuenta propia	9.962	9.905	41,8	-56	-0,2
Patrón o empleador	544	541	2,3	-3	0,0
Trabajador familiar sin remuneración	322	333	1,4	11	0,0
Obrero, empleado particular	10.570	10.645	44,9	75	0,3
Obrero, empleado del gobierno	835	959	4,1	124	0,5

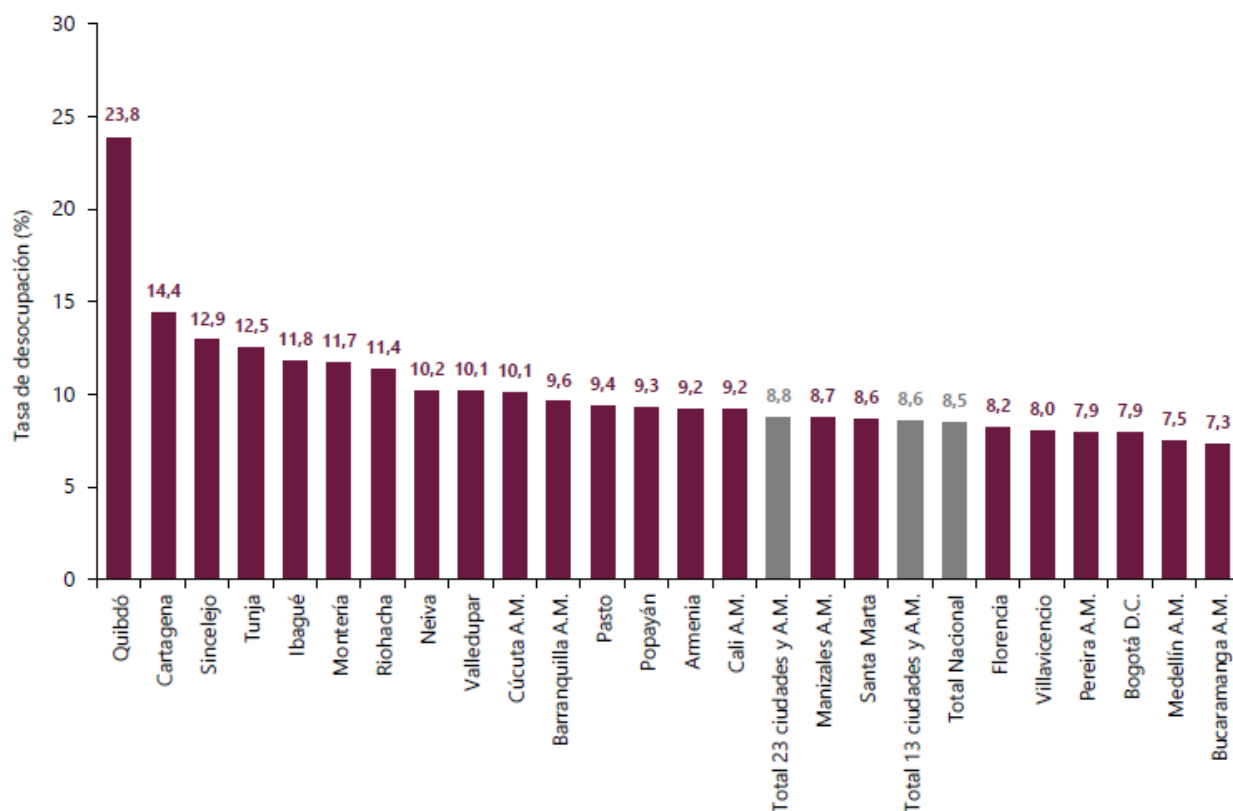
Fuente: DANE, GEIH.

RANKING DE CIUDADES SEGÚN TASA DE DESOCUPACIÓN, TRIMESTRE JUNIO - AGOSTO 2026

Para el trimestre móvil junio - agosto 2026, de las 23 ciudades y áreas metropolitanas, las que presentaron mayores tasas de desocupación fueron: Quibdó (23,8%), Cartagena (14,4%) y Sincelejo (12,9%). Las ciudades con menor tasa de desocupación fueron: Bogotá D.C. (7,9%), Medellín A.M. (7,5%) y Bucaramanga A.M. (7,3%).

Gráfico 06. Tasa de desocupación según ciudades - Total nacional y 23 ciudades y áreas metropolitanas junio – agosto 2026.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001



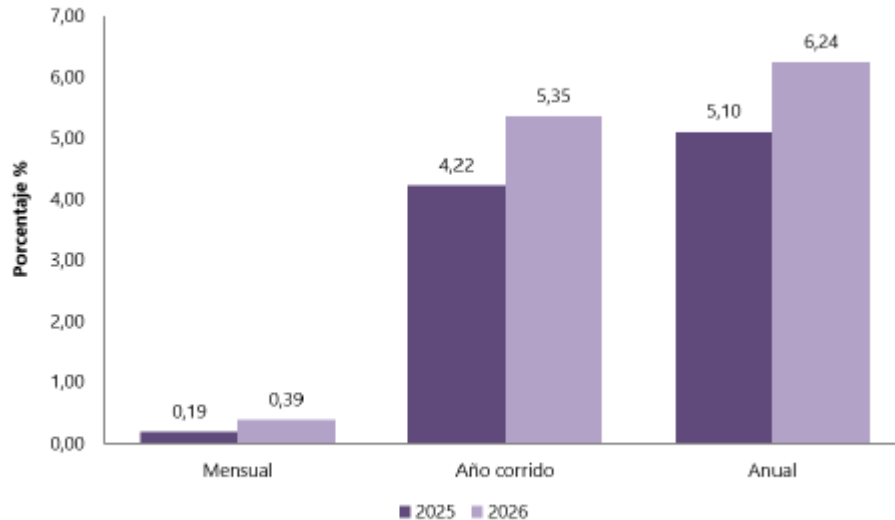
Fuente: DANE, GEIH.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

El índice de Precios al Consumidor (IPC) es un indicador estadístico que mide la variación promedio de los precios de una canasta representativa de bienes y servicios consumidos por los hogares. Su comportamiento permite evaluar los niveles de inflación, analizar la evolución del costo de vida y determinar su impacto sobre los costos de producción, prestación de servicios y ejecución de contratos, constituyéndose en una variable fundamental para el análisis económico y financiero de los procesos de contratación.

Gráfico 08. *IPC Variaciones - Total Nacional - Agosto 2025 - 2026*

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001



Fuente: DANE, IPC.

Variación y contribución mensual por divisiones de gasto

En el mes de agosto de 2026, el IPC registró una variación de 0,39% en comparación con julio de 2026, siete divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,39%): Recreación y cultura (0,89%), Información y comunicación (0,81%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,71%), Bienes y servicios diversos (0,52%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,41%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,40%) y, por último, Salud (0,40%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,38%), Restaurantes y hoteles (0,33%), Educación (0,02%), Transporte (0,01%) y, por último, Prendas de vestir y calzado (-0,14%).

Cuadro 01. IPC Variación y contribución mensual - Según divisiones de gasto - agosto 2025 - 2026

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Divisiones de Gasto	2025			2026	
	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Recreación y cultura	3,79	-0,30	-0,01	0,89	0,03
Información y comunicación	4,33	-0,15	0,00	0,81	0,02
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,45	0,08	0,71	0,13
Bienes y servicios diversos	5,36	0,44	0,02	0,52	0,03
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,59	0,01	0,41	0,01
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,05	0,00	0,40	0,02
Salud	1,71	0,46	0,01	0,40	0,01
TOTAL	100,00	0,19	0,19	0,39	0,39
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,06	0,02	0,38	0,12
Restaurantes y hoteles	9,43	0,49	0,06	0,33	0,04
Educación	4,41	0,13	0,01	0,02	0,00
Transporte	12,93	-0,03	0,00	0,01	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	-0,02	0,00	-0,14	0,00

Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,39%), se ubicaron en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Restaurantes y hoteles y Recreación y cultura, las cuales aportaron 0,32 puntos porcentuales a la variación total.

Variaciones y contribuciones de las subclases en el mes

En agosto de 2026 en comparación con julio de 2026, la variación de las subclases que más aportaron al índice total fueron: electricidad (2,33%), frutas frescas (4,95%), arriendo imputado (0,39%), alcantarillado (7,13%), arriendo efectivo (0,38%), servicios de comunicación fija y móvil y provisión a internet (0,92%), artículos para higiene corporal (1,45%), comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio (0,26%), papas (4,32%) y suscripción y servicio de televisión por redes y cable (3,02%). Las subclases con aportes negativos a la variación fueron: suministro de agua (-4,04%), gas (-1,29%), plátanos (-2,90%), cebolla (-2,57%) y vehículo particular nuevo o usado (-0,32%).

Cuadro 02. IPC Variación y contribución mensual - Por principales subclases - agosto 2026.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Subclase	Variación (%)	Contribución Puntos porcentuales
Electricidad	2,33	0,08
Frutas frescas	4,95	0,07
Arriendo imputado	0,39	0,05
Alcantarillado	7,13	0,04
Arriendo efectivo	0,38	0,04
Servicios de comunicación fija y móvil y provisión a internet	0,92	0,02
Artículos para higiene corporal	1,45	0,02
Comidas en establecimientos de servicio a la mesa y autoservicio	0,26	0,02
Papas	4,32	0,02
Suscripción y servicio de televisión por redes y cable	3,02	0,02

Fuente: DANE, IPC.

Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

El Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) en Colombia es fijado anualmente mediante decreto del Gobierno Nacional, como resultado del proceso de concertación adelantado en el seno de la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, instancia en la que participan representantes de los trabajadores, los gremios empresariales, los pensionados y el Gobierno Nacional. En este escenario se analizan diferentes variables económicas y sociales con el propósito de establecer un salario que contribuya a garantizar condiciones dignas para los trabajadores y, al mismo tiempo, preserve la sostenibilidad económica y productiva del país.

La determinación del salario mínimo tiene en cuenta factores como la inflación, la productividad, el crecimiento económico, la contribución de los salarios al ingreso nacional y otros criterios definidos por la legislación y la jurisprudencia constitucional. De esta manera, el incremento anual busca mantener el poder adquisitivo de los trabajadores y responder a las condiciones económicas vigentes.

Para el año 2026, el Gobierno Nacional fijó el salario mínimo mensual legal en \$1.750.905, lo que representó un incremento del 23 % frente al valor establecido para 2025, que correspondía a \$1.423.500. Asimismo, el auxilio de transporte fue fijado en \$249.095, aplicable a los trabajadores que devengan hasta dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

La evolución histórica del salario mínimo en Colombia evidencia una tendencia creciente durante las últimas décadas, impulsada por factores como la inflación, la dinámica económica, las condiciones del mercado laboral y las políticas gubernamentales orientadas a mejorar el bienestar de los trabajadores. En los últimos años, los incrementos han presentado variaciones significativas, reflejando tanto los desafíos económicos derivados de fenómenos globales como las estrategias implementadas para proteger el ingreso de los hogares colombianos.

Durante el período comprendido entre 2016 y 2026, los aumentos anuales del salario mínimo han oscilado entre aproximadamente 3,5 % y 23 %, evidenciando una tendencia de crecimiento sostenido con diferentes ritmos de incremento según las condiciones económicas de cada vigencia.

En consecuencia, el comportamiento del SMMLV constituye una variable económica relevante para los análisis sectoriales y los procesos de contratación, dado que influye directamente en los costos laborales, la estructura de precios de bienes y servicios, la capacidad adquisitiva de la población y la planeación financiera de las entidades públicas y privadas. Además, sirve como referencia para la actualización de tarifas, contratos, prestaciones sociales y demás obligaciones económicas vinculadas al mercado laboral colombiano.

Tabla No. 04 Variación del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) 2016 - 2026

AÑO	SMMLV (\$)	VARIACIÓN % ANUAL	DECRETO GOBIERNO NACIONAL
2016	689.455	7,00%	Decreto 2552 del 30 de diciembre de 2015
2017	737.717	7,00%	Decreto 2209 del 30 de diciembre de 2016
2018	781.242	5,90%	Decreto 2269 del 30 de diciembre de 2017
2019	828.116	6,00%	Decreto 2451 del 27 de diciembre de 2018
2020	877.803	6,00%	Decreto 2360 del 26 de diciembre de 2019
2021	908.526	3,50%	Decreto 1785 del 29 de diciembre de 2020

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

2022	1.000.000	10,07%	Decreto 1724 del 15 de diciembre de 2021
2023	1.160.000	16,00%	Decreto 2613 del 28 de diciembre de 2022
2024	1.300.000	12,07%	Decreto 2292 del 29 de diciembre de 2023
2025	1.423.500	9,50%	Decreto 1572 del 24 de diciembre de 2024
2026	1,750,905	23 %	Decreto 1469 del 29 de diciembre de 2025

Fuente: Elaboración propio con información de Ministerio del trabajo

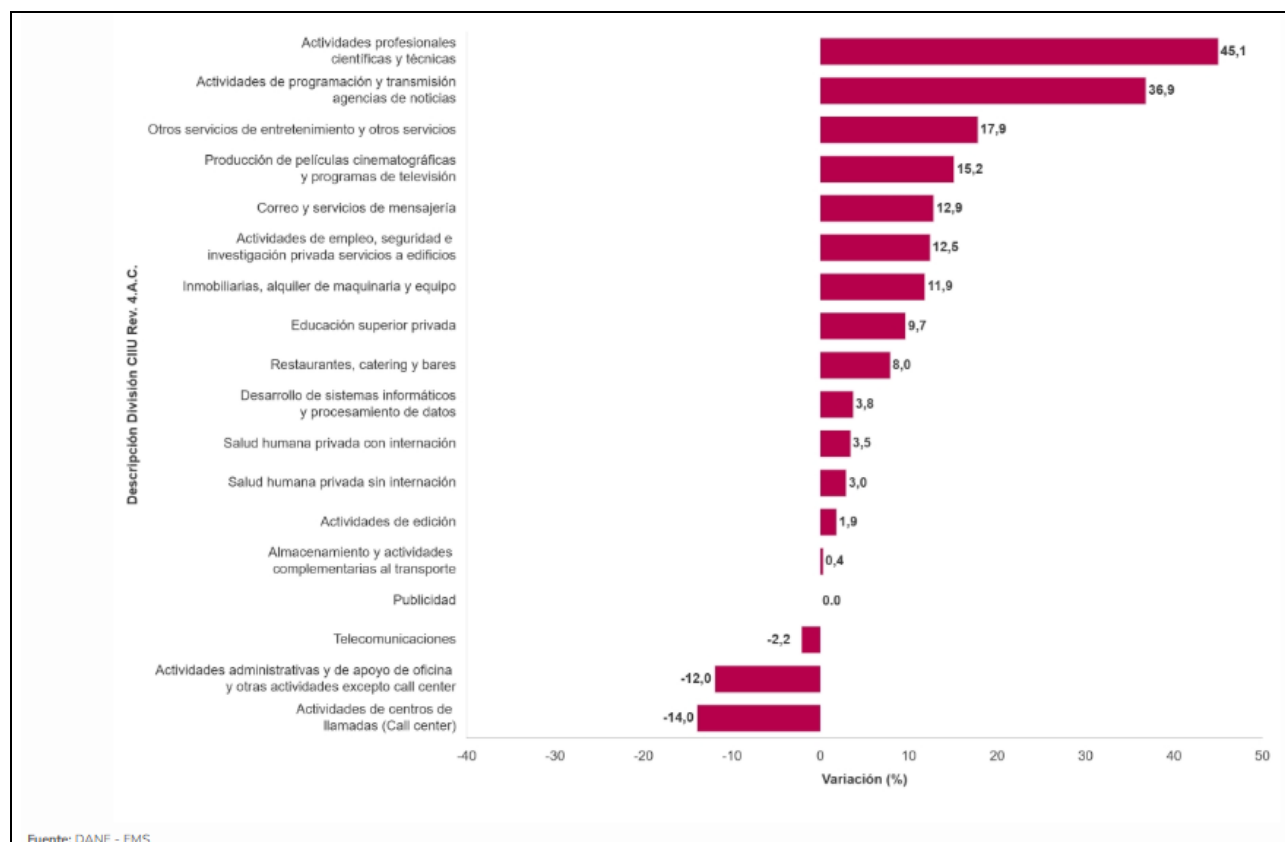
Encuesta Mensual de Servicios (EMS)

La encuesta Mensual de Servicios (EMS) es la operación estadística desarrollada por el DANE que mide periódicamente el comportamiento económico de las actividades de servicios en Colombia mediante la recopilación de información sobre ingresos, empleo y remuneraciones de las empresas del sector. Sus resultados permiten evaluar la dinámica económica de los servicios y constituyen un insumo fundamental para el análisis sectorial, la formulación de políticas públicas y la toma de decisiones en procesos de contratación y planeación institucional.

En julio de 2026, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con julio de 2025. En julio de 2026, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación negativa en el personal ocupado total, en comparación con julio de 2025.

Gráfico No 09. Variación Anual de los Ingresos Nominales, según Subsector de Servicios Total Nacional Julio (2026 - 2025).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001



Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por Dólar)

La tasa Representativa del Mercado (TRM) es un indicador económico que representa la tasa de cambio de referencia entre el peso colombiano y el dólar estadounidense, calculada y certificada diariamente por la Superintendencia Financiera de Colombia. Su análisis permite evaluar el impacto de las fluctuaciones cambiarias sobre los costos de bienes y servicios, especialmente aquellos que dependen de componentes, licencias o servicios internacionales, constituyéndose en una variable relevante para la planeación financiera y los procesos de contratación pública y privada.

Actualizar TRM al momento de publicar el proceso

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

La cotización del dólar en Colombia para el día Miércoles 14 de Octubre del 2026 bajó 12.7 Pesos, equivalente a un descenso del 0.4% con respecto al día anterior. Alcanzó el nivel más bajo en más de 3 semanas (desde 2026-09-18). La TRM disminuyó un 18.69% (731.5 Pesos) en referencia al mismo día del año anterior, pero subió un 3.56% (109.47 Pesos) comparando con el mismo día del mes anterior.

TRM VIGENTE AL MIÉRCOLES 14 DE OCTUBRE DEL 2026- ¿A CÓMO ESTÁ EL DÓLAR HOY?

1 USD = ↓3,181.74 COP

Tres Mil Ciento Ochenta y Un Pesos Con Setenta y Cuatro Centavos



Comportamiento del Sector Objeto de Contrato

Cuenta satélite de las tecnologías de la información y las comunicaciones (CSTIC)

La Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) es un instrumento estadístico que amplía la información contenida en el Sistema de Cuentas Nacionales, permitiendo medir y analizar de manera detallada el aporte

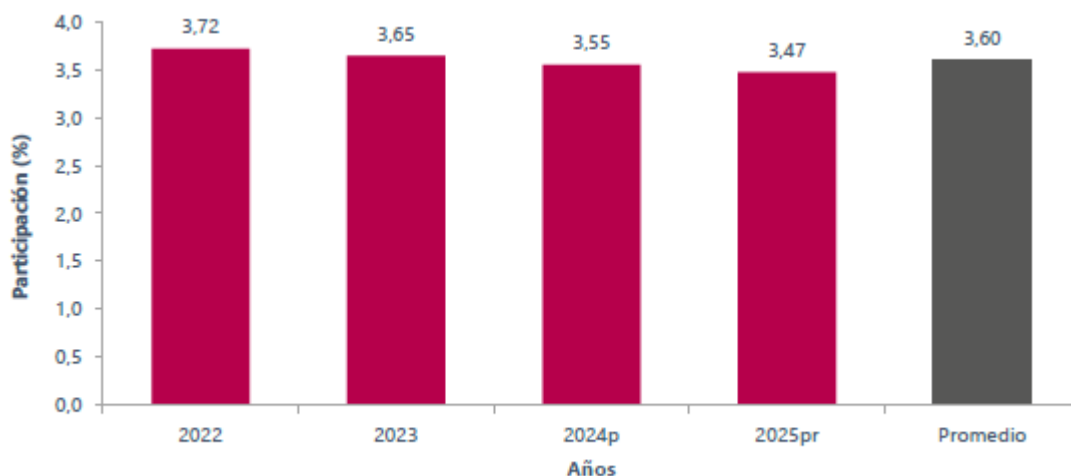
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

económico del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en un país.

Las cuentas satélite mantienen la misma metodología, conceptos, definiciones y clasificaciones utilizadas en el Sistema de Cuentas Nacionales, pero incorporan información adicional que facilita el análisis de sectores específicos de interés económico y social. En el caso de la CSTIC, su propósito es cuantificar y caracterizar la producción, el consumo, la inversión, el empleo y demás variables económicas relacionadas con las actividades TIC, proporcionando información estratégica para la formulación de políticas públicas, la toma de decisiones y el seguimiento al proceso de transformación digital.

De esta manera, la CSTIC permite identificar la contribución del sector TIC al crecimiento económico, evaluar su impacto en la productividad y competitividad del país, así como generar información estadística especializada para el análisis y desarrollo de la economía digital.

Gráfico No. 10. *Participación porcentual del valor agregado del sector TIC en el valor agregado nacional 2022 - 2025pr*



Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

En 2025pr, el sector TIC registró una participación de 3,47% en el valor agregado bruto nacional. En 2024p, esta participación fue de 3,55% mientras que para el período 2022 – 2025pr en promedio participó con el 3,60% del valor agregado bruto nacional.

Tabla No. 05. *Participación del valor agregado de las actividades económicas características en el sector TIC – Total nacional 2022p – 2024pr.*

Actividad característica TIC	2023	2024 ^p	2025 ^{pr}
Servicios TI	40,1	39,5	39,4
Telecomunicaciones	37,1	36,0	34,5
Comercio TIC	12,7	13,7	14,4
Contenido y media	9,4	9,9	10,7
Manufactura TIC	0,5	0,5	0,6
Infraestructura TIC	0,3	0,4	0,4
Total sector TIC	100,0	100,0	100,0

Fuente: DANE – Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC

En 2025pr, la actividad económica TIC con mayor participación en el valor agregado bruto del sector TIC fue servicios TI, con 39,4%; seguido de telecomunicaciones con 34,5%; comercio TIC con 14,4%; contenido y media, con 10,7%; manufactura TIC con 0,6%, e infraestructura TIC con 0,4%.

Oferta nacional de productos característicos del sector TIC 2022 - 2024p

Los productos característicos del sector TIC son bienes o servicios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, como voz, datos, texto, video e imágenes. La oferta nacional es producida por las actividades características TIC y de forma secundaria por otras actividades económicas. Para 2024p la producción nacional de bienes y servicios TIC y no característicos TIC3 ascendió a 264,9 billones de pesos presentando un crecimiento de 4,4% con relación a 2023.

Tabla No. 06. *Producción nacional de productos característicos TIC (millones de pesos) Valores a precios corrientes. Total, nacional 2022 - 2024p*

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Productos TIC CPC Vers. 2 A.C.	2022	2023	2024 ^P
Computadores y equipo periférico	10.761	10.378	13.199
Equipos de comunicación	17.630	19.991	14.539
Equipos electrónicos de consumo	302.986	259.292	330.244
Otros bienes y componentes TIC	9.292	8.257	7.487
Obras civiles en infraestructura de Telecomunicaciones	393.502	407.915	535.464
Comercio TIC	8.767.633	9.063.168	9.695.166
Servicios de telefonía fija	2.540.987	2.196.212	1.923.515
Servicios de telefonía móvil	15.312.124	15.433.884	16.332.311
Servicios de otras telecomunicaciones	9.413.356	9.568.252	9.558.226
Servicios de telecomunicaciones a través de internet	7.923.471	8.333.448	8.556.115
Servicios de manufactura para equipos TIC	98.106	102.655	112.952
Software de negocios y servicios de licencias	3.280.253	3.672.275	3.877.781
Servicios y consultoría de tecnologías de la información	21.494.899	23.672.063	24.812.974
Servicios de alquiler o leasing de equipos TIC	1.675.193	1.876.842	1.936.043
Otros servicios TI	4.057.964	4.344.604	4.411.380
programación y de películas (pago por ver)	5.639.427	5.702.974	5.533.926
Software de juegos*	-	-	-
Contenido en línea y servicios relacionados	2.999.747	3.284.859	3.570.773
Otros contenidos y servicios relacionados	424.848	474.674	527.469
Total Productos característicos TIC	84.362.179	88.431.743	91.749.564
Otros productos no característicos TIC	155.867.689	165.185.387	173.147.538
Total Producción	240.229.868	253.617.130	264.897.102

Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC

Trabajo equivalente a tiempo completo (TETC) por actividad característica TIC

En 2025p, la oferta laboral de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo del sector TIC decreció 0,3% explicado principalmente por el decrecimiento de los trabajos equivalentes a tiempo completo de las actividades de contenido y media, comercio TIC y telecomunicaciones, que disminuyeron 10,5%, 9,5% y 5,3% respectivamente. Por el contrario, las actividades de manufactura TIC, infraestructura TIC y servicios TI, crecieron al compararlas con el año 2024.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Actividad característica TIC	2024	2025 ^P	Tasa de crecimiento anual (%)
Servicios TI	294.146	325.360	10,6
Telecomunicaciones	129.155	122.360	-5,3
Comercio TIC	164.038	148.383	-9,5
Contenido y media	149.893	134.118	-10,5
Manufactura TIC	5.442	9.768	79,5
Infraestructura TIC	4.770	5.430	13,8
Total sector TIC	747.443	745.418	-0,3

Fuente: DANE - Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Cuenta Satélite TIC

5.2. ASPECTOS TÉCNICOS

Las competencias para adelantar el presente proceso de contratación se sustentan en el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, mediante el cual se estableció la nueva estructura administrativa del Distrito de Santiago de Cali. Esta norma creó el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) como organismo principal del sector central, dotado de autonomía administrativa para ejercer las funciones y responsabilidades asignadas por la administración distrital.

Dentro de sus competencias, el DATIC tiene la responsabilidad de liderar la gestión estratégica y operativa de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos tecnológicos alineados con los objetivos institucionales y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Lo anterior tiene como finalidad fortalecer la transformación digital de la administración, optimizar los procesos internos, mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía y contribuir a la transparencia y eficiencia de la gestión pública.

Asimismo, el artículo 87 del citado decreto asigna a la Subdirección de Tecnología Digital la responsabilidad de desarrollar, implementar, administrar y mantener la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la Alcaldía de Santiago de Cali, así como diseñar y gestionar los servicios tecnológicos requeridos por los diferentes organismos de la administración distrital.

La necesidad que fundamenta la presente contratación se encuentra alineada con el Acuerdo No. 0578 de 2024, mediante el cual se adoptó el Plan de Desarrollo Distrital 2024-

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

2027 “Cali, capital pacífica de Colombia”. Este instrumento de planificación se estructura en tres grandes propósitos: Cali Reconciliadora, Cali Renovada y Sostenible, y Cali con Buen Gobierno, orientados a consolidar una gestión pública eficiente, transparente e incluyente.

Particularmente, la contratación se articula con el propósito “Cali con Buen Gobierno”, específicamente con el Reto 6302 – Gestión pública para los ciudadanos, el Programa 6302001 – Fortalecimiento institucional y la Meta 63020010021, relacionada con el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la Administración Municipal y el mantenimiento de adecuados niveles de disponibilidad de los servicios tecnológicos.

En concordancia con las funciones asignadas al DATIC, el organismo tiene la responsabilidad de definir y actualizar la Arquitectura Empresarial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali, garantizando la interoperabilidad, integración y compatibilidad de los proyectos tecnológicos implementados en la entidad. De igual forma, debe asegurar la gestión de la seguridad informática, preservando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional.

Por su parte, la Subdirección de Tecnología Digital tiene a su cargo la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), incluyendo el desarrollo y administración de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, en concordancia con los acuerdos de nivel de servicio establecidos con los organismos de la Administración Distrital.

La presente contratación contribuye directamente al cumplimiento del objetivo estratégico TI-03 del PETI, orientado a transformar la infraestructura tecnológica institucional hacia un modelo ágil, escalable y eficiente que garantice la continuidad operativa y optimice los costos mediante la incorporación de tecnologías innovadoras. Asimismo, aporta al cumplimiento del objetivo estratégico TI-05, enfocado en fortalecer el acceso y la eficiencia de los trámites y servicios mediante procesos progresivos de digitalización.

De igual manera, esta iniciativa se encuentra alineada con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, cuyo propósito es generar valor público mediante la transformación digital del Estado, promoviendo una gestión articulada, confiable y centrada en el ciudadano. Bajo este enfoque, la contratación busca no solo satisfacer una necesidad

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

tecnológica, sino también contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y al fortalecimiento de la competitividad institucional.

En este contexto, la solución tecnológica requerida debe dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, especialmente aquellos relacionados con el acceso a servicios en la nube, continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos, alta disponibilidad, acuerdos de nivel de servicio, respaldo y recuperación de información y seguridad informática.

Asimismo, la iniciativa contribuye al cumplimiento de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Entre ellos se destacan el ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) mediante el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional; el ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles) a través de la mejora en la prestación de servicios públicos digitales; el ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas) mediante la modernización administrativa y el fortalecimiento de la confianza ciudadana; y el ODS 17 (Alianzas para Lograr los Objetivos) al promover la cooperación y articulación institucional para la adopción de soluciones tecnológicas innovadoras.

Dentro de este marco estratégico, el proyecto denominado “Fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica de la Alcaldía de Santiago de Cali” tiene como objetivo mejorar la disponibilidad y calidad de los servicios implementados sobre la infraestructura tecnológica institucional. Para ello contempla actividades relacionadas con la gestión, administración, soporte y renovación de software, así como la optimización de las herramientas tecnológicas que soportan la operación de la Administración Distrital.

De acuerdo con las directrices institucionales establecidas mediante las circulares internas expedidas por el DATIC, la Mesa de Servicios constituye el único canal autorizado para la gestión de incidentes, requerimientos y solicitudes relacionadas con componentes tecnológicos, infraestructura, software y sistemas de información de la Administración Distrital. Por esta razón, resulta indispensable garantizar la continuidad y fortalecimiento de esta plataforma, la cual soporta procesos fundamentales como la gestión de incidentes, requerimientos, activos tecnológicos, acuerdos de niveles de servicio, catálogos de servicios, bases de conocimiento, reportes, indicadores de gestión y portafolios de servicios.

Los resultados obtenidos durante los últimos años evidencian que la utilización de la Mesa de Servicios ha contribuido significativamente al mejoramiento de los indicadores de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de solicitudes, fortaleciendo la capacidad institucional para brindar respuestas oportunas y de calidad a usuarios internos y externos.

	VARIABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL		
A	Total de Solicitudes Creadas en la mesa de servicios TI.	2911	4136	4565	3236	2957	2754	3679	3156	3326	3187	3022	2234	39163		
B	Total Solicitudes cerradas en la mesa de servicios TI	2661	3949	4553	3318	2975	2746	3635	3159	3284	3184	2999	2351	38814		
C	Total Solicitudes cerradas oportunamente en la mesa de servicios TI	2552	3695	4179	3073	2732	2560	3377	2934	3057	2904	2679	2074	35816		
	INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROM	TOTAL	META
	EFICACIA (B / A)	91,4%	95,5%	99,7%	102,5%	100,6%	99,7%	98,8%	100,1%	98,7%	99,9%	99,2%	105,2%	99,3%	99,1%	94%
	EFICIENCIA (C / B)	95,9%	93,6%	91,8%	92,6%	91,8%	93,2%	92,9%	92,9%	93,1%	91,2%	89,3%	88,2%	92,2%	92,3%	84%
	EFFECTIVIDAD (C / A)	87,7%	89,3%	91,5%	95,0%	92,4%	93,0%	91,8%	93,0%	91,9%	91,1%	88,6%	92,8%	91,5%	91,5%	78%

Fuente: Informe de Gestión de la Mesa de Servicios de Enero 1 a Diciembre 31 de 2025

https://drive.google.com/file/d/1d2madFgZjpvbR1Kdti4YxFTa83XCN2Jj/view?usp=drive_link

Adicionalmente, el desarrollo de esta solución se encuentra alineado con los lineamientos del Decreto 1078 de 2015, que promueve la adopción de la Arquitectura Empresarial como herramienta estratégica para la transformación digital de las entidades públicas. Bajo este enfoque, la Arquitectura Empresarial permite integrar de manera coherente la estrategia institucional, la gobernanza de TI, los procesos, la información, las aplicaciones, los servicios tecnológicos y la gestión del cambio, garantizando que la tecnología genere valor y contribuya efectivamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Mesa de Servicios constituye una herramienta fundamental para la recepción, gestión y seguimiento de solicitudes, incidentes y requerimientos, permitiendo centralizar la atención a usuarios, optimizar los procesos internos y fortalecer la gestión institucional. Entre sus principales funcionalidades se encuentran la atención de solicitudes, asistencia técnica especializada, gestión de incidentes y problemas, seguimiento de casos, administración de activos tecnológicos, gestión del conocimiento y generación de indicadores para la toma de decisiones.

La solución requerida deberá operar bajo un modelo de servicios en la nube, permitiendo a la Alcaldía disponer de una plataforma flexible, segura y escalable, capaz de integrarse con entornos públicos, privados o híbridos. Este esquema facilitará la reducción de inversiones en infraestructura física, garantizará mayores niveles de disponibilidad y continuidad operativa, y permitirá una mejor protección de la información institucional ante contingencias o eventos que afecten la infraestructura local.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Igualmente, la plataforma deberá ofrecer altos niveles de compatibilidad con servicios cloud, mejor desempeño de red, acceso seguro a aplicaciones y datos, administración eficiente del ancho de banda y una experiencia de usuario intuitiva que facilite su adopción por parte de los funcionarios y colaboradores de la entidad.

Finalmente, la implementación y operación de la Mesa de Servicios contribuirá al fortalecimiento de la madurez de los procesos institucionales, mediante la aplicación de buenas prácticas en gestión de servicios de TI, administración de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, niveles de servicio, seguridad, continuidad operativa y gestión de activos tecnológicos. Todo ello permitirá mejorar la calidad del servicio, optimizar la atención a los usuarios, reducir costos operativos y fortalecer la transformación digital de la Alcaldía de Santiago de Cali.

5.3. ASPECTOS REGULATORIOS

Decreto 1008 de 2018 – Política de Gobierno Digital

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) expidió el Decreto 1008 de 2018, mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, actualizando las disposiciones contenidas en el Decreto 1078 de 2015. Esta normativa busca orientar a las entidades públicas en el uso estratégico de las tecnologías digitales para fortalecer la gestión institucional y mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Como complemento a esta política, MinTIC publicó el Manual de Gobierno Digital, que define una metodología de implementación basada en cuatro etapas fundamentales: conocimiento de la política, planeación, ejecución y medición de resultados. Este enfoque permite a las entidades desarrollar capacidades institucionales para avanzar en sus procesos de transformación digital.

La Política de Gobierno Digital se estructura sobre dos componentes principales: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, apoyados por elementos transversales como la seguridad de la información, la arquitectura empresarial y los servicios ciudadanos digitales. Su propósito es fortalecer la prestación de servicios digitales confiables y de calidad, optimizar los procesos internos de las entidades públicas, promover la toma de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

decisiones basada en datos, fomentar la participación ciudadana y contribuir al desarrollo de territorios inteligentes mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales.

Asimismo, esta política promueve la articulación entre el Estado, la ciudadanía, el sector productivo y la academia, con el fin de generar valor público a través de la innovación, la transparencia y la utilización efectiva de la tecnología para resolver necesidades y problemáticas sociales. De igual manera, fomenta la interoperabilidad entre sistemas de información y la digitalización de los servicios públicos para garantizar una gestión más eficiente y orientada al ciudadano.

Ley 1978 de 2019 – Modernización del Sector TIC

La Ley 1978 de 2019 estableció un nuevo marco institucional para el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Colombia, con el propósito de modernizar su estructura, simplificar la regulación existente y fortalecer las condiciones para el desarrollo de la transformación digital del país.

Esta normativa busca generar mayor seguridad jurídica para los actores del sector, promover la inversión en infraestructura tecnológica, incentivar la participación del sector privado y contribuir al cierre de la brecha digital mediante el fortalecimiento de la conectividad y el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Estándar IEEE 802

La familia de estándares IEEE 802 constituye uno de los principales referentes internacionales para el diseño, implementación y operación de redes de comunicaciones. Estos estándares son desarrollados por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) y establecen lineamientos técnicos para redes de área local (LAN), redes metropolitanas (MAN), redes inalámbricas y otros entornos de comunicación digital.

Los estándares IEEE 802 proporcionan especificaciones relacionadas con protocolos de red, direccionamiento MAC, interoperabilidad entre dispositivos y mecanismos de comunicación que garantizan la compatibilidad, seguridad y eficiencia de las infraestructuras tecnológicas utilizadas por las organizaciones.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales¹

La Ley 1581 de 2012 establece el régimen general de protección de datos personales en Colombia y regula las condiciones para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y eliminación de información personal.

En el contexto de una mesa de servicios, esta normativa exige que el tratamiento de los datos personales se realice bajo principios de legalidad, confidencialidad, seguridad y acceso autorizado, garantizando la protección de la información de los ciudadanos y la implementación de controles que prevengan accesos no autorizados o usos indebidos de los datos.

Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública²

La Ley 1712 de 2014 tiene como finalidad garantizar el derecho de acceso a la información pública y fortalecer los principios de transparencia en la gestión estatal.

En consecuencia, las herramientas tecnológicas implementadas por las entidades públicas deben facilitar el acceso a la información de interés público, promover la rendición de cuentas y permitir la generación de reportes, estadísticas e indicadores que contribuyan al control ciudadano y a la mejora de la gestión institucional.

Decreto 1078 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector TIC³

El Decreto 1078 de 2015 consolida la reglamentación del sector TIC y establece lineamientos para la gestión tecnológica en las entidades públicas. Entre sus disposiciones se destacan aquellas relacionadas con la interoperabilidad, la adopción de Arquitectura Empresarial y el fortalecimiento de los servicios tecnológicos.

Esta normativa orienta a las entidades públicas a desarrollar iniciativas tecnológicas alineadas con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, garantizando la integración, compatibilidad y sostenibilidad de las soluciones tecnológicas implementadas.

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

² <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

³ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77888>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Resolución 1519 de 2020 – Política de Gobierno Digital⁴

La Resolución 1519 de 2020 complementa la Política de Gobierno Digital y establece directrices para el diseño e implementación de servicios digitales centrados en las necesidades de los ciudadanos.

Bajo este marco, las plataformas tecnológicas deben garantizar condiciones adecuadas de interoperabilidad, seguridad, privacidad de la información, accesibilidad y gestión del cambio, promoviendo una experiencia eficiente y confiable para los usuarios de los servicios públicos digitales.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2017⁵

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2017 promueve la adopción de modelos de gestión orientados a la mejora continua, la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, exige que los procesos de atención y prestación de servicios se encuentren debidamente documentados, medidos y controlados, incorporando indicadores de desempeño, tiempos de respuesta y mecanismos de seguimiento que permitan fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades públicas.

Guías de Computación en la Nube del MinTIC

Las guías emitidas por MinTIC sobre computación en la nube establecen criterios para la adopción segura de servicios cloud en las entidades públicas, garantizando el cumplimiento de principios relacionados con la disponibilidad, integridad, confidencialidad y control de la información.

Estas directrices permiten que las entidades implementen soluciones tecnológicas escalables y eficientes, manteniendo altos estándares de seguridad y continuidad operativa en el manejo de la información pública.

⁴ https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

⁵ <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-ntc-gp-1000-y-para-que-sirve-en-la-administracion-publica>

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Gestión de Cambios y Continuidad del Servicio

Las buenas prácticas internacionales en gestión de servicios de TI, especialmente aquellas contempladas en marcos de referencia como ITIL, promueven la implementación de procesos estructurados para la administración de cambios, incidentes, problemas y continuidad del servicio.

La adopción de estos lineamientos contribuye a minimizar riesgos operativos, mejorar la disponibilidad de los servicios tecnológicos y garantizar la continuidad de las operaciones institucionales ante eventos que puedan afectar la infraestructura o los sistemas de información.

Ley de Modernización TIC (Ley 1978 de 2019)⁶

Establece el marco para la transformación digital del Estado y promueve la inversión en infraestructura tecnológica segura, interoperable y eficiente.

En relación con la Transformación Digital del Estado, en conjunto, estas disposiciones normativas y estándares técnicos constituyen el marco regulatorio que orienta la modernización tecnológica de las entidades públicas colombianas. Su aplicación permite fortalecer la gobernanza digital, mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía, garantizar la seguridad de la información y promover una gestión pública más eficiente, transparente e interoperable, en concordancia con los objetivos de transformación digital impulsados por el Gobierno Nacional.

Circular Externa 005 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

La Circular Externa 005 de 2017 es una disposición emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la cual se establecen los estándares para determinar si un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos personales y las condiciones para realizar transferencias internacionales de datos. Esta circular busca garantizar que la información personal de los ciudadanos colombianos mantenga niveles adecuados de protección cuando sea almacenada, procesada o transferida fuera del territorio nacional,

⁶ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210>

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

exigiendo el cumplimiento de principios, derechos, deberes y mecanismos de protección equivalentes a los establecidos en la legislación colombiana.

Decreto 1074 de 2015

El Decreto 1074 de 2015, conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, compila y reglamenta diversas disposiciones normativas, incluyendo aquellas relacionadas con la protección de datos personales derivadas de la Ley 1581 de 2012. En materia de tratamiento de datos personales, establece las obligaciones de los responsables y encargados del tratamiento, los procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares, las medidas de seguridad que deben implementarse para proteger la información y el principio de responsabilidad demostrada, según el cual las organizaciones deben estar en capacidad de evidenciar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Principios de Protección de Datos Personales

Los principios de protección de datos personales constituyen las reglas fundamentales que orientan el tratamiento de la información personal en Colombia, conforme a la Ley 1581 de 2012. Entre estos principios se encuentran la legalidad, que exige que el tratamiento se realice conforme a la ley; la finalidad, que obliga a utilizar los datos únicamente para los fines autorizados; la libertad, que exige la autorización previa e informada del titular; la veracidad o calidad, que garantiza que la información sea exacta y actualizada; la transparencia, que permite al titular conocer el uso de sus datos; el acceso y circulación restringida, que limita el acceso únicamente a personas autorizadas; la seguridad, que obliga a implementar medidas de protección contra accesos o usos no autorizados; y la confidencialidad, que exige preservar la reserva de la información incluso después de finalizada la relación con el titular. Estos principios constituyen la base del régimen colombiano de protección de datos personales y deben ser observados por todas las entidades públicas y privadas que realicen tratamiento de información personal.

5.4. ACUERDOS COMERCIALES

En atención a lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, el Distrito Especial de Santiago de Cali, a través del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), realiza el análisis

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

correspondiente para determinar si el presente proceso de contratación se encuentra amparado por alguno de los acuerdos comerciales vigentes suscritos por Colombia.

Para tal efecto, se efectuó la revisión de los lineamientos contenidos en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en los Procesos de Contratación (M-MACPC-14) expedido por Colombia Compra Eficiente, con el propósito de identificar la aplicabilidad de dichos instrumentos internacionales al proceso contractual objeto de estudio. Como resultado de esta verificación, se obtuvo la siguiente información:

Tabla 07. Acuerdos Comerciales aplicables en el Proceso de Contratación.

Acuerdo		Entidad Estatal incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	Sí	No	No	No
	México	Sí	No	No	No
	Perú	Sí	No	No	No
Canadá		No	No	No	No
Chile		Sí	No	No	No
Corea		No	No	No	No
Costa Rica		Sí	No	No	No
Estados AELC		Sí	No	No	No
Estados Unidos		No	No	No	No
México		No	No	No	No
Israel		Sí	No	No	No
Triángulo Norte	El Salvador	Sí	Sí	No	Sí
	Guatemala	Sí	Sí	No	Sí
	Honduras	No	No	No	No
Unión Europea		Sí	No	No	No
Comunidad Andina		Si	Si	Sí	Sí

Fuente: Colombia Compra Eficiente CCE.

5.5. DOCUMENTOS TIPO

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, a través del análisis realizado para el presente proceso contractual, verificó que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en cumplimiento de sus funciones de formular, implementar y divulgar políticas, lineamientos, herramientas e instrumentos orientados a fortalecer la contratación estatal y promover buenas prácticas en las compras públicas, dispone de diversos Documentos Tipo vigentes y actualizados a 2026.

Estos documentos constituyen modelos estandarizados de pliegos y condiciones contractuales que buscan garantizar mayor transparencia, eficiencia, pluralidad de oferentes y seguridad jurídica en los procesos de contratación pública. Entre los documentos adoptados por Colombia Compra Eficiente se encuentran aquellos aplicables a sectores específicos, tales como:

1. Infraestructura de Transporte

Incluyen documentos tipo para:

- Procesos de licitación de obra pública en infraestructura de transporte.
- Procesos de selección abreviada de menor cuantía.
- Procesos de mínima cuantía.
- Contratación de interventoría para obras de infraestructura de transporte.
- Consultorías para estudios y diseños de ingeniería relacionados con infraestructura de transporte.

2. Infraestructura de Agua Potable y Saneamiento Básico

Comprenden documentos tipo destinados a:

- Procesos de licitación para la ejecución de obras de infraestructura de agua potable y saneamiento básico.
- Procesos bajo la modalidad de llave en mano para este mismo sector.
- Contratación de interventoría para obras de agua potable y saneamiento básico.

3. Gestión Catastral con Enfoque Multipropósito

Incluyen los instrumentos normativos y técnicos asociados a la gestión catastral multipropósito, tales como:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Documentos tipo adoptados mediante la Resolución 269 de 2020.
- Informes de participación ciudadana y atención de observaciones.
- Memorias justificativas y demás documentos de soporte normativo.
- Disposiciones contenidas en la Ley 2022 de 2020 relacionadas con la materia.

4. Infraestructura Social

Corresponden a documentos tipo para:

- Licitación de obras públicas de infraestructura social.
- Procesos de menor cuantía y mínima cuantía en este sector.
- Concursos de méritos para contratar interventorías y consultorías de proyectos de infraestructura social en sectores como educación, salud, cultura, recreación y deporte.

5. Modificaciones a los Documentos Tipo

La Agencia también ha expedido diferentes actualizaciones y ajustes normativos a los documentos tipo existentes, entre ellos:

- Modificaciones derivadas de la Ley de Emprendimiento.
- Ajustes relacionados con criterios de experiencia.
- Cambios incorporados a raíz de la expedición de normas sobre reglas de origen y contratación pública nacional.
- Actualizaciones realizadas mediante resoluciones expedidas por Colombia Compra Eficiente para mantener la vigencia y aplicabilidad de los documentos tipo.

6. Contratación Directa mediante Convenios Solidarios

Se encuentra igualmente disponible el documento tipo para la celebración de convenios solidarios destinados a la ejecución de obras hasta la menor cuantía con organismos de acción comunal.

Una vez revisados el conjunto de documentos tipo expedidos por Colombia Compra Eficiente y vigentes a la fecha del análisis, se procede a determinar que no existe alguno

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

relacionado con la presente contratación, de conformidad con la normativa vigente y las características particulares de la necesidad que se pretende satisfacer.

5.6. INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

En desarrollo de la etapa de planeación contractual y de conformidad con los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente y el Distrito Especial de Santiago de Cali, se realizó la verificación de la existencia de Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) que pudieran satisfacer la necesidad identificada por la entidad, consistente en “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”.

Como resultado de la consulta efectuada a los mecanismos de agregación de demanda administrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se identificó que actualmente se encuentra vigente el Instrumento de Agregación de Demanda / Sistema Dinámico de Adquisición (IAD/SDA) de Software por Catálogo II, cuya vigencia se extiende desde el 22 de noviembre de 2024 hasta el 21 de noviembre de 2027.

IAD/SDA de Software por Catálogo II

CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024

Desde 22/11/2024 hasta 21/11/2027

→ Iniciar proceso o simulación

Fecha máxima para colocar
órdenes de compra / Fecha Fin
AMP
21/11/2027

Fecha máxima para ejecutar
órdenes de compra
21/11/2028



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Durante el análisis se revisaron los documentos que conforman dicho instrumento, entre ellos la minuta contractual, el catálogo de bienes y servicios, las plantillas para la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), las fichas técnicas, las condiciones de operación y demás documentos asociados al proceso de adquisición mediante este mecanismo.

Es importante señalar que los Acuerdos Marco de Precios (AMP) son de uso obligatorio para las entidades estatales cuando la necesidad se encuentra cubierta por el respectivo instrumento y la entidad está habilitada para adquirir los bienes o servicios a través de este mecanismo. Por su parte, los Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) y Sistemas Dinámicos de Adquisición (SDA) constituyen mecanismos de contratación cuya utilización no siempre reviste carácter obligatorio, dependiendo de las condiciones definidas por Colombia Compra Eficiente y de la naturaleza de la necesidad a satisfacer. No obstante, su utilización representa una buena práctica de contratación pública, toda vez que contribuye a la optimización de recursos, la reducción de tiempos en la gestión contractual, la estandarización de condiciones de adquisición y la obtención de economías de escala derivadas de la agregación de demanda.

En virtud de lo anterior, el equipo estructurador realizó la validación detallada del catálogo disponible en el IAD/SDA de Software por Catálogo II, con el propósito de determinar si los productos y servicios allí ofertados permitían satisfacer integralmente la necesidad de la entidad. Como resultado de esta revisión, se evidenció que dentro de los bienes y servicios habilitados en el catálogo vigente no se identificaron códigos de producto, categorías, SKU, licencias o soluciones que permitieran atender de manera integral los requerimientos funcionales, técnicos y de servicios asociados a la adquisición de una plataforma ITSM e ITAM para la Mesa de Servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali, incluyendo su implementación, configuración, adaptación a los procesos ITIL, soporte técnico especializado y mejoramiento continuo de la solución.

Adicionalmente, se determinó que la necesidad institucional no corresponde únicamente al suministro de licencias de software, sino que involucra un conjunto de servicios especializados de implementación, parametrización, migración, acompañamiento técnico, adopción de mejores prácticas ITIL, soporte y evolución funcional de la herramienta, aspectos que no se encuentran estandarizados ni disponibles de forma integral dentro del catálogo vigente del IAD/SDA de Software por Catálogo II.

En consecuencia, el equipo estructurador concluye que la necesidad de la entidad no puede ser satisfecha total ni parcialmente mediante el Instrumento de Agregación de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Demanda / Sistema Dinámico de Adquisición de Software por Catálogo II actualmente vigente, razón por la cual no resulta procedente adelantar la contratación a través de este mecanismo.

Por lo anterior, y dejando evidencia del análisis efectuado en cumplimiento de los lineamientos establecidos para la estructuración del análisis del sector, se determina que la adquisición requerida deberá adelantarse mediante un proceso de contratación independiente, conforme a la modalidad de selección que resulte aplicable y a las condiciones técnicas, jurídicas y financieras definidas para la satisfacción de la necesidad institucional.

5.7. CRITERIOS AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía de Compras Públicas con Enfoque de Sostenibilidad Ambiental – MAJA01.04.01.P001.G001, expedida por el Distrito de Santiago de Cali, se realizó la revisión de los criterios ambientales sostenibles aplicables al presente proceso de contratación, cuyo objeto consiste en “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”.

La citada guía establece criterios orientados a la adquisición de bienes y servicios que puedan generar impactos ambientales positivos, considerando aspectos relacionados con materiales, procesos de producción, uso de etiquetas ecológicas, disposición final de residuos, aprovechamiento de recursos y demás características ambientales verificables. Asimismo, señala que dichos criterios deben ser analizados durante la etapa de planeación y estructuración de los procesos contractuales, con el fin de determinar su pertinencia de acuerdo con la naturaleza del objeto a contratar.

Una vez analizadas las características técnicas y funcionales del presente proceso, se evidencia que su objeto corresponde a la adquisición y puesta en operación de una solución tecnológica tipo Mesa de Servicios, bajo un esquema de licenciamiento y prestación de servicios especializados de tecnologías de la información, orientados a la gestión de incidentes, requerimientos, activos tecnológicos, niveles de servicio y demás procesos asociados a la gestión de TI de la entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

En consecuencia, dado que el proceso no contempla la adquisición de bienes físicos, materiales consumibles, insumos de producción ni elementos respecto de los cuales puedan evaluarse criterios asociados a materias primas, ecoetiquetado, manejo de residuos, disposición final o características ambientales de fabricación, se concluye que los criterios establecidos en la Guía de Compras Públicas con Enfoque de Sostenibilidad Ambiental – MAJA01.04.01.P001.G001 no resultan aplicables al presente proceso de contratación.

Por lo anterior, no se identifican requisitos, especificaciones técnicas ni factores de evaluación relacionados con criterios ambientalmente sostenibles que deban incorporarse al proceso, sin perjuicio de que el futuro contratista deba cumplir con la normativa ambiental vigente que le sea aplicable durante la ejecución contractual.

5.8. CRITERIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL

La inclusión de criterios sociales en los procesos de contratación pública busca promover la participación y el acceso a oportunidades económicas de grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad, contribuyendo a la reducción de brechas sociales y a la promoción de condiciones de equidad. En este sentido, las entidades estatales deben observar las disposiciones normativas de obligatorio cumplimiento y los lineamientos establecidos para la incorporación de criterios de inclusión social en sus procesos contractuales.

Para el presente proceso, cuyo objeto es “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”, se realizó el análisis de la pertinencia de incorporar criterios de inclusión social, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance y características de la adquisición requerida.

De acuerdo con el análisis efectuado, no se considera procedente establecer criterios de inclusión social como obligación contractual ni como factor de calificación dentro del presente proceso de contratación, toda vez que el objeto contractual está orientado a la adquisición de una herramienta tecnológica para la habilitación y operación de la Mesa de Servicios, cuyas características y requerimientos técnicos se encuentran directamente relacionados con funcionalidades, capacidades, licenciamiento, implementación, configuración y operación de una solución tecnológica especializada.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

En consecuencia, para el presente proceso no se requiere la incorporación de criterios de inclusión social, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que resulten aplicables al proceso de contratación. Lo anterior se establece conforme al análisis realizado por el equipo estructurador y atendiendo los lineamientos contenidos en la MAJA01.04.01.P001.G002 – GUÍA DE COMPRAS PÚBLICAS CON ENFOQUE DE INCLUSIÓN SOCIAL, desarrollada por el Distrito de Santiago de Cali.

5.9. CRITERIOS DE INNOVACIÓN

El Departamento Administrativo de Contratación Pública desarrolló la MAJA01.04.01.P001.G003 - GUÍA DE COMPRAS PÚBLICAS CON ENFOQUE DE INNOVACIÓN, cuyo objetivo es establecer criterios orientadores para que los organismos de la Administración del Distrito de Santiago de Cali puedan adelantar procesos de compra pública bajo un enfoque de innovación, orientados a identificar nuevas y/o mejores soluciones a sus necesidades, optimizando la gestión pública y contribuyendo al mejoramiento de la prestación de los servicios a la ciudadanía.

La guía establece una serie de preguntas orientadoras que deben ser consideradas por el equipo estructurador durante la elaboración de los documentos del proceso, con el propósito de determinar la pertinencia de adelantar una adquisición bajo el enfoque de Compra Pública para la Innovación. Asimismo, contempla un análisis del mercado orientado a establecer si existen soluciones disponibles que puedan ser mejoradas o adaptadas a las necesidades de la entidad, o si, por el contrario, se requiere el desarrollo de una nueva solución.

Para el presente proceso, cuyo objeto es “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”, se realizó el análisis de la pertinencia de incorporar un enfoque de Compra Pública para la Innovación, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance y características de la necesidad identificada.

Como resultado del análisis, se determina que no se requiere adelantar el presente proceso bajo el enfoque de Compra Pública para la Innovación, toda vez que la necesidad de la entidad se encuentra orientada a la adquisición e implementación de una herramienta tecnológica que permita habilitar y operar la Mesa de Servicios, cuyas funcionalidades y

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

características requeridas corresponden a soluciones tecnológicas disponibles en el mercado y susceptibles de ser adquiridas bajo mecanismos de contratación convencionales.

En consecuencia, no resulta necesario adelantar las etapas propias de un proceso de Compra Pública para la Innovación, tales como la convocatoria de soluciones innovadoras y el diálogo técnico para el desarrollo o adaptación de una solución inexistente en el mercado. Lo anterior no limita que dentro de las especificaciones y requerimientos técnicos del proceso se consideren características tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia, automatización, integración y gestión de los servicios de TI, siempre que estas correspondan a funcionalidades disponibles y verificables en el mercado.

Por lo anterior, para el presente proceso de contratación no se requiere la aplicación de criterios de innovación ni la estructuración de una Compra Pública para la Innovación, de conformidad con el análisis efectuado por el equipo estructurador y atendiendo los lineamientos establecidos en la MAJA01.04.01.P001.G003 - GUÍA DE COMPRAS PÚBLICAS CON ENFOQUE DE INNOVACIÓN, desarrollada por el Distrito de Santiago de Cali.

5.10. INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

De conformidad con las disposiciones orientadas a promover la participación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) en los procesos de contratación pública, el equipo estructurador debe verificar la procedencia de limitar la convocatoria a MiPymes colombianas, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Para el presente proceso, cuyo objeto es “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”, se cuenta con un presupuesto máximo de QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$550.000.000) M/CTE.

Una vez realizado el análisis correspondiente y teniendo en cuenta el valor estimado del proceso, se establece que el presupuesto oficial supera el umbral de ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000), calculado de acuerdo con la

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

tasa de cambio establecida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para estos efectos.

En consecuencia, no se cumplen las condiciones para limitar la convocatoria a MiPymes colombianas, toda vez que el valor del proceso supera el umbral económico establecido en la normativa aplicable. Por lo tanto, el presente proceso de contratación no será limitado a MiPymes y la convocatoria se realizará de manera abierta, garantizando la participación de los oferentes que cumplan con los requisitos jurídicos, financieros, técnicos y demás condiciones establecidas en los documentos del proceso.

Así mismo, al no resultar procedente la limitación a MiPymes de carácter nacional por razón del valor del proceso, tampoco se considera procedente establecer una limitación territorial a MiPymes del Distrito de Santiago de Cali.

Por lo anterior, el equipo estructurador determina que para el presente proceso no procede la aplicación del incentivo consistente en la limitación de la convocatoria a MiPymes, dejando constancia de que esta decisión obedece al hecho de que el valor estimado de la contratación supera el umbral de US\$125.000 previsto para la procedencia de dicha limitación.

5.11. OTROS ASPECTOS RELEVANTES DEL MERCADO

No Aplica.

6. COMPORTAMIENTO DEL GASTO HISTÓRICO

El análisis del comportamiento del gasto histórico, en el contexto de un análisis del sector dentro de un proceso de contratación, se refiere a la evaluación detallada de la necesidad o la demanda real de un bien, obra o servicio en el mercado o sector específico que está siendo considerado para la contratación pública.

Este análisis es fundamental para comprender cuán relevante es la contratación con relación a las necesidades existentes en el sector, para lo cual es necesario realizar un análisis de procesos de contratación que han adquirido bienes, obras o servicios similares

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

con el propósito de conocer la forma en que lo contrataron y encontrar oportunidades de mejora para el futuro proceso de contratación.

La información del comportamiento del gasto permite al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (DATIC), recopilar información histórica sobre cómo se ha contratado “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”, conocer las experiencias y recopilar información sobre las buenas prácticas que implementa tanto el Distrito de Santiago de Cali, como otras entidades estatales, entidades internacionales u organizaciones del sector privado para su contratación.

La siguiente información orienta la verificación de la necesidad, así como la determinación de requisitos habilitantes, especificaciones, requisitos mínimos técnicos y metodologías de evaluación y adjudicación, entre otros.

6.1.PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS POR EL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI

La tabla No. 08 detalla los contratos adelantados por el Distrito de Santiago de Cali, relacionados con Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali, acorde con los requerimientos que se pretenden satisfacer durante la ejecución del contrato.

Tabla 08. Adquirir una herramienta para habilitar y operar la Mesa de Servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Variable	Contrato 1	Contrato 2	Contrato 3
Vigencia	2022	2024	2025
Número de proceso	4134.010.32.1.0183-2022	4134.010.32.1.0296 de 2024	4134.010.32.1.0156-2025
Link del proceso	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUI	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

	D=CO1.NTC.2759821&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	noticeUID=CO1.NTC.6330375	ail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8536225&isFromPublicArea=True&isModal=False
Modalidad de selección	Contratación Directa	Contratación directa	Contratación directa (con ofertas)
Cantidad de oferentes	N/A	N/A	N/A
Objeto contractual	Renovar el contrato para la prestación de los servicios de la herramienta Helppeople Service Management ItsM Cloud para la gestión de servicios TI y otras áreas de servicio transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali	Adquirir licencias para el funcionamiento de la herramienta Helppeople Service Management ItsM Cloud para la gestión de servicios TI y otras áreas de servicio transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.	Adquirir herramienta para habilitar y operar la Mesa de Servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.
Valor del contrato	\$1.213.828.759	\$ 1.049.321.570	\$500.000.000
Proveedor	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S	BIG SAS	Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS
Plazo del contrato	11 meses	6 meses	5 meses
Forma de pago	Cuatro cuotas previo informe del supervisor, una vez se haya entregado el servicio a satisfacción en cada corte de la cuota y se cuente con concepto favorable por parte del supervisor	La forma de pago será a tres cuotas previo informe del supervisor, una vez se haya entregado el servicio a satisfacción en cada corte de la cuota y se cuente con concepto favorable por parte del supervisor	El valor del contrato será pagado por el CONTRATANTE al CONTRATISTA en dos (2) pagos parciales, sujetos al cumplimiento y aprobación de entregables específicos por parte del supervisor del contrato, conforme al cronograma de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

			ejecución y las condiciones técnicas establecidas.
Experiencia exigida	Sumatoria de contratos superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Máximo dos certificados de contratos cuya sumatoria sea superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Criterios diferenciales para Mipymes y emprendimientos y empresas de mujeres, con un certificado de contratos adicional llegando a un máximo de tres	Sumatoria de contratos superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Máximo dos certificados de contratos cuya sumatoria sea superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Criterios diferenciales para Mipymes y emprendimientos y empresas de mujeres, con un certificado de contratos adicional llegando a un máximo de tres	Sumatoria de contratos superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Máximo dos certificados de contratos cuya sumatoria sea superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Criterios diferenciales para Mipymes y emprendimientos y empresas de mujeres, con un certificado de contratos adicional llegando a un máximo de tres
Códigos UNSPSC	43231501 81111811 81112009	43231501 81111811 81112009	43231501 81111811 81112009
Garantías exigidas	N/A	Cumplimiento del contrato 10% y 20% Por la duración del contrato. Pago salarios 5% Por la duración del contrato y 3 años más. Calidad del servicio 10% Por la duración del contrato y entre 4 y 6 meses más. Responsabilidad entre 200 y 500 SMMLV Por la duración del contrato.	Cumplimiento 20% Calidad de Servicio 20% Pago de Salarios y prestaciones sociales (5%
Criterios de evaluación	No aplica	El artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 establece la contratación directa cuando existe	N/A

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		solamente una persona que pueda proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser de acuerdo con la ley, su proveedor exclusivo en el territorio nacional, razón por la cual es procedente la contratación directa con HELPEOPLE	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia con datos del SECOP II.

6.2. CONSULTA DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN DEL DISTRITO A TRAVÉS DEL MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación, se presenta el resultado de la consulta y análisis de información relacionada con proveedores y procesos de contratación adelantados por el Distrito, realizada a través del Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) y de las plataformas transaccionales y de información de contratación pública disponibles, particularmente el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP.

La consulta se efectuó tomando como referencia los códigos UNSPSC 43231501, 81111811 y 81112009, los cuales guardan relación con soluciones de software, servicios de soporte tecnológico, gestión de servicios de tecnologías de la información, administración de plataformas tecnológicas y demás servicios asociados al objeto de la presente contratación. El propósito de este ejercicio fue identificar las dinámicas del mercado, los principales proveedores que participan en este segmento, las condiciones de contratación utilizadas por otras entidades públicas, los niveles de competencia existentes y los rangos de precios observados en contrataciones similares.

La información recopilada permite conocer el comportamiento de la oferta disponible en el mercado, identificar posibles proveedores con experiencia en la implementación, licenciamiento, soporte y operación de herramientas tecnológicas para la gestión de servicios de TI (ITSM) y gestión de activos tecnológicos (ITAM), así como establecer referentes para la estructuración técnica, jurídica y financiera del proceso contractual.

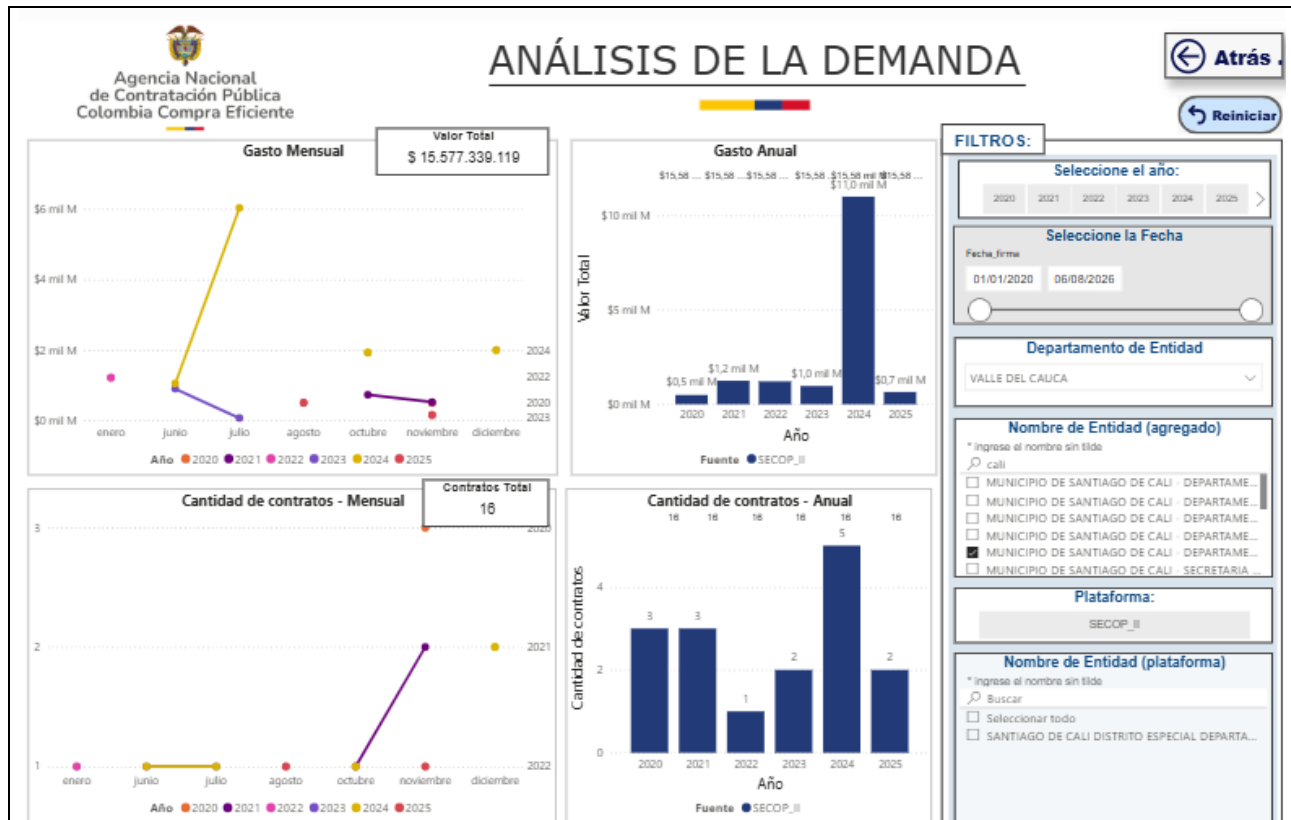
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

De igual forma, el análisis de las contrataciones registradas en SECOP constituye una fuente de información relevante para la elaboración del estudio del sector, en la medida en que permite identificar tendencias de contratación, modalidades de selección empleadas por otras entidades, condiciones de ejecución, tiempos contractuales, requisitos habilitantes, factores de evaluación y demás aspectos que contribuyen a la definición de condiciones acordes con la realidad del mercado.

En este sentido, la consulta realizada a través del Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) y de los registros disponibles en SECOP se constituye en un insumo fundamental para la caracterización de la oferta, la validación de la pluralidad de proveedores y la estimación de las condiciones económicas del proceso, permitiendo fortalecer los principios de planeación, transparencia, economía y selección objetiva que orientan la contratación pública.

Los resultados obtenidos de la consulta realizada para los códigos UNSPSC 43231501, 81111811 y 81112009 se presentan a continuación:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		MAJA01.04.01.P001.F004
	VERSIÓN	001	



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001



Valor Total Estimado por Familia

2 Familia

Seleccione una categoría:
(Segmento / Familia / Clase)

Buscar

- ☐ 8110 - Servicios profesionales de ingeniería
- ☒ 8111 - Servicios informáticos
 - ☐ 811115 - Ingeniería de software o hard...
 - ☐ 811117 - Sistemas de manejo de inform...
 - ☒ 811118 - Servicios de sistemas y admini...
 - ☐ 811119 - Sistemas de recuperación de L...
 - ☒ 811120 - Servicios de datos

Valor contratado:
\$67.519.449 \$6.035.743.070

Modalidad de selección

Competitiva Enajenación
Directa Especial

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001



Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico - Colombia Compra Eficiente.⁷

⁷ <https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

De acuerdo con la información reflejada en los gráficos anteriores y con los resultados obtenidos para los códigos UNSPSC analizados, se evidencia que durante la vigencia 2024 las entidades consultadas realizaron una inversión significativa en bienes y servicios asociados a las categorías objeto de estudio. En particular, se observa que el mayor nivel de ejecución del gasto se concentró durante dicho periodo, alcanzando un valor aproximado de \$11.005.689.943, equivalente al 70,65% del valor total identificado en la muestra analizada.

Es importante precisar que el análisis realizado a través del Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) comprende la información registrada en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 06 de agosto de 2026, lo que permite contar con una muestra representativa del comportamiento de la contratación pública asociada a los códigos UNSPSC objeto de estudio. Este horizonte temporal facilita la identificación de tendencias de contratación, variaciones en la demanda, evolución de los precios y comportamiento de los proveedores que participan en este segmento del mercado.

Así mismo, el análisis permite establecer que la totalidad o la gran mayoría de los proveedores que participaron en los procesos consultados corresponden a empresas de origen nacional, lo que evidencia la existencia de una oferta local consolidada y con capacidad para atender las necesidades de las entidades públicas en materia de soluciones tecnológicas, servicios informáticos, soporte especializado y demás servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Respecto de las modalidades de selección empleadas, se identificó que la contratación directa fue el mecanismo de contratación más utilizado dentro de los procesos revisados. Este comportamiento puede estar asociado a las particularidades técnicas de algunos bienes y servicios tecnológicos, a la existencia de derechos exclusivos, licenciamientos especializados, renovaciones de plataformas tecnológicas o a las condiciones específicas de contratación aplicables a determinados servicios informáticos requeridos por las entidades estatales.

De igual manera, la información obtenida a través del Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) permite evidenciar que el mayor porcentaje de las adquisiciones realizadas se concentra en la categoría de servicios informáticos, incluyendo actividades relacionadas con licenciamiento de software, soporte técnico especializado, implementación y administración de plataformas tecnológicas, servicios de infraestructura

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

tecnológica, gestión de servicios de TI, desarrollo y mantenimiento de soluciones informáticas, entre otros componentes fundamentales para la operación de las entidades públicas.

Los resultados analizados permiten concluir que existe una demanda constante y creciente de servicios tecnológicos por parte de las entidades estatales, lo cual evidencia la relevancia estratégica de las soluciones TIC para el cumplimiento de las funciones institucionales. Adicionalmente, se identifica la existencia de un mercado con participación de múltiples proveedores especializados, aspecto que contribuye a garantizar condiciones de competencia, disponibilidad de oferta y capacidad de respuesta frente a las necesidades tecnológicas del sector público. Lo anterior constituye un insumo relevante para la estructuración del presente proceso contractual, permitiendo comprender las dinámicas del mercado y fortalecer el análisis de la oferta y la demanda realizado durante la etapa de planeación.

6.3. PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS POR OTRAS ENTIDADES ESTATALES

La tabla No. 09 detalla los contratos adelantados por otras entidades estatales, relacionados con Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali, acorde con los requerimientos que se pretenden satisfacer durante la ejecución del contrato:

Tabla 09. Adquisiciones adelantadas por otras entidades estatales.

Variable	Entidad 1	Entidad 2	Entidad 3	Entidad 4
Vigencia	2024	2025	2024	2025
Entidad	Alcaldía mayor de bogotá	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	MINTIC	Alcaldía mayor de bogotá Movilidad
Número de proceso	TMSA-SAM-17-2024	SAMC-DAAL-014-2025	FTIC-SAPMC-010-2024	TMSA-SAM-06-2025
Link del proceso	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7015218	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8210593	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6806369	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.8869446

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004	
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN	001

Modalidad de selección	Selección abreviada menor cuantía	Selección abreviada menor cuantía	Selección abreviada menor cuantía	Selección abreviada menor cuantía
Cantidad de oferentes	5	1	5	3
Objeto contractual	DTC 111 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo para usuarios finales de la entidad soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios NOC/SOC para el monitoreo de herramientas UTM.	CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN, Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE IDENTIDADES IAM, GESTIÓN DE ITSM, GESTIÓN DE SEGURIDAD ENDPOINT, GESTIÓN DE ITSM Y GESTIÓN DE SIEM EN LA ALCALDÍA DE CARTAGENA DE INDIAS	1010011 - Prestar servicios para realizar la medición, diagnóstico y fortalecimiento de la cultura y apropiación en seguridad y privacidad de la información del MinTIC/Fondo Único de TIC, por medio de pruebas de ingeniería social y el licenciamiento de una plataforma en la modalidad Software como Servicio (SaaS) de formación para los colaboradores de la entidad y monitoreo de resultados.	DTC114 Contratar la prestación del servicio integral de mesa de ayuda, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo para usuarios finales de la entidad soportado en una herramienta de gestión ITSM y servicios NOC/SOC para el monitoreo de herramientas UTM.
Valor del contrato	\$1.033.113.075	\$767.326.376	\$536.496.183	\$1.110.034.323
Proveedor	UNIÓN TEMPORAL TMSA 2024	COMPUMARKETING DE COLOMBIA SAS	SINERGY & LOWELLS	UNIÓN TEMPORAL MESA DE AYUDA TMSA 2025
Plazo del contrato	6 meses	6 meses	70 días	6 meses
Forma de pago	Pagos parciales de acuerdo a entregables	El Distrito cancelará el valor del contrato en cuotas mensuales según el licenciamiento y soporte efectivamente prestados, previa presentación de la factura detallada y las actas suscrita correspondientes. No se entregarán anticipos ni pagos anticipados, por lo que el contratista deberá contar con el flujo de caja suficiente para apalancar la operación administrativa y técnica; asimismo, los desembolsos estarán sujetos a las deducciones de ley y a la programación del Plan Anualizado de Caja (PAC).	Dos pagos, dividido en entregables de dos fases	Pagos parciales de acuerdo a entregables
Experiencia exigida	El proponente (persona natural, jurídica o plural) debe acreditar y actualizar su experiencia mediante el certificado RUP en firme, clasificado al tercer nivel del código UNSPSC y expresado en SMMLV. Dicha experiencia podrá incluir contratos ejecutados, terminados o liquidados a través de	El proponente (individual o plural) debe acreditar experiencia general mediante mínimo uno (1) y máximo cuatro (4) contratos que incluyan actividades de implementación, licenciamiento y servicios de plataformas para gestión de identidades IAM, ITSM, seguridad endpoint y SIEM. Adicionalmente, al menos uno de	Los emprendimientos y empresas de mujeres cuentan con un criterio diferencial de experiencia habilitante conforme al Decreto 1082 de 2015 (adicionado por el Decreto 1860 de 2021), el cual les permite acreditar su experiencia con hasta cuatro (4) certificaciones de contratos, a diferencia de los proponentes en	El proponente (persona natural, jurídica o plural) debe acreditar y actualizar su experiencia mediante el certificado RUP en firme, clasificado al tercer nivel del código UNSPSC y expresado en SMMLV. Dicha experiencia podrá incluir contratos ejecutados, terminados o liquidados a través de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

	Consortios, Uniones Temporales o Sociedades en las que haya participado, siempre que se encuentren identificados con al menos uno de los códigos UNSPSC señalados por la Entidad.	dichos contratos debe certificar experiencia específica en implementación de licenciamiento y servicios de administración de activos de TI, seguimiento de servicios de información y monitoreo de infraestructura tecnológica. Toda la experiencia debe relacionarse en el Formato 3 – Experiencia (indicando los aportes por integrante en ofertas plurales); de no aportarse, será requerido para subsanación, y ante la falta de respuesta, la Entidad evaluará los tres (3) contratos de mayor valor presentados.	general que solo pueden aportar entre uno (1) y máximo tres (3) contratos; en todos los casos, las certificaciones presentadas deben cumplir con los requisitos habilitantes exigidos.	Consortios, Uniones Temporales o Sociedades en las que haya participado, siempre que se encuentren identificados con al menos uno de los códigos UNSPSC señalados por la Entidad.
Códigos UNSPSC	81111801 81111802 81111803 81111804 81111805 81111808 81111809 81111811 81111812 81111818 81111819 81111820 43231501 43232801 43232903	81112500 81112200 81111500 43232300 43233200 43231500 43232800	80101500 80101600 81111800 81111808 81111500 81112003 81131500 81161501 86101600	81111801 81111802 81111803 81111804 81111805 81111808 81111809 81111811 81111812 81111818 81111819 81111820 43231501 43232801 43232903
Garantías exigidas	Garantía de Seriedad de la Oferta: Se exige por un valor mínimo del 15% del presupuesto oficial o de la oferta económica, con una vigencia de al menos 4 meses contados desde el cierre del proceso. Garantía Única de Cumplimiento: Incluye amparos del 20% del valor total del contrato para el cumplimiento de obligaciones, calidad del servicio y calidad/correcto funcionamiento de los bienes (todos vigentes durante el plazo de ejecución y 6 meses más), además de un 5% para salarios y prestaciones sociales (vigente durante el plazo contractual y 3 años más).	Las garantías exigidas para el contrato, donde no aplican amparos para anticipo ni pago anticipado, pero se requiere una cobertura del 20% del valor total del contrato para el cumplimiento general (vigente hasta la liquidación) y para la calidad del servicio (vigente durante el plazo contractual y 12 meses más), además de una cobertura del 5% para el pago de salarios y prestaciones sociales (vigente por el plazo del contrato y 3 años más).	GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO: El CONTRATISTA se obliga a constituir a favor de la Entidad una Garantía Única que ampare los riesgos derivados de la ejecución contractual, la cual deberá contemplar las siguientes coberturas: 1) Cumplimiento del Contrato: por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución contractual y cuatro (4) meses más. 2) Calidad del Servicio: por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más. 3) Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales: por un valor equivalente al diez por	Garantía de Seriedad de la Oferta: Se exige por un valor mínimo del 15% del presupuesto oficial o de la oferta económica, con una vigencia de al menos 4 meses contados desde el cierre del proceso. Garantía Única de Cumplimiento: Incluye amparos del 20% del valor total del contrato para el cumplimiento de obligaciones, calidad del servicio y calidad/correcto funcionamiento de los bienes (todos vigentes durante el plazo de ejecución y 6 meses más), además de un 5% para salarios y prestaciones sociales (vigente durante el plazo contractual y 3 años más).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

			ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución contractual y tres (3) años más.	
Criterios de evaluación	La evaluación se realizará sobre un total de 100 puntos, distribuidos en Factores Técnicos (50 pts, asignados a licencias concurrentes e inventario automatizado [30 pts] y a un asistente digital con IA [20 pts]), Factor Económico por menor precio (39.5 pts), Estímulo a la Industria Nacional (10 pts), Incentivo por Emprendimiento y Empresas de Mujeres (0.25 pts) e Incentivo Mipyme (0.25 pts). Adicionalmente, se aplicará un descuento de dos (-2) puntos a los proponentes que registren multas o cláusulas penales.	La Entidad evaluará las ofertas habilitadas sobre un total de 100 puntos distribuidos en Oferta económica (49.5), Factor de Calidad (40), Apoyo a la Industria Nacional (10), Emprendimiento y empresas de mujeres (0.25) y Mipyme Nacionales (0.25). Asimismo, se descontarán dos (2) puntos a los proponentes (incluidos integrantes de consorcios o uniones temporales) que hayan sido sancionados con multas o cláusulas penales en el último año, penalización que no aplicará si dichos actos administrativos se encuentran en proceso de control jurisdiccional (Ley 1437 de 2011), en cumplimiento del artículo 58 de la Ley 2195 de 2022 y demás normas vigentes.	Teniendo en cuenta la modalidad de escogencia del proponente favorecido, los factores que se tendrán en cuenta para la evaluación de ofertas representan un puntaje máximo de cien (100) puntos, distribuidos así: 1. Calidad de Servicio – Pruebas de ingeniería social: HASTA 30,5 puntos. 2. Calidad de Servicio – Campañas y Sensibilización: HASTA 14,5 puntos. 3. Propuesta Económica: HASTA 44,5 puntos. 4. Apoyo a la Industria Nacional: HASTA 10 puntos. 5. Ley de emprendimiento Colombiano (Ley 2069 de 2020 reglamentado Decreto 1860 de 2021): HASTA 0,5 puntos, discriminados así: 5.1. Emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas: 0.25 puntos. 5.2. Mipyme en el sistema de compras públicas: 0.25 puntos. PUNTAJE TOTAL: HASTA 100 puntos.	La evaluación se realizará sobre un total de 100 puntos, distribuidos en Factores Técnicos (50 pts, asignados a licencias concurrentes e inventario automatizado [30 pts] y a un asistente digital con IA [20 pts]), Factor Económico por menor precio (39.5 pts), Estímulo a la Industria Nacional (10 pts), Incentivo por Emprendimiento y Empresas de Mujeres (0.25 pts) e Incentivo Mipyme (0.25 pts). Adicionalmente, se aplicará un descuento de dos (-2) puntos a los proponentes que registren multas o cláusulas penales.

Fuente: Elaboración propia con datos del SECOP II

6.4. CONSULTA DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE OTRAS ENTIDADES ESTATALES A TRAVÉS DEL MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

En el presente apartado se exponen los principales resultados obtenidos a partir de la consulta y análisis de información disponible en las herramientas de Abastecimiento Estratégico de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente. Dicho análisis permite identificar tendencias de contratación, comportamiento del mercado, participación de proveedores y condiciones generales observadas en procesos adelantados por entidades estatales para la adquisición de bienes y servicios similares a los requeridos por la entidad.

Las gráficas, indicadores y conclusiones que se presentan a continuación fueron elaborados con base en la información reportada por otras entidades públicas en los

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

sistemas de contratación estatal, tomando como referencia los códigos UNSPSC asociados a soluciones de software, gestión de servicios tecnológicos, soporte técnico, infraestructura tecnológica, administración de sistemas y demás servicios relacionados con el objeto contractual objeto de estudio.

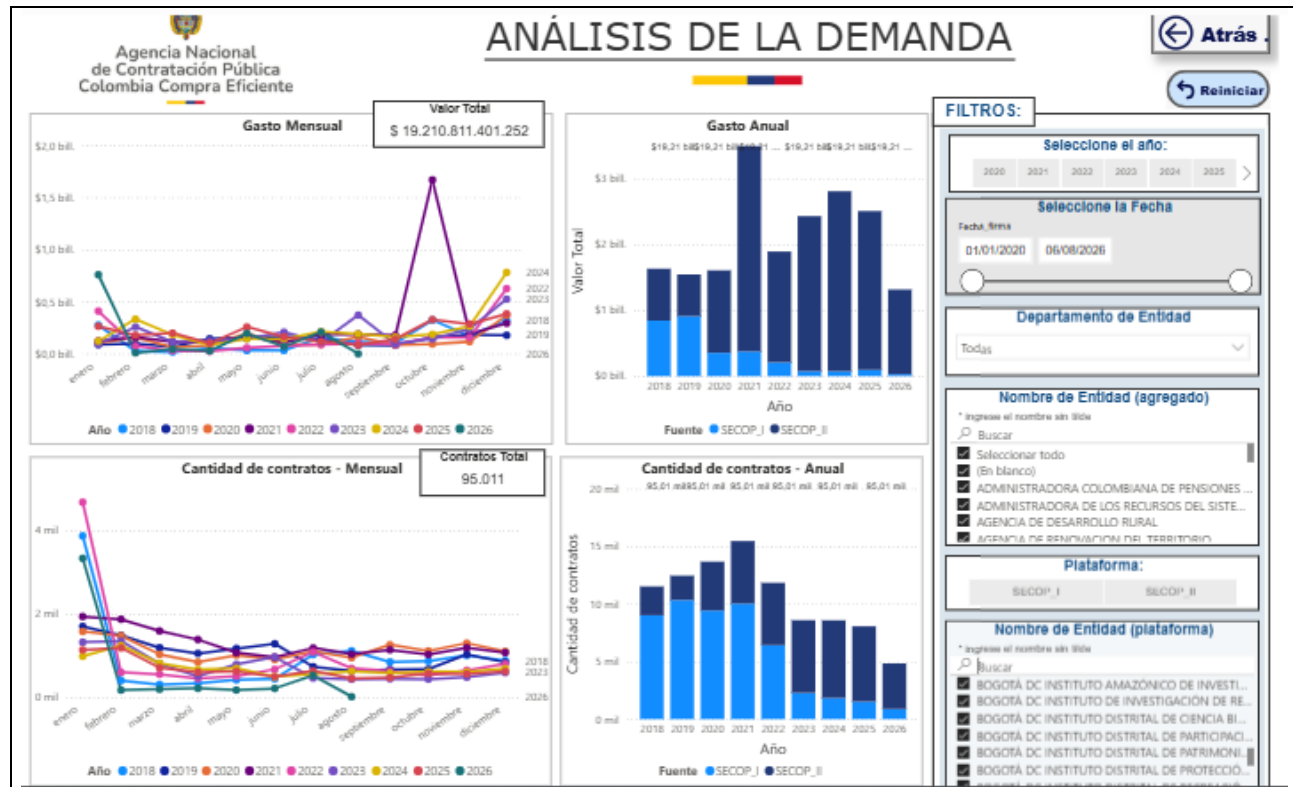
El ejercicio de análisis se realizó para la contratación cuyo objeto corresponde a “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”.

Para la elaboración del análisis se consideraron, entre otros, los siguientes códigos UNSPSC relacionados con el objeto de la contratación:

- 43231500 – Software funcional específico para empresas.
- 81111800 – Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.
- 81111500 – Ingeniería de software o hardware.
- 81111811 – Servicios de soporte o administración de servidores.
- 81112200 – Mantenimiento y soporte de software.
- 43233000 – Software de entorno operativo y utilidades.
- 43233600 – Software de administración de sistemas.
- 43232700 – Software de aplicaciones de red.
- 81112300 – Mantenimiento y soporte de hardware de computador.
- 81111801 – Servicios de administración de instalaciones informáticas.

La información obtenida constituye un insumo relevante para la caracterización de la oferta y la demanda del sector, permitiendo identificar las dinámicas del mercado, los niveles de contratación registrados por otras entidades estatales y las condiciones generales bajo las cuales se han adquirido soluciones tecnológicas similares a las requeridas por la Administración Distrital.

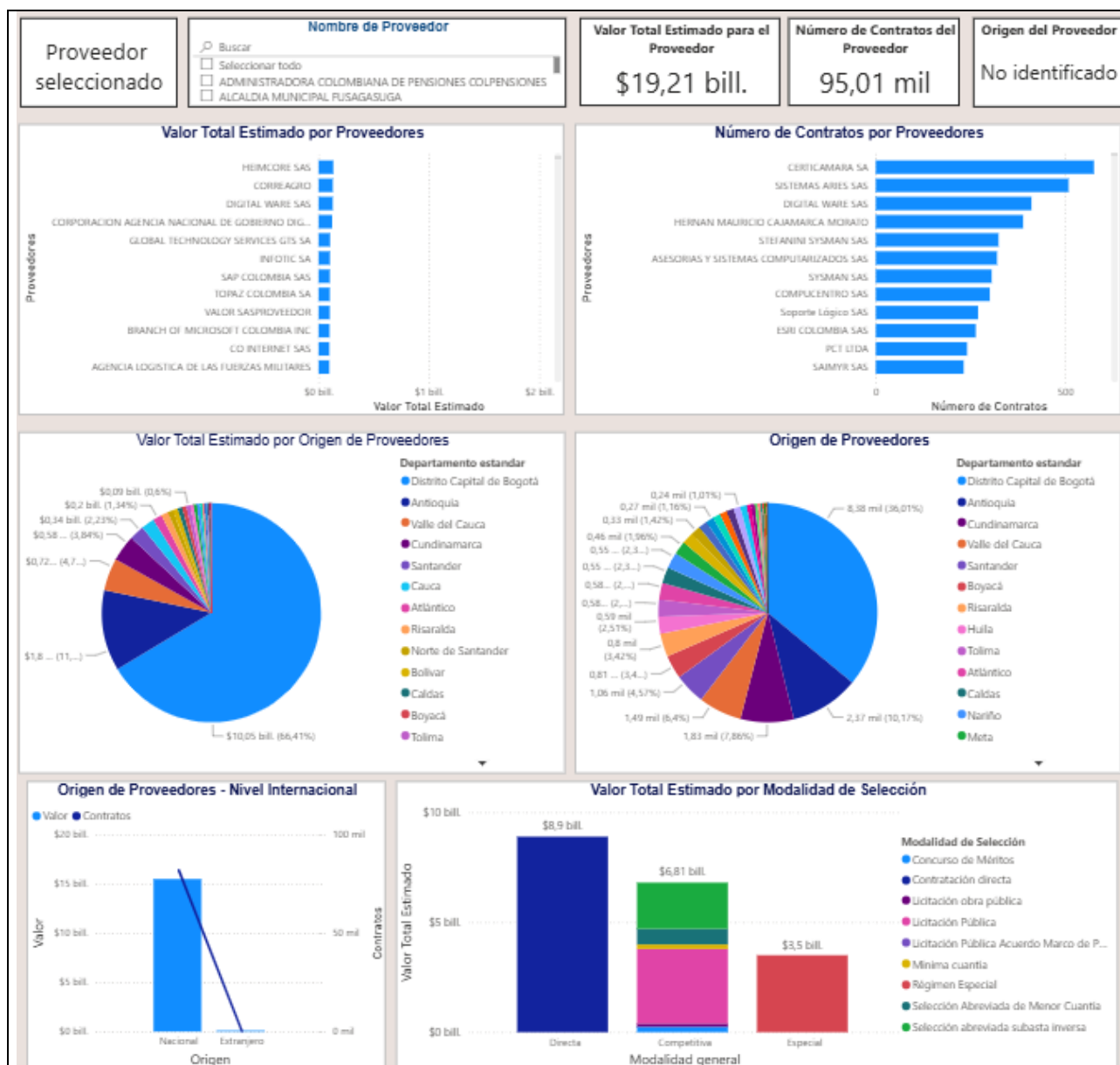
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		MAJA01.04.01.P001.F004
	VERSIÓN	001	



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004
	VERSIÓN	001



Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico - Colombia Compra Eficiente.

De acuerdo con la información presentada en los gráficos anteriores para los códigos UNSPSC seleccionados, se observa que el comportamiento del gasto anual ha mantenido

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

una tendencia relativamente estable durante el período analizado. No obstante, las vigencias 2021, 2024 y 2025 registran incrementos significativos frente a los demás años, alcanzando valores aproximados de \$3.490.560.692.804, \$2.804.827.841.367 y \$2.504.704.865.789, respectivamente.

Así mismo, se evidencia que el año 2021 presentó el mayor nivel de actividad contractual, registrando un total de 15.461 contratos celebrados, lo que refleja una importante demanda de bienes y servicios asociados a los códigos analizados durante dicha vigencia.

En cuanto a las modalidades de selección utilizadas por las entidades estatales, se identifica que la contratación directa fue el mecanismo más empleado dentro de la muestra analizada. Sin embargo, es importante precisar que la escogencia de la modalidad de contratación depende de las características particulares de cada necesidad, del objeto a contratar y de las condiciones jurídicas aplicables a cada proceso.

Por otra parte, la información obtenida a través del Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) evidencia que la mayor proporción de las adquisiciones realizadas por las entidades corresponde a la categoría de servicios informáticos, lo cual resulta consistente con la naturaleza de los códigos UNSPSC evaluados. Esta situación demuestra la alta demanda existente en el sector público por soluciones tecnológicas, servicios de soporte, administración de sistemas, mantenimiento de plataformas tecnológicas, desarrollo de software y demás servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

En términos generales, los resultados permiten concluir que existe un mercado dinámico y consolidado para este tipo de bienes y servicios, con una participación constante de entidades públicas y proveedores especializados, lo que constituye un referente relevante para la estructuración y análisis del presente proceso contractual.

6.5. PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS POR OTRAS ORGANIZACIONES

No Aplica.

6.6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

A partir de la información recopilada mediante la revisión y análisis de procesos de contratación con objetos similares, adelantados por el Distrito Especial de Santiago de Cali, otras entidades estatales y diversas organizaciones, fue posible identificar tendencias, condiciones de mercado y prácticas de contratación relevantes para la estructuración del presente proceso. En este contexto, a continuación se presentan los principales hallazgos y conclusiones derivados del análisis efectuado:

- Modalidad de Contratación establecida en los procesos consultados: Con base en los procesos de contratación analizados, se observa que la modalidad de selección más utilizada para la adquisición de bienes y servicios similares corresponde a la Selección Abreviada de Menor Cuantía. Lo anterior evidencia que las entidades estatales suelen optar por esta modalidad de contratación atendiendo a las características particulares de la necesidad, la naturaleza de los bienes o servicios requeridos y las condiciones establecidas en la normativa vigente.
- Plazo del contrato establecido en los procesos consultados: De acuerdo con la muestra de procesos de contratación analizada, se evidencia que los plazos de ejecución de los contratos presentan una variación que oscila entre setenta (70) días y once (11) meses, dependiendo de las características, alcance y necesidades particulares asociadas a cada objeto contractual.
- Presupuesto: El presupuesto asignado en cada uno de los procesos corresponde a las variables específicas del servicio requerido por cada entidad, la robustez de la información a gestionar, la magnitud de la necesidad institucional y el plazo de ejecución del contrato.
- Condiciones de pago: De acuerdo con la muestra de procesos de contratación analizada, se pudo establecer que las condiciones y formas de pago varían en función de las características particulares del objeto contractual, la modalidad de selección y el plazo de ejecución de cada contrato. En este sentido, se identificaron esquemas que contemplan un único pago por la totalidad del valor contratado, así como modalidades de pagos parciales o periódicos, los cuales se efectúan previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, conforme al avance de la ejecución y el cumplimiento de los requisitos establecidos, hasta completar el valor total del contrato.
- Experiencia exigida al proveedor en los procesos consultados: De acuerdo con el análisis de la muestra de contratos identificados y revisados, se evidencia que los requisitos de experiencia exigidos por las diferentes entidades varían principalmente en función de la cuantía, naturaleza, complejidad, alcance y demás condiciones particulares del objeto contractual. A partir de este análisis de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

experiencia se solicitó la acreditación de mínimo un (1) y máximo tres (3) contratos celebrados, ejecutados y terminados, cuya sumatoria de valores sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso y que se encuentren relacionados con el objeto y/o las actividades requeridas.

Así mismo, en caso de que resulten aplicables criterios diferenciales en favor de las MiPymes y/o emprendimientos y empresas de mujeres, se permitirá acreditar la experiencia mediante mínimo un (1) y máximo cuatro (4) contratos o certificaciones, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en los documentos del proceso. Esta determinación busca garantizar que el requisito de experiencia sea proporcional, razonable y acorde con las condiciones observadas en el mercado, sin generar barreras innecesarias a la participación de potenciales oferentes.

- Códigos UNSPSC exigidos en los procesos consultados:

Tabla 10. Códigos UNSPSC De los procesos identificados.

Código	Segmento	familia	clase	Producto
43231500	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software funcional específico para empresas.	Software funcional específico para empresas.
43231501	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software funcional específico para empresas.	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas
81111800	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.
81111500	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Ingeniería de software o hardware.	Ingeniería de software o hardware.
81111811	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Servicios de soporte técnico o mesa de ayuda
81112200	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software.	Mantenimiento y soporte de software.
43233000	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software de entorno operativo	Software de entorno operativo
43233600	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software de equipo eléctrico	Software de equipo eléctrico
43232700	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software de aplicaciones de red	Software de aplicaciones de red.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

81112300	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de hardware de computador	Mantenimiento y soporte de hardware de computador.
81111801	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.	Seguridad de los computadores redes o internet
81112009	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicio de datos	Servicios de clasificación de datos o contenidos.

Fuente: Elaboración propia con datos del UNSPSC

- Garantías exigidas en los procesos consultados: De acuerdo con los procesos antes relacionados, se solicitan las garantías:

Tabla 11. Garantías de procesos de contratación relacionados.

Garantía	Descripción	Porcentaje	Vigencia
Cumplimiento (Artículos 2.1.2.3.1.7 y 2.2.1.2.3.1.12. del Decreto 1082 de 2015)	Ejecución a cabalidad de las actividades inherentes al objeto contractual, por parte del contratista	20%	Por la duración del contrato y seis meses más
Calidad de Servicio (Artículos 2.2.1.2.3.1.15 y 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto 1082 de 2015)	Calidad del servicio a suministrar	20%	Por la duración del contrato y seis meses más
Pago de Salarios (Artículo 2.2.1.2.3.1.13 del Decreto 1082 de 2015)	Prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	5%	Por la duración del contrato y tres años más

Fuente: Elaboración propia.

- Aspectos técnicos exigidos en los procesos consultados: De acuerdo con los procesos antes relacionados, se evidencia que los aspectos técnicos requeridos para cada Entidad Estatal dependen de la necesidad de la misma.
- Criterios de evaluación establecidos en los procesos consultados: De los procesos consultados, se pudo evidenciar, que, la mayoría de estos, emplearon los siguientes criterios:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Oferta económica -50 puntos
- Factor de calidad – 39,5 puntos
- Apoyo a la industria nacional – 10 puntos
- Emprendimiento y empresas de mujeres - 0,25 puntos
- Mipyme – 0.25 puntos
- Personal con discapacidad - 1 punto

6.7. OTRAS CONSULTAS

No aplica.

7. ESTUDIO DE LA OFERTA

El estudio de la oferta busca identificar potenciales proveedores y determinar si estos están en capacidad de satisfacer la necesidad en las condiciones identificadas por el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Distrito de Santiago de Cali, si el presupuesto es acorde a los precios del mercado y si existen alternativas o innovaciones que deban ser consideradas para estructurar el proceso de contratación relacionado con Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

7.1. PROVEEDORES QUE PROVEEN EL BIEN, OBRA O SERVICIO

A continuación, el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presenta la información proveniente de la oferta de Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.

La tabla N°12 detalla los proveedores identificados para Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Tabla 12. Proveedores que proveen el bien, obra o servicio.

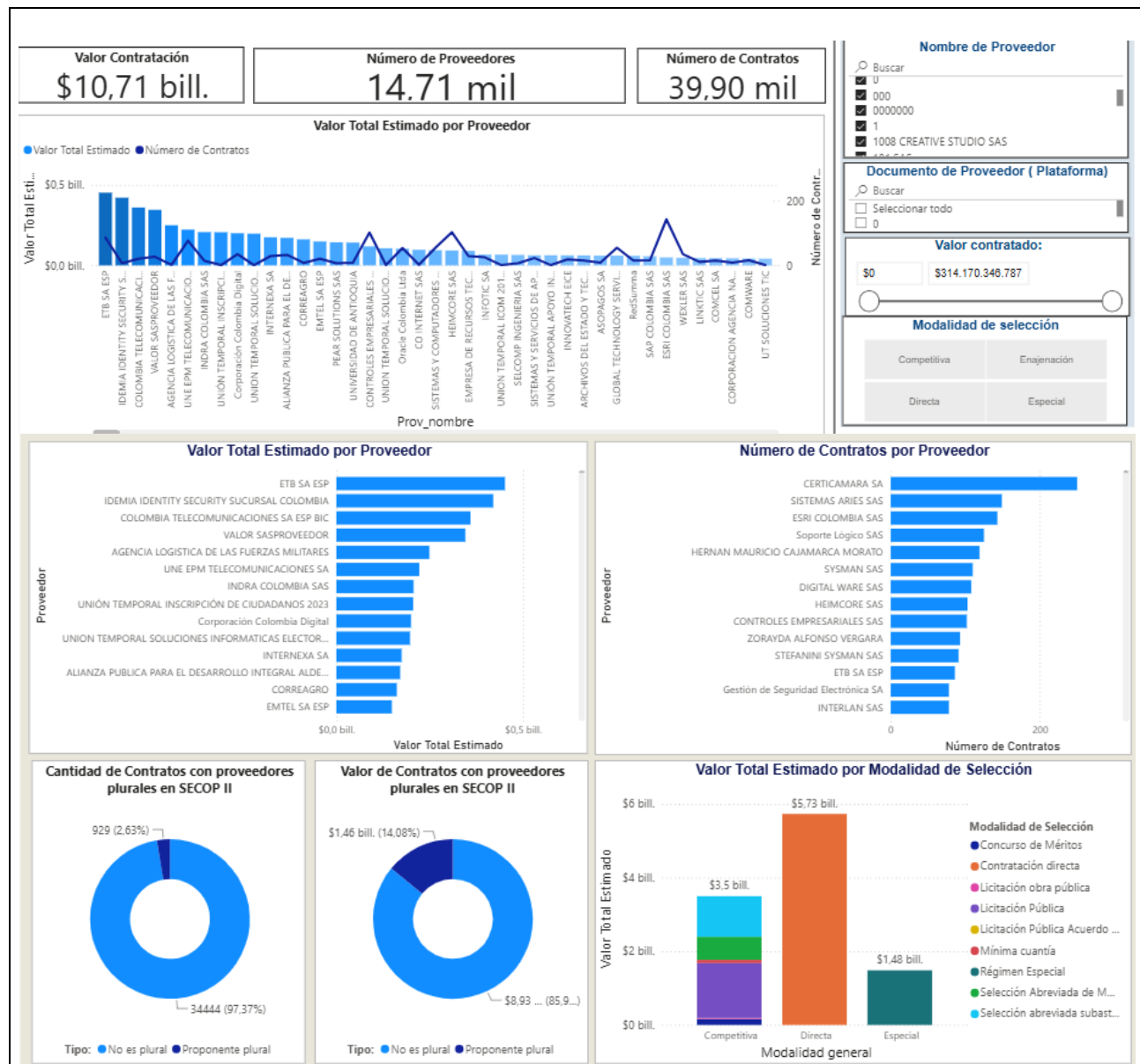
Variable	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 4
Identificación	805.027.608-0	900765038-7	900.589.658-2	830099766-1
Razón Social	HelpPeople Software S.A.S.	Espiral Microsistemas S.L.U 900765038-7. (fabricante) / representante comercial en Colombia Proactivanet	Valuit Soluciones S.A.S.	Aranda Software Andina S.A.S.
Tipo de organización	Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.)	Sociedad Limitada Unipersonal Gran empresa	Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.)	Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.) Gran empresa
Ciudad	Cali, Valle del Cauca	Bogotá D.C. (oficina Colombia)	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.
Código CIIU	6201 - Actividades de desarrollo de sistemas informáticos y software	6201 - Actividades de desarrollo de sistemas informáticos y software	CIIU 6202 Actividades de consultoría informática y administración de instalaciones informáticas	6202 Actividades de consultoría informática y administración de instalaciones informáticas
Indicadores financieros	No reporta	Índice de liquidez: 0,87	No reporta	Índice de liquidez: 2,09
		Índice de endeudamiento: 0,84		Índice de endeudamiento: 0,28
Indicadores Organizacionales	No reporta	Razón de cobertura de intereses: 5,37	No reporta	Razón de cobertura de intereses: 603,25
		Rentabilidad del patrimonio: 0,77		Rentabilidad del patrimonio: 0,30
		Rentabilidad del activo 0,11		Rentabilidad del activo 0,22

Fuente: RUES - Registro único empresarial.

7.2. CONSULTA DE PROVEEDORES DEL BIEN, OBRA O SERVICIO A TRAVÉS DEL MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación, se presentan los resultados de la consulta de proveedores de contratación de otras entidades, relacionadas con un préstamo de uso de una herramienta para habilitar y operar la Mesa de Servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali, a través del modelo de abastecimiento estratégico (MAE), para el código UNSPSC 43231501, 81111811, 81112009 en el SECOP.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004
	VERSIÓN	001



Valor Total Estimado por Proveedor

Valor Total Estimado Número de Contratos

Prov_nombre

Valor Total Estimado por Proveedor

Proveedor

Valor Total Estimado

Número de Contratos por Proveedor

Proveedor

Número de Contratos

Cantidad de Contratos con proveedores plurales en SECOP II

Tipo: ● No es plural ● Proponente plural

Valor de Contratos con proveedores plurales en SECOP II

Tipo: ● No es plural ● Proponente plural

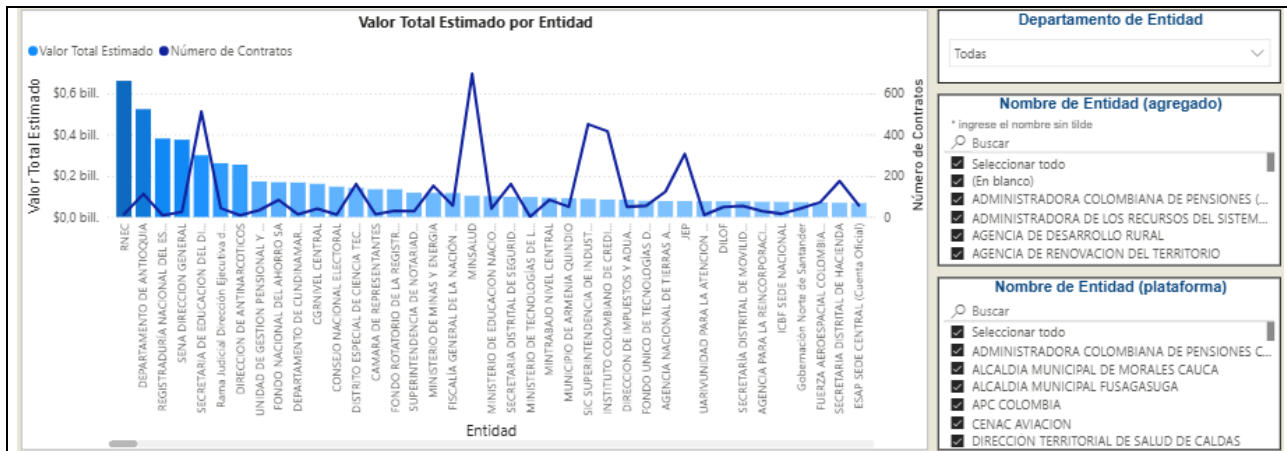
Valor Total Estimado por Modalidad de Selección

Valor Total Estimado

Modalidad de Selección

Modalidad general

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		MAJA01.04.01.P001.F004
	VERSIÓN	001	



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC										
Año	2024		2025		2026		Total			
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos	9,85%	2925	\$1.536.363.645.951	14,34%	1883	\$703.564.326.621	6,57%	31932	\$8.789.002.601.546	82,04%
4323 - Software	3,88%	945	\$315.976.849.534	2,95%	541	\$216.826.636.295	2,02%	7971	\$1.924.671.839.262	17,96%
Total	13,71%	3870	\$1.852.340.495.485	17,29%	2424	\$920.390.962.916	8,59%	39903	\$10.713.674.440.808	100,00%

Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico - Colombia Compra Eficiente.

7.3. IDENTIFICACIÓN DE MIPYMES, EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES

Para el presente análisis de sector, se identifica las MiPymes del país que pueden llegar a satisfacer la necesidad del Organismo, teniendo presente que para limitación del proceso se debe de cumplir los siguientes requisitos:

1. Valor de proceso de contratación sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000= 511.708.497), liquidados con la tasa de cambio que determina el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
2. Se hayan recibido solicitudes de por lo menos (2) MiPymes colombianas para limitar la convocatoria a MiPymes colombianas, estas solicitudes deben de recibirse por lo menos un (1) día antes de la expedición del acto administrativo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

De conformidad con la ley 590 de 2000, se muestra a continuación la clasificación de las MiPymes de acuerdo con la cantidad de personal contratado y el monto de sus activos totales:

Clasificación de las empresas conforme a la Ley 590 de 2000		
Clasificación	Criterio personal	Activos
Microempresa	Personal no superior a 10 trabajadores	Activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes
Pequeña Empresa	Personal entre 11 y 50 trabajadores	Activos totales mayores a 501 y menores a 5.001 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
Mediana	Personal entre 51 y 200 trabajadores	Activos totales entre 5.001 y 15.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

7.4. IDENTIFICACIÓN DE CRITERIOS QUE PROMUEVEN LA INCLUSIÓN SOCIAL E INCORPORACIÓN DE POBLACIÓN VULNERABLE

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015 y Decreto 1860 de 2021, el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Distrito de Santiago de Cali, incluyó requisitos diferenciales de acuerdo con los resultados del análisis del sector, los cuales se indican a continuación:

A. Emprendimientos y empresas de mujeres

El artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, señaló que se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

3. Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

4. Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

La entidad estatal deberá establecer condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación enunciados en el Decreto 1860 de 2021 que modifica el Decreto 1082 de 2015, frente a los demás proponentes que concurren al procedimiento de selección que no sean empresas o emprendimientos de mujeres.

Nota 1: Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones de que trata el presente artículo deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Nota 2: Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredite que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

B. MIPYME

El artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, señaló que de acuerdo con el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 590 de 2000, las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos establecerán condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia.

La entidad estatal deberá establecer condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación enunciados en el Decreto 1860 de 2021 que modifica el Decreto 1082 de 2015, frente a los demás proponentes que concurren al procedimiento de selección que no sean Mipyme.

Acreditación de Mipyme: La Mipyme colombianas deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.
2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

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

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

Nota 1. Los criterios de clasificación empresarial son los definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya.

Nota 2. Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Nota 3. Las condiciones habilitantes diferenciales aplican sin perjuicio de lo dispuesto en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Estado colombiano, pero no rige en las convocatorias limitadas que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 del Decreto 1082 de 2015.

C. Emprendimientos y empresas de personas con discapacidad

El artículo 2.2.1.2.4.2.7.3. del Decreto 0287 del 2026, señaló que en los procesos de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos, así como en los procesos competitivos adelantados por entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, deberán establecer requisitos habilitantes diferenciales o ajustados en materia de experiencia, capacidad financiera u organizacional, o el valor de la garantía de seriedad de la oferta, con el fin de promover la participación de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad con domicilio en el territorio nacional, por lo anterior, el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto anteriormente mencionado, indicó que se entenderán como emprendimientos y empresas de personas con discapacidad aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

1. Personas naturales con discapacidad que ejerzan una profesión liberal. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como el título profesional correspondiente.

2. Personas naturales con discapacidad que hayan realizado actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio, durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del registro mercantil.

3. Personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50%) de sus acciones, partes de interés o cuotas de participación pertenezcan a personas con discapacidad y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

La circunstancia de la propiedad de la persona jurídica se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista, de acuerdo con los requerimientos de ley o, el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las personas con discapacidad han mantenido su participación. Adicionalmente se debe adjuntar la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del certificado de existencia y representación legal.

4. Personas jurídicas que tengan vinculadas laboralmente al menos una persona con discapacidad en empleos del nivel directivo de a empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Por otra parte, se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador, y el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social.

Nota 1: Respecto de los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, las certificaciones de que trata el presente artículo deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Nota 2: Tratándose de proponentes plurales, estas condiciones solo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. de este Decreto y acredite una participación no inferior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural.

7.5. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE ORIGEN NACIONAL Y/O PRODUCTORES AGROPECUARIOS LOCALES

APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL

Para la calificación de este aspecto se asignará un puntaje máximo de diez (10) puntos y se tendrá en cuenta lo establecido en la ley 816 de 2003, artículo 10, párrafo, modificado por el artículo 51 del Decreto 19 de 2012 y el Decreto 1082 de 2015, que define los servicios nacionales, disponiendo que “(...) son los servicios prestados por personas

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

naturales colombianas o residentes en Colombia o por personas jurídicas constituidas de conformidad con la legislación colombiana (...)” y artículo 150 que indica la existencia de trato nacional así “(...) la Entidad Estatal debe conceder trato nacional a: (a) los oferentes, bienes y servicios provenientes de Estados con los cuales Colombia tenga Acuerdos Comerciales, en los términos establecidos en tales Acuerdos Comerciales; (b) a los bienes y servicios provenientes de Estados con los cuales Colombia no tenga Acuerdos Comerciales pero respecto de los cuales el Gobierno nacional haya certificado que los oferentes de bienes y servicios nacionales gozan de trato nacional, con base en la revisión y la comparación de la normativa en materia de compras y contratación pública de dicho Estado; y (c) a los servicios prestados por oferentes miembros de la Comunidad Andina de Naciones teniendo en cuenta la regulación aplicable a la materia.

El Ministerio de Relaciones Exteriores debe expedir el certificado por medio del cual se acredite la situación mencionada en el literal b) anterior en relación con un Estado en particular, lo cual no es requerido para acreditar las situaciones a las que se refieren los literales (a) y (c) anteriores. Para constatar que los oferentes de bienes y servicios nacionales gozan de trato nacional en un Estado, el Ministerio de Relaciones Exteriores debe revisar y comparar la normativa en materia de compras y contratación pública del respectivo Estado para lo cual puede solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de Colombia Compra Eficiente.

Los certificados para acreditar la condición a la que se refiere el literal (b) anterior deben ser publicados en la forma y oportunidad que para el efecto disponga Colombia Compra Eficiente. La vigencia de los certificados será de dos (2) años contados a partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Compra Eficiente soliciten al Ministerio de Relaciones Exteriores su revisión con ocasión de la expedición de nueva normativa en el Estado sobre el cual se expide el certificado. Colombia Compra Eficiente puede determinar vía circular la forma como el Ministerio de Relaciones Exteriores debe constatar que los oferentes de bienes y servicios nacionales gozan de trato nacional y de revisar y comparar la normativa en materia de compras y contratación pública para la expedición del certificado.

El puntaje que se asignará en cada uno de los casos será el siguiente:

APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	PUNTAJE
-------------------------------	---------

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Servicios de Origen Nacional	10
Servicios de origen Extranjero	5

NOTA: El proponente que pretenda la aplicación del principio de reciprocidad para efectos del factor Incentivo a la Industria Nacional, deberá tener en cuenta lo siguiente:

Cuando la reciprocidad no se funde en un tratado, acuerdo o convenio, deberá presentar una certificación expedida por el director de Asuntos Jurídicos Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual deberá indicar si existe trato nacional en virtud del principio de reciprocidad.

La acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas se realizará mediante certificación expedida por el Directos de Asuntos Jurídicos Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente: (i) lugar y fecha de expedición de la certificación; (ii) número y fecha del tratado; (iii) objeto del tratado; (iv) vigencia del tratado, y (v) proceso de selección al cual va dirigido.

7.6. CADENA DE SUMINISTRO

Cadena de Suministro

En el marco del análisis del sector y con el fin de garantizar la idoneidad, oportunidad y calidad en la ejecución del objeto contractual relativo a la «Adquisición de una herramienta para habilitar y operar la Mesa de Servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali», el equipo estructurador procedió a la identificación detallada de la cadena de suministro del servicio y software requerido, sus partícipes, roles, dinámicas de provisión y ciclo de vida de la solución.

Para tal fin, se exploraron diversas fuentes de información técnica y de mercado, tales como los portales oficiales de fabricantes de soluciones ITSM/ESM (IT Service Management / Enterprise Service Management), informes de firmas analistas de TI (Gartner, Forrester), el historial de procesos de contratación previos en el SECOP II de

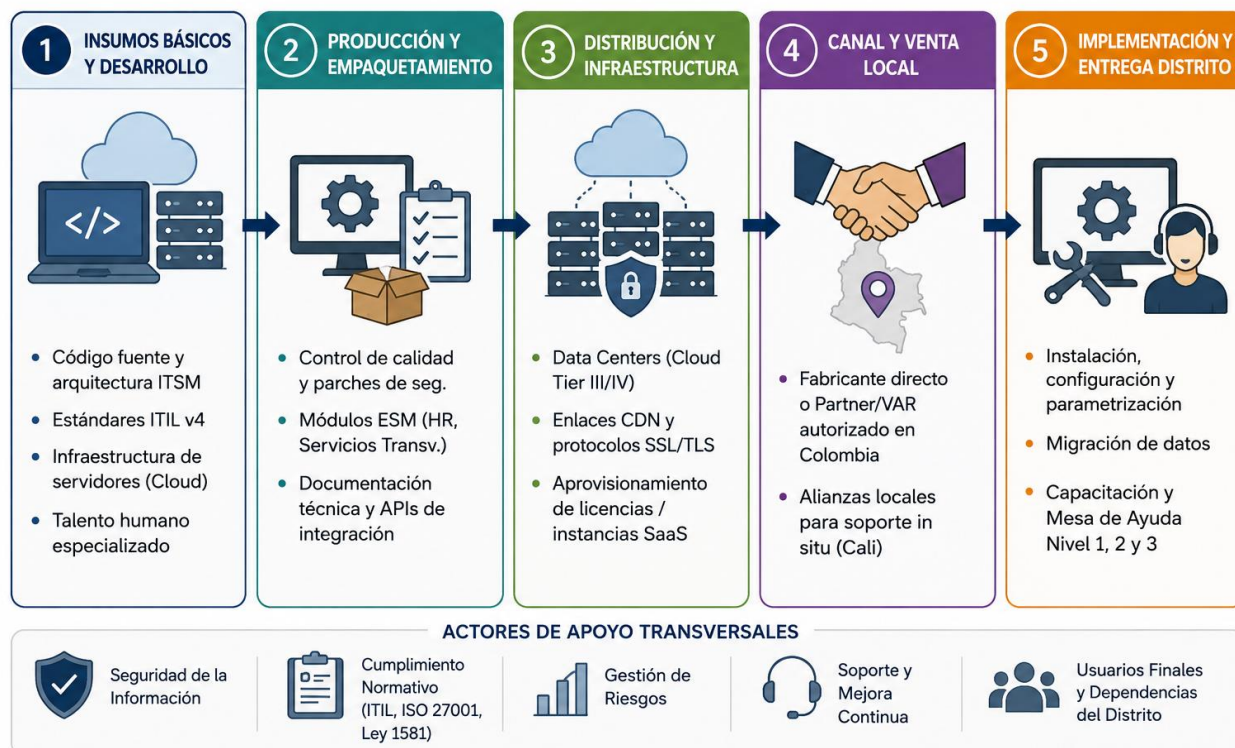
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

entidades públicas de nivel territorial y nacional, y las cotizaciones/estudios de mercado recabados durante la fase de planeación.

A. Elementos y Flujo de la Cadena de Suministro

Tratándose de un contrato mixto que involucra bienes intangibles (licenciamiento/SaaS/suscripción de software ITSM/ESM), infraestructura (nube o centro de datos) y servicios especializados de consultoría, implementación, operación y soporte técnico de TI, la cadena de suministro adopta un esquema adaptado al entorno de servicios digitales, tal como se esquematiza a continuación:

CADENA DE SUMINISTRO DE LA MESA DE SERVICIOS



Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

B. Partícipes de la Cadena de Suministro y sus Funciones

1. Fabricantes de Software (Software Vendors / OEMs):

- Descripción: Desarrolladores originarios de la plataforma tecnológica de gestión de servicios (e.g., ServiceNow, BMC, Ivanti, ManageEngine, Freshworks, Aranda Software, entre otros).
- Función: Investigación y desarrollo (R&D), garantía del código, emisión de parches de seguridad, liberaciones de versión (upgrades), definición del roadmap del producto y soporte de tercer nivel (L3). Pueden ser nacionales o internacionales.

2. Proveedores de Infraestructura en la Nube / Data Centers:

- Descripción: Proveedores de hyperscale cloud (AWS, Azure, Google Cloud) o Data Centers privados donde se aloja la plataforma SaaS/Cloud.
- Función: Garantizar la disponibilidad del servicio conforme a Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) de infraestructura ($\geq 99.9\%$), alta disponibilidad, copias de respaldo (backup/disaster recovery) y certificaciones de seguridad informática (ISO 27001, SOC 2).

3. Distribuidores Mayoristas / Canal de Distribución (VARs / Mayoristas):

- Descripción: Entidades intermediarias autorizadas por los fabricantes para la comercialización de licencias en la región o país.
- Función: Garantizar el cumplimiento de políticas de licenciamiento comercial, soporte financiero y canalización de garantías internacionales hacia el mercado local.

4. Integradores / Contratista (Canal Local y Proveedor de Servicios):

- Descripción: Empresa o consorcio adjudicatario que actúa como punto de venta y ejecución directa en la ciudad de Cali.
- Función: Proveer la herramienta tecnológica, realizar la instalación, parametrización de flujos de trabajo (ITIL v4) e integración con los sistemas existentes de la Entidad (directorío activo, correo, gestión documental), transferir conocimientos al personal institucional y poner a disposición el equipo humano operativo de la Mesa de Servicios.

5. Beneficiario Final — Distrito Especial de Santiago de Cali:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Descripción: Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) y dependencias transversales de la Alcaldía.
- Función: Recepción de los entregables, validación técnica, seguimiento a la operación de la Mesa de Servicios y recepción final del servicio en favor de los funcionarios y la ciudadanía.

C. Análisis de Origen, Abastecimiento y Calidad

- Origen de los Bienes y Servicios (Nacional vs. Importado):
 - *Componente Software/Licenciamiento:* El mercado de plataformas ITSM/ESM cuenta tanto con soluciones desarrolladas en el ámbito nacional (con oferta competitiva en costos y adaptación a normativa colombiana) como importadas (plataformas de talla mundial con representación local).
 - *Componente de Servicios de Operación e Implementación:* Corresponde 100% a oferta nacional y local, garantizando la generación de empleo y la atención oportuna presencial/remota en el Distrito de Santiago de Cali.
- Opciones de Abastecimiento: El modelo predilecto identificado en el mercado es el abastecimiento bajo modalidad SaaS (Software as a Service) o Licenciamiento por Suscripción, lo que elimina la necesidad de importación física de insumos, reduce los tiempos de despliegue y garantiza actualizaciones automáticas sin costos adicionales de infraestructura física.
- Estándares de Calidad Exigidos: Las plataformas ofertadas en la cadena deben certificar el cumplimiento de marcos de trabajo y estándares internacionales en gestión de servicios de TI, tales como ITIL v4, ISO/IEC 20000 (Gestión de Servicios de TI) e ISO/IEC 27001 (Seguridad de la Información).

D. Plazo de Ejecución y Logística de Distribución/Despliegue

- Rango del Plazo de Ejecución: Con base en el análisis de la cadena de suministro, el tiempo estipulado para la fase de aprovisionamiento, parametrización e inicio de operación de la Mesa de Servicios se proyecta en [Insertar número de meses, ej: 12 meses], distribuidos de la siguiente manera:
 1. *Fase 1 (Aprovisionamiento y Despliegue de Licencias):* Semanas 1 a 2 a partir del perfeccionamiento del contrato.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

2. *Fase 2 (Configuración, Parametrización y Pruebas):* Semanas 3 a 6 (diseño de catálogos de servicios, flujos de atención y migraciones).
 3. *Fase 3 (Capacitación y Estabilización):* Semanas 7 a 8.
 4. *Fase 4 (Operación Continuada de la Mesa de Servicios y Soporte):* A partir del mes 3 hasta la finalización del plazo contractual.
- Forma de Distribución: La distribución de la solución informática se realizará de forma digital (descarga/acceso remoto seguro HTTPS/VPN) con credenciales administradas. La prestación de los servicios de soporte y operación se realizará mediante un esquema híbrido (remoto y presencial) en las sedes de la Alcaldía de Santiago de Cali, garantizando tiempos de respuesta inmediatos ante incidentes críticos.

7.7. ESTRUCTURA DE COSTOS

Para el proceso cuyo objeto es “Adquirir herramienta para habilitar y operar la Mesa de Servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali”, se realizó el análisis de la estructura de costos con el propósito de identificar los factores económicos que inciden en la determinación del valor de mercado de la solución requerida. Este análisis permite comprender los componentes que conforman el precio final de la herramienta, así como los costos asociados a su implementación, operación, soporte y sostenibilidad durante la vigencia contractual, garantizando que la entidad cuente con información suficiente para estructurar adecuadamente el proceso de contratación.

La solución tecnológica objeto de adquisición corresponde a una plataforma especializada para la gestión integral de servicios, la cual deberá permitir la administración, seguimiento, control, medición y mejora continua de los servicios de Tecnologías de la Información y de otros servicios transversales de la Administración Distrital. En consecuencia, la estructura de costos del mercado se encuentra determinada por diversos componentes técnicos, operativos, administrativos y financieros que son necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los requerimientos funcionales y no funcionales definidos por la entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Dentro de los costos directos se identifican aquellos que se encuentran directamente relacionados con el suministro y puesta en funcionamiento de la solución tecnológica. Entre estos se destacan los costos asociados al licenciamiento o suscripción de la herramienta en modalidad SaaS o la modalidad tecnológica que resulte aplicable, los costos de implementación, instalación y configuración inicial de la plataforma, la parametrización de flujos de trabajo, catálogos de servicios, acuerdos de niveles de servicio (SLA), formularios, reportes y tableros de control. De igual forma, se incluyen los costos derivados de la habilitación de módulos especializados para la gestión de incidentes, requerimientos, problemas, cambios, activos tecnológicos, conocimiento, autoservicio y demás funcionalidades requeridas para la operación de la Mesa de Servicios.

Asimismo, forman parte de los costos directos las actividades relacionadas con la integración de la herramienta con otras plataformas institucionales, la migración de información cuando sea requerida, la realización de pruebas funcionales y de aceptación, la capacitación y transferencia de conocimiento a administradores y usuarios finales, así como el acompañamiento técnico especializado durante la fase de estabilización de la solución. También se consideran dentro de esta categoría los costos asociados al personal técnico y profesional que interviene en las actividades de análisis, diseño, configuración, implementación, soporte, mantenimiento y aseguramiento de la calidad del servicio.

Adicionalmente, los costos directos comprenden las actividades de soporte técnico, actualización tecnológica, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de la herramienta durante el plazo contractual, incluyendo la disponibilidad de especialistas certificados, mesas de ayuda de segundo y tercer nivel, monitoreo de la plataforma, gestión de incidentes críticos y garantía de continuidad operativa. Estos componentes son fundamentales para asegurar la disponibilidad, confiabilidad y desempeño de la solución tecnológica implementada.

Por otra parte, dentro de los costos indirectos se encuentran aquellos gastos que, si bien no pueden asociarse de manera específica a un producto o actividad puntual, resultan indispensables para el funcionamiento de la empresa proveedora y para la adecuada ejecución del contrato. Entre estos se destacan los gastos administrativos, costos de dirección y supervisión, servicios públicos, arrendamientos, infraestructura corporativa, servicios de conectividad, herramientas de gestión empresarial, gastos financieros, costos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

de comercialización, costos asociados a sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información y continuidad del negocio.

De igual manera, se incluyen los costos derivados del cumplimiento de obligaciones legales y tributarias, tales como impuestos, tasas, contribuciones, pólizas, seguros, cargas laborales, prestaciones sociales, aportes al sistema de seguridad social integral y demás obligaciones establecidas por la normativa vigente. Estos elementos constituyen variables relevantes en la conformación del precio ofertado por los proveedores y, por tanto, deben ser considerados dentro del análisis económico del sector.

Es importante señalar que, tratándose de una solución tecnológica especializada, existen factores adicionales que influyen en la estructura de costos, tales como el nivel de madurez tecnológica de la herramienta, el número de usuarios licenciados o concurrentes, la capacidad de almacenamiento requerida, los niveles de disponibilidad comprometidos, los esquemas de respaldo y recuperación de información, las certificaciones de seguridad del proveedor, las capacidades de escalabilidad de la plataforma y el grado de personalización solicitado por la entidad. Estas variables pueden generar diferencias significativas entre las ofertas disponibles en el mercado y constituyen elementos determinantes para la evaluación económica del proceso.

Para la identificación de la estructura de costos se tuvieron en cuenta diferentes fuentes de información, entre ellas la documentación técnica y comercial publicada por fabricantes y proveedores especializados en soluciones ITSM, estudios de mercado, referencias obtenidas de procesos contractuales adelantados por entidades públicas, análisis de tendencias del sector tecnológico, consultas a portales de contratación estatal y la información obtenida mediante la Solicitud de Información a Proveedores (SIP). Estas fuentes permitieron establecer las principales variables económicas que intervienen en la conformación de los precios y determinar las condiciones generales del mercado para este tipo de soluciones.

En conclusión, la estructura de costos del presente proceso se encuentra conformada por una combinación de costos directos e indirectos asociados al licenciamiento, implementación, parametrización, integración, soporte, mantenimiento, capacitación, administración y operación de la herramienta de Mesa de Servicios, así como por los gastos corporativos y financieros necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio. El análisis de estos componentes proporciona a la entidad elementos suficientes para comprender la dinámica económica del mercado, soportar la estimación presupuestal

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

del proceso y promover la selección de una solución tecnológica que genere valor institucional, eficiencia operativa y sostenibilidad en la gestión integral de los servicios de la Alcaldía de Santiago de Cali.

7.8. INDICADORES FINANCIEROS Y ORGANIZACIONALES

Según lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.5.3 y 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, las entidades estatales están en la obligación de definir los requisitos relacionados con la capacidad financiera y organizacional, con el propósito de valorar la solidez económica de los oferentes y su capacidad para asumir los compromisos derivados del contrato.

Colombia Compra Eficiente recomienda que los indicadores financieros reflejen los mínimos exigibles en términos de liquidez y endeudamiento que debe acreditar un proponente para garantizar el cumplimiento adecuado de las obligaciones contractuales. Entre los principales indicadores utilizados para este análisis se encuentran el índice de liquidez, el nivel de endeudamiento y la razón de cobertura de intereses.

Por su parte, la capacidad organizacional hace referencia a la habilidad del proponente para cumplir el objeto contractual en tiempo y forma, en función de su estructura organizativa. El Decreto 1082 de 2015 reconoce los indicadores de rentabilidad sobre el patrimonio y sobre el activo total como parámetros válidos para medir esta capacidad, dado que se considera que la rentabilidad es una señal de buena gestión organizacional.

En cuanto al análisis de estos indicadores, se aplicó una técnica estadística basada en la estimación por intervalos de confianza y desviación estándar, previa evaluación de la muestra y el tratamiento de posibles valores atípicos. Dependiendo del indicador, se seleccionó el límite superior o inferior del intervalo correspondiente. El cálculo se realizó con un nivel de confianza del 95%, lo que permite que el 95% de las empresas del sector puedan participar bajo condiciones equitativas en el proceso de contratación.

El estudio se estructuró en tres etapas: i) recopilación de datos y cálculo de indicadores de capacidad financiera y organizacional, ii) depuración de datos y tratamiento estadístico,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

y iii) determinación de los rangos mínimos requeridos para habilitar financieramente y organizacionalmente a los proponentes.

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) llevó a cabo un análisis del sector, utilizando la información financiera reportada por la Superintendencia de Sociedades a diciembre de 2025, enfocándose en empresas clasificadas bajo el código 6201: Actividades de desarrollo de sistemas informáticos, incluyendo planificación, análisis, diseño, programación, implementación y pruebas de software. 6209: Otras actividades relacionadas con tecnologías de la información y la prestación de servicios informáticos especializados. A partir de una muestra representativa de 249 proveedores, seleccionados por su tamaño y volumen de ventas, se obtuvo una base confiable para evaluar la estabilidad financiera del sector, con el fin de asegurar la correcta ejecución del contrato.

Tabla 13. Indicadores financieros

	Metodo de la desviación estándar				
	Índice de Liquidez	Nivel de endeudamiento	Razón de Cobertura de Intereses	Rentabilidad del Patrimonio	Rentabilidad del Activo
Tamaño de la muestra	249,00	249,00	185,00	249,00	249,00
Mínimo	0,23	0,01	0,15	0,06	0,01
Máximo	4,50	0,89	17,34	0,67	0,35
Mediana	2,20	0,46	5,24	0,25	0,13
Promedio	2,50	0,46	7,90	0,30	0,15
Desviación estándar	1,25	0,22	6,59	0,21	0,10
Límite inferior	1,25	0,24	1,31	0,09	0,04
Límite superior	3,76	0,69	14,50	0,50	0,25

- Índice de liquidez busca identificar la capacidad de la empresa para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos. El valor para tener presente a la hora de participar en el proceso de selección será igual o superior a 1,25 veces.
- Índice de endeudamiento mide la capacidad de pago que tiene una empresa para responder a sus obligaciones de largo plazo, este se centra en identificar la estructura, cantidad y calidad de la deuda que posee la empresa, así como comprobar hasta qué punto obtiene el beneficio suficiente para soportar el costo financiero de la deuda. Para el caso, se recomienda que las empresas interesadas en participar del proceso presenten para este índice valores iguales o inferiores a 69% (0,69).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Razón de cobertura de intereses está planteado para relacionar los cargos financieros de una empresa con su capacidad para pagarlos o cubrirlos, mientras más elevada sea la razón, mayores serán las probabilidades de que la empresa pueda cubrir el pago de los intereses sin ningún problema. Con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes se recomienda tomar valores iguales o superiores a 1,31 veces.
- Rentabilidad del activo: En cuanto a la rentabilidad del activo, se recomienda tener en cuenta las empresas que en su registro único de proponentes ostenten valores iguales o superiores al 4% (0,04).
- Rentabilidad del patrimonio: para la rentabilidad del patrimonio, se recomienda que presenten valores iguales o superiores al 9% (0,09).

Tabla 14. Resumen de indicadores financieros y organizacionales.

Indicador	Valor de referencia
Índice de liquidez.	Mayor o igual a 1,25
Índice de endeudamiento.	Menor o igual a 69%
Razón de Cobertura de intereses.	Mayor o igual a 1,31
Rentabilidad del patrimonio	Mayor o igual a 9%
Rentabilidad del activo	Mayor o igual al 4%

Fuente: Guía cálculo de indicadores financieros.

De acuerdo con lo anterior, para efectos de la acreditación de los indicadores de capacidad financiera y organizacional, se tomarán como base los estados financieros correspondientes al cierre del ejercicio contable a diciembre de 2025. Estos documentos deberán reflejar de manera clara, veraz y actualizada la situación económica y administrativa del oferente, permitiendo así evaluar su solvencia, liquidez, capacidad de endeudamiento, nivel de patrimonio, estructura organizacional, entre otros aspectos relevantes para determinar su idoneidad y solidez en el marco del proceso contractual. Asimismo, los estados financieros deberán estar debidamente firmados por el representante legal y el contador o revisor fiscal, según corresponda, y acompañados de las notas explicativas que sustenten las cifras presentadas.

7.9. INDICADORES FINANCIEROS Y ORGANIZACIONALES DIFERENCIALES

No aplica

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

8. ESTUDIO DEL MERCADO

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DA- TIC) de la Alcaldía de Santiago de Cali, con el propósito de establecer el presupuesto oficial para el proceso denominado “Adquirir herramienta para habilitar y operar la mesa de servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.” Se llevó a cabo un estudio de mercado orientado a determinar el costo referencial del proyecto.

Como parte de esta investigación, se realizó una solicitud formal de cotizaciones a diferentes proveedores mediante correo electrónico, procedimiento que se encuentra documentado y evidenciado a través del siguiente soporte visual:



Obyrne, Mauricio <mauricio.obyrne@cali.gov.co>
para gustavo.canchila, especialista.preventa, felipe.gaitan, Paula ▾
Cordial saludo.

📧 vie, 4 sept, 7:51 ☆ 😊 ↩ ⋮

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) se encuentra adelantando el proceso cuyo objeto es:

“Adquirir herramienta para habilitar y operar la Mesa de Servicios, con el fin de gestionar de manera integral los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y los otros servicios transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali.”

En este sentido, se remiten para su conocimiento y diligenciamiento los siguientes documentos adjuntos:

1. SOLICITUD DE COTIZACIÓN ADQUIRIR HERRAMIENTA PARA HABILITAR Y OPERAR LA MESA DE SERVICIOS, CON EL FIN DE GESTIONAR DE MANERA INTEGRAL LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI) Y LOS OTROS SERVICIOS TRANSVERSALES EN LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI (formato PDF).
2. SIP Mesa de ayuda.xlsx (formato Excel).

Agradecemos verificar la información contenida en los documentos adjuntos y remitir por este mismo medio el formato de cotización debidamente diligenciado.

La fecha límite para la recepción de la información solicitada será hasta el día miércoles 09 de septiembre de 2026 a las 17:00 horas.

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente,

Equipo Estructurador

2 archivos adjuntos • Analizados por Gmail ⓘ ⬇️ ⚙️ Añadirlo todo a Drive

Pantallazos de las respuestas recibidas por parte de los proveedores:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001



German Felipe Gaitan Guzman <felipe.gaitan@espiralims.com>
para oscar.olarte, mi, Alexander, Ermilson, Angela, Andres, Jesenia, John, Carlos ▾

Buenos días, Mauricio. Cordial saludo.

En atencion a su amable solicitud, adjunto envío el formato diligenciado sin desglosar valores.

Muchas gracias.

Saludos.



German Felipe Gaitan Guzman
Senior Account Executive Colombia y Ecuador
felipe.gaitan@proactivanet.com

www.proactivanet.com

T.M. +573242791063

8:53 (hace 2 horas) ☆ 😊 ↩ ⋮



Jhoseph Andres Sanchez
para mi, Alexander, Sr, Angela, Andres, Jesenia, John, Sr, Katerlyne, Sandra ▾

Apreciados señores

DATIC – Alcaldía Distrital de Santiago de Cali

Reciban un cordial saludo.

En atención a su comunicación y al documento remitido “AJUSTADO SIP Mesa de ayuda Plantilla de Cotizacion PLATAFORMA ITSM ITAM MARI (1)”, nos permitimos informar que hemos realizado los ajustes solicitados en la cotización, diligenciando la información conforme a la estructura y lineamientos establecidos en dicha plantilla.

En este sentido, adjuntamos una única versión de la cotización ajustada, manteniendo la estructura indicada por la Entidad y sin realizar el desglose de valores en las filas señaladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Adicionalmente, junto con la cotización se adjunta el documento “Valores Agregados Alcaldía de Cali-2026 (1)”, en el cual presentamos diferentes funcionalidades y capacidades adicionales que pueden contribuir a potenciar y fortalecer la operación de la Mesa de Servicios de la Entidad.

Estas funcionalidades corresponden a valores agregados que helppeople puede poner a disposición de la Alcaldía de Santiago de Cali sin generar un valor económico adicional, con el propósito de ampliar el aprovechamiento de la plataforma, fortalecer la gestión de la Mesa de Servicios y generar un mayor valor sobre la solución actualmente disponible.

Agradecemos la atención y quedamos atentos a cualquier observación o indicación adicional que se requiera para continuar con el proceso.

Cordialmente,

mar, 6 oct, 19:13 (hace 16 horas) ☆ 😊 ↩ ⋮

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

Hola Inge;

Esta es la actualización de Alcaldía de Cali.

Quedo atento;



===== Mensaje reenviado =====

De: Obyrne, Mauricio <mauricio.obyrne@cali.gov.co>

Para: <especialista.preventa@valuit.co>, <felipe.gaitan@proactivanet.com>, <fabio.aldana@arandasoft.com>, <carlos.arrieta@arandasoft.com>, <kmaguirre@helpepeople.us>, <slavella@helpepeople.us>, <jasanchez@helpepeople.us>, <gustavo.canchila@arandasoft.com>, <oscar.olarte@proactivanet.com>

CC: "Alexander Mondragon Valencia" <alexander.mondragon@cali.gov.co>, "Ermilson Diaz Martinez" <ermilson.diaz@cali.gov.co>, "Angela Maria Caicedo Quiceno" <angela.caicedo.qui@cali.gov.co>, "Andres Felipe Olaya Perdomo" <andres.olaya@cali.gov.co>, "Jesenia Rojas Muñoz" <jesenia.rojas@cali.gov.co>, "John Robert Mena Cancelado" <john.mena@cali.gov.co>, "Carlos Alberto Velez Abderrashman" <carlos.velez@cali.gov.co>

Fecha: Tue, 06 Oct 2026 16:22:52 -0500

Asunto: Re: Alcance a Solicitud de Cotización - Mesa de Ayuda DATIC / Alcaldía de Santiago de Cali

En respuesta a esta gestión, se obtuvieron un total de tres (03) cotizaciones, las cuales fueron analizadas y consideradas para la estimación del presupuesto base del proyecto.

Para la determinación del valor presupuestal de este proceso, se aplicó una metodología de análisis basada en la ponderación unitaria de las cotizaciones recibidas, tomando como referencia cada uno de los precios unitarios para cada uno de los ítems a contratar. En este sentido, se identificó y promedió el valor de cada componente, considerando criterios técnicos, económicos y de viabilidad operativa.

Esta metodología permitió establecer un valor unitario promedio por ítem, que refleja de manera precisa las condiciones de mercado, garantizando la suficiencia del presupuesto conforme a la modalidad de contratación seleccionada y a la naturaleza del objeto contractual.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

A continuación, se detalla el ejercicio realizado:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PROVEEDOR H		PROVEEDOR P		PROVEEDOR V		PROMEDIO
			VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL CON IVA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL CON IVA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL CON IVA	
1	Licenciamiento de la herramienta								
	Licencias de agentes de Mesa de Servicios 250	1	\$391.600.000	\$397.300.000	\$940.120	\$235.030.000	\$154.720.000	\$154.720.000	\$262.350.000
	Licencias de usuarios finales 19000								
	Licenciamiento de módulos adicionales (Mesas de Servicios TI NO TI) 8								
	Licenciamiento de Activos Tecnológicos 5000								
	Licenciamiento de Activos No Tecnológicos 5000								
	La herramienta debe entregarse con un (1) año de asistencia al servicio, modernización y mejora, durante el cual se garantizará la administración y correcto funcionamiento del sistema. 1								
2	MÓDULOS FUNCIONALES								
	Módulos Funcionales : La herramienta de gestión de Servicios de TI debe contar con todos los estándares ITIL con sus Módulos funcionales como son: Gestión de Incidentes Gestión de Requerimientos Gestión de Problemas Gestión de Conocimiento Gestión de la Configuración CMD y Activos Tecnológicos y no Tecnológicos. Gestión de Disponibilidad. Gestión de Capacidad. Gestión de Portafolio de Servicios	1	\$50.000.000	\$50.000.000	\$100.000.000	\$100.000.000	\$154.720.000	\$154.720.000	\$101.573.333

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)			MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR			VERSIÓN 001

Gestión de Catálogo de Servicios Gestión de Niveles de Servicios. Gestión Cambio Gestion de Proveedores y Gestion de Contra Aplicacion Movil para radicacion y gestion de incidentes y requerimientos Autoservicio Menú de Servicios (Marketplace) Inventario y gestión de Activos y Cargue Automático de Software y Hardware a través de la Red de la Alcaldía en sus 30 Organismos o por Agente instalado en los Equipos en casos excepcionales Modulo de Reportes standar de gestion , Reportes Personalizados Paneles de KPIs & Smart KPIs , Reportes de gestion de cada uniuno de los Modulos. Dashboard de Gestión de Solicitudes (Requerimiento e incidentes en todos los organismos y visualización de KPI's) Reportes de Activos y CMDB Dashboard de Gestión de Activos Panel de Administración de Parámetros de configuración de: Catálogo de Servicios con sus Categorías y actividades, Activos tecnológicos por organismo y sus ubicaciones, Equipos soporte, Bots de Asignación según Organismo y servicios, Formularios Dinámicos para los usuarios acorde a sus necesidades o requerimientos de cada Servicio de Primer nivel y segundo nivel.									
INFRAESTRUCTURA Y ALOJAMIENTO									
3	Hosting de la plataforma (100% en la Nube (SaaS) en su última versión liberada, operando desde una nube propia del fabricante o respaldada en nubes que figuren en el	1	\$25.000.000	\$25.000.000	\$130.000.000	\$130.000.000	\$154.720.000	\$154.720.000	\$103.240.000

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

	Cuadrante Mágico de Gartner Cloud Infrastructure)								
	Ambiente de Entrenamiento/Pruebas								
	Ambiente de producción								
	La solución a proveer debe incluir el respaldo de los datos Copias de seguridad y recuperación de la información: La herramienta, al ser una solución implementada bajo el modelo Software como Servicio (SaaS) en la nube (Cloud), deberá contar con mecanismos de respaldo, recuperación y continuidad del servicio que garanticen la protección, integridad, disponibilidad y recuperación de la información de la entidad. En este sentido, el proveedor deberá asegurar la ejecución periódica de copias de seguridad (backups), así como la existencia de procedimientos y capacidades de recuperación ante fallas, incidentes o eventos de contingencia, permitiendo restablecer la operación y el acceso a la información dentro de tiempos razonables y acordes con las mejores prácticas de gestión de servicios de tecnologías de la información. Asimismo, deberá garantizar que los procesos de respaldo y recuperación cubran la totalidad de la información generada, almacenada y administrada por la entidad dentro de la solución.								
4	INTEGRACIONES - INSTALACION CONFIGURACION - PARAMETRIZACION CAPACITACIONES								
	Integración con Directorio Activo 2	1	\$70.023.784	\$71.543.78	\$71.000.000	84490000	\$85.654.800	\$101.929.21	\$85.987.66

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Integración con correo electrónico			4				2	5
Integración con herramientas de Monitoreo								
Desarrollo y consumo de APIs para visualización de datos 2 (activos tecnológicos y no tecnológicos, sistema de tickets)								
Instalación, Configuración, Parametrización de plataforma ITMS/ITAM								
Configuración de 8 Mesa de Servicios (35 Servicios, 250 Categorías, 2000 Actividades, Equipos de Soportes)								
Capacitación a Líderes de Equipos de soporte y agentes técnicos								
Capacitación a administradores								
Capacitación a usuarios finales								
VALOR TOTAL			\$543.843.784		\$549.520.000		\$566.089.212	\$553.150.999

Se elaboró el estudio de mercado para el proceso de selección de la Mesa de Ayuda de la Alcaldía de Santiago de Cali, fundamentado en las cotizaciones presentadas por tres (3) proveedores interesados. De dicho análisis se determinó que la sumatoria de los valores promedios por ítem ascendió a un monto base de \$553.150.999.

Teniendo en cuenta que el presupuesto máximo asignado por la entidad para este proceso es de \$550.000.000 y que el trámite se adelantará bajo la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, el presupuesto oficial estimado se ajusta a dicho tope, previendo que durante la fase de presentación de ofertas en la plataforma los proponentes aplicarán los descuentos comerciales respectivos para adecuar sus propuestas al valor techo fijado por la Administración.

8.1 PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

El presupuesto oficial para el presente proceso de selección es la suma de QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE \$550.000.000, incluidos impuestos, tributos y contribuciones y demás costos directos e indirectos a que haya lugar con la ejecución del contrato.

8.2 IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

Para la ejecución del objeto contractual, el Contratista seleccionado deberá contemplar dentro de su estructura financiera el impacto tributario derivado de las retenciones por concepto de estampillas distritales fijadas por la Alcaldía de Santiago de Cali. De conformidad con la normativa fiscal vigente aplicada por la Administración Distrital y coordinada para los procesos del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), se establecen los siguientes porcentajes de descuento sobre el valor bruto del contrato (sin IVA), los cuales varían según el rango en Unidades de Valor Tributario (UVT) estipulado para la vigencia 2026:

CONTRATOS	% A APLICAR	DISCRIMINADOS ASÍ:	
Mayores de: \$ 213.266.928 (4,072 UVT)	14,00%	Pro Desarrollo	3,50%
		Pro Univalle	2,00%
		Pro Hospital	1,00%
		Pro UniPacífico	0,50%
		Pro Cultura	1,00%
		Pro Adulto Mayor	2,00%
		Justicia Familiar	2,00%
		Pro Deporte y Recreación	2,00%

Incluidos todos los impuestos, tasas, y contribuciones nacionales, departamentales y municipales que se causen para la suscripción, legalización y ejecución del contrato. El valor antes mencionado, deberá cubrir todos los gastos directos e indirectos inherentes al cumplimiento satisfactorio del contrato.

9. ASPECTOS TÉCNICOS DEL BIEN, OBRA O SERVICIO

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

ALCANCE TÉCNICO

El alcance técnico comprende todos los componentes, configuraciones, suscripciones, licencias, capacidades, integraciones, actividades de implementación y servicios especializados necesarios para entregar a la Entidad una solución ITSM operativa, administrable y alineada con las necesidades descritas en el Estudio Previo.

- Licenciamiento o suscripción de la plataforma ITSM en modalidad SaaS/nube.
- Configuración, parametrización, personalización e implementación de procesos y flujos de trabajo.
- Gestión de incidentes, requerimientos, problemas, catálogo de servicios, niveles de servicio, cambios, conocimiento, proveedores, disponibilidad, capacidad, continuidad y configuración.
- Gestión de activos tecnológicos y no tecnológicos, inventario, descubrimiento, licenciamiento y CMDB.
- Integraciones con directorios corporativos, herramientas de monitoreo y otros sistemas mediante mecanismos soportados y documentados.
- Reportes, indicadores, paneles de control, dashboards, exportación de información y capacidades para análisis operativo y estratégico.
- Ambientes de pruebas/entrenamiento y producción.
- Soporte especializado, asistencia técnica, mantenimiento y mejoramiento de la solución.
- Transferencia de conocimiento, capacitación, sensibilización, documentación y acompañamiento.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOLUCIÓN

La solución deberá operar como una plataforma integral para la gestión de servicios, permitiendo centralizar la recepción, registro, clasificación, priorización, asignación, escalamiento, atención, seguimiento y cierre de solicitudes e incidentes. Deberá soportar los diferentes niveles de atención definidos por la Entidad y mantener la trazabilidad de responsables, tiempos, actividades, evidencias, escalamiento y solución.

La plataforma deberá soportar la operación de aproximadamente 19.000 usuarios de los organismos de la Alcaldía, los equipos de soporte y agentes técnicos previstos, los servicios de tecnología y los servicios o áreas de mantenimiento contemplados en el

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

requerimiento, así como la administración de aproximadamente 5.000 activos tecnológicos y cerca de 5.000 activos no tecnológicos, conforme a la capacidad requerida por la Entidad.

La solución deberá permitir la evolución de la Mesa de Servicios, la incorporación de nuevos servicios ITIL dentro del alcance contractual, la configuración de nuevos flujos y la adopción progresiva de capacidades de automatización, autogestión e inteligencia artificial cuando se encuentren disponibles y sean requeridas por la Entidad.

CONDICIONES GENERALES DE LA SOLUCIÓN

- La solución deberá ser 100% web y operar en modalidad nube/SaaS conforme al alcance contratado.
- Deberá soportar los navegadores definidos por la Entidad (Chrome, Safari, Edge, Firefox) y permitir la operación diaria sin requerir una consola de escritorio para los usuarios finales.
- Deberá permitir roles y perfiles diferenciados para usuarios finales, técnicos, administradores, aprobadores y visualizadores.
- Deberá permitir el crecimiento de usuarios, agentes, servicios y activos conforme a las capacidades contratadas y las necesidades de la Entidad.
- Deberá contar con capacidades de configuración y parametrización que permitan adaptar procesos, formularios, campos, reglas, flujos y reportes a las necesidades de la Alcaldía.
- Deberá permitir la gestión multicanal y la trazabilidad de las solicitudes que ingresen por los canales definidos.
- Deberá permitir reportes, indicadores, tableros y mecanismos de exportación de información.
- Deberá soportar la administración de servicios, activos, usuarios, grupos de soporte, proveedores, contratos y demás elementos requeridos para la gestión integral.

ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

La solución deberá soportar como mínimo las capacidades funcionales asociadas con los procesos y prácticas de gestión de servicios requeridos por la Entidad. Estas capacidades deberán poder configurarse y operar de forma integrada dentro de la plataforma, de acuerdo con el alcance contratado.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Gestión de incidentes.
- Gestión de requerimientos y solicitudes de servicio.
- Gestión de problemas.
- Gestión del catálogo de servicios.
- Gestión de acuerdos de nivel de servicio.
- Gestión de cambios y solicitudes de cambio (RFC).
- Gestión de conocimiento.
- Gestión de proveedores.
- Gestión de disponibilidad y capacidad.
- Gestión de continuidad de servicios de TI.
- Gestión de configuración.
- Gestión de activos e inventarios.
- Reportes, KPIs, Smart KPIs y dashboards.
- Gestión de portafolio de servicios.
- Automatización de flujos, notificaciones, reglas y escalamiento.
- Autogestión de usuarios y capacidades de portal, aplicación móvil, chatbot u otros canales contemplados en las especificaciones.

GESTIÓN DE ACTIVOS, INVENTARIO Y CMDB

La solución deberá permitir administrar el ciclo de vida de activos tecnológicos y no tecnológicos, efectuar descubrimiento e inventario de los elementos tecnológicos, gestionar información de hardware y software, administrar licenciamiento y establecer relaciones entre activos, elementos de configuración, servicios, usuarios, proveedores, contratos, tickets, cambios y niveles de servicio.

La CMDB deberá permitir representar relaciones y dependencias relevantes para la operación, de forma que la Entidad pueda analizar el impacto de un activo o elemento de configuración sobre los servicios y procesos soportados.

10. Descubrimiento de activos mediante red y/o agente, conforme a las capacidades contratadas.

11. Gestión de activos tecnológicos y no tecnológicos.

12. Carga y actualización masiva mediante mecanismos documentados.

13. Gestión de software instalado, versiones, fabricantes, licencias, uso y cumplimiento.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

14. Gestión de contratos, garantías, mantenimientos, vencimientos y proveedores relacionados con activos.
15. Mapas y relaciones entre activos, CIs, servicios, usuarios, contratos, proveedores, tickets, cambios y SLAs.
16. Control de acceso a la información de activos según roles y perfiles.
17. Configuración de campos y reportes de acuerdo con la información administrada por la Alcaldía.

INTEGRACIÓN E INTEROPERABILIDAD

La solución deberá proporcionar mecanismos documentados y soportados para su integración con los sistemas, directorios, herramientas de monitoreo y demás componentes tecnológicos que defina la Entidad. Las integraciones deberán preservar la trazabilidad y seguridad de la información intercambiada.

18. APIs, servicios web, webhooks, conectores u otros mecanismos equivalentes soportados.
19. Integración con directorios corporativos y mecanismos de autenticación definidos por la Entidad.
20. Integración con herramientas de monitoreo, incluyendo las herramientas que la Entidad defina, tales como Zabbix o PRTG, cuando se encuentren dentro del alcance.
21. Recepción de eventos, alertas, severidades, indisponibilidades y métricas para su relación con activos, CIs, servicios e incidentes.
22. Mecanismos de intercambio o exportación de información para herramientas de inteligencia de negocios.
23. Documentación técnica de las integraciones y sus condiciones de operación.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La solución deberá implementar controles técnicos y operativos orientados a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada. Deberá cumplir las disposiciones aplicables de protección de datos personales y las políticas y estándares de seguridad definidos por la Entidad.

24. Controles de acceso basados en roles y perfiles.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

25. Mecanismos de autenticación y autorización apropiados para los usuarios y administradores.
26. Comunicaciones seguras mediante protocolos y certificados válidos.
27. Protección de credenciales y mecanismos de cifrado aplicables.
28. Trazabilidad de accesos, cambios y acciones relevantes.
29. Controles de privacidad para la información de activos y demás información gestionada.
30. Medidas de respaldo, recuperación y continuidad acordes con la criticidad de la solución.

DISPONIBILIDAD, CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN

La solución deberá operar bajo condiciones que permitan mantener la continuidad de la Mesa de Servicios y recuperar la operación ante incidentes que afecten la prestación. El componente de continuidad deberá considerar iniciación, análisis de requisitos y estrategia, implementación, pruebas, operación y mantenimiento del plan.

La disponibilidad de la solución en producción deberá cumplir el nivel mínimo del 99,59 %, de acuerdo con las condiciones y exclusiones establecidas en el presente Anexo y en los documentos contractuales.

La solución deberá incluir respaldo de los datos y mecanismos para su recuperación. Cuando la Entidad lo requiera y conforme a las condiciones contractuales, deberán entregarse los datos de configuración, información transaccional y datos maestros gestionados por la plataforma.

La arquitectura deberá permitir compatibilidad con un escenario de nube híbrida cuando la Entidad determine la necesidad de disponer determinados componentes en sitio, sujeto a las condiciones técnicas y contractuales aplicables.

AMBIENTES DE PRUEBA Y PRODUCCIÓN

31. La solución deberá contar con una instancia de pruebas o entrenamiento aislada y controlada, sin afectar el entorno productivo.
32. El ambiente de pruebas deberá mantener condiciones equivalentes a producción en los componentes que resulten necesarios para validar configuraciones y funcionalidades.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

33. Deberán existir mecanismos confiables para promover datos, módulos, configuraciones y parametrizaciones entre ambientes, previa aplicación del control de cambios correspondiente.
34. Los mecanismos de promoción deberán estar documentados y acompañados de transferencia de conocimiento.
35. La solución deberá permitir la sincronización periódica entre ambientes conforme a las definiciones del equipo administrador de la Mesa de Servicios.

IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN

La implementación deberá comprender como mínimo las etapas de planeación, diseño, arquitectura y dimensionamiento, configuración, parametrización, integración, pruebas, puesta en producción, estabilización y operación. La solución deberá ser entregada instalada, configurada, parametrizada, integrada y lista para operar dentro del alcance contractual.

Las arquitecturas y configuraciones propuestas deberán ser sustentadas a la Entidad para su revisión y aprobación previa cuando así se establezca en el plan de implementación. Los cambios que puedan afectar producción deberán ser controlados y validados previamente.

La solución deberá dimensionarse con recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones suficientes para la capacidad actual y el crecimiento estimado, incorporando redundancia y escalabilidad cuando resulte necesaria para cumplir los niveles de servicio.

SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA Y MEJORAMIENTO

Durante el periodo contractual, la solución deberá contar con asistencia técnica y soporte especializado para atender incidentes, requerimientos, problemas y necesidades de configuración o mejoramiento relacionadas con la plataforma.

36. Canales oficiales para el registro y seguimiento de solicitudes.
37. Atención 7x24 para situaciones críticas y 5x8 para mantenimiento y soporte funcional, conforme a las condiciones contractuales.
38. Escalamiento técnico de los casos según su prioridad y complejidad.
39. Mantenimiento, actualización y mejoras de la solución dentro del alcance contratado.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

40. Acompañamiento para la implementación de nuevos servicios ITIL que la Alcaldía requiera y que estén disponibles para implementación en la herramienta, de acuerdo con el alcance contractual.

41. Entrega periódica de informes de gestión y seguimiento.

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La implementación deberá incluir actividades de capacitación, sensibilización, acompañamiento y transferencia de conocimiento dirigidas a los usuarios y equipos responsables de la administración y operación de la solución.

42. Talleres grupales, presentaciones, sesiones prácticas y/o actividades de autoestudio.

43. Materiales de capacitación y apoyo a usuarios.

44. Acompañamiento a usuarios para la apropiación de la herramienta y comprensión de los procesos y tipificación de incidentes.

45. Actividades de difusión y comunicación coordinadas con la Alcaldía de Santiago de Cali y desarrolladas de acuerdo con los lineamientos institucionales de identidad y marca.

46. Transferencia de conocimiento para la administración, configuración y evolución de la plataforma.

47. Control de asistencia y documentación de las actividades de capacitación y sensibilización

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La solución y los servicios de soporte asociados deberán observar los niveles de atención definidos por la Entidad. Los tiempos establecidos corresponden a los parámetros de atención y solución definidos para la operación de la plataforma.

Nivel de criticidad	Tiempo de respuesta / solución
Crítico	4 horas
Alto	10 horas hábiles
Medio	40 horas hábiles

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Bajo	Tiempo de solución acordado entre las partes
------	--

El tiempo de respuesta inicial corresponde al lapso entre el contacto inicial y la participación activa del profesional de apoyo. La solución final dependerá de la complejidad del caso, priorizando una atención oportuna. Las ventanas de mantenimiento deberán ser acordadas entre las partes y gestionadas de manera que se minimice el impacto sobre la operación.

Mensualmente deberá disponerse de información suficiente para realizar el seguimiento de la gestión de incidentes, requerimientos y problemas y de las circunstancias que afectaron la operación, incluyendo recomendaciones de optimización.

El cumplimiento mensual de ANS podrá calcularse, conforme a la metodología contractual, mediante los siguientes indicadores: Cumplimiento ANS = (cantidad de casos atendidos dentro del ANS / total de casos reportados y atendidos) × 100; Atención de solicitudes = (cantidad de casos atendidos / cantidad de casos reportados en el mes) × 100.

Los incidentes o requerimientos que no puedan ser atendidos por razones debidamente justificadas de fuerza mayor o caso fortuito no imputables al contratista deberán quedar documentados. Las consecuencias contractuales derivadas del incumplimiento de los ANS se establecerán en el contrato y demás documentos contractuales correspondientes.

PRIORIZACIÓN DE CASOS

Prioridad	Condición de atención
Crítico	Caída del servidor, aplicación o servicios de la herramienta que afecte la operación y funcionamiento de sus módulos, sin comprender la gestión de sistemas operativos, bases de datos, hardware u otros servicios diferentes a la aplicación.
Alta	Mal funcionamiento de la herramienta o de su configuración que afecte el desempeño óptimo de la plataforma sin que se presente caída del sistema.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Media	Caso que afecte una funcionalidad específica de la herramienta, permitiendo continuar la operación de manera no normal.
Baja	Nuevas mejoras o solicitudes orientadas a obtener un mejor rendimiento o funcionalidad de la plataforma, sujetas a evaluación y aprobación del supervisor cuando corresponda.

PLAN DE CONTINUIDAD

La solución deberá soportar la articulación de un plan de continuidad entre la Alcaldía de Santiago de Cali y el contratista, orientado a mantener los niveles de servicio y recuperar la operación en el menor tiempo posible ante incidentes graves. El plan deberá considerar políticas, responsables, análisis de impacto y riesgos, estrategias de recuperación, pruebas, sitios o recursos alternos cuando apliquen, capacitación y mantenimiento.

- 48. Iniciación: definición de actividades principales, políticas y equipo de trabajo.
- 49. Requisitos y estrategia: evaluación de impacto y riesgos y definición de estrategias de recuperación.
- 50. Implementación: preparación de recursos y pruebas del plan de recuperación.
- 51. Operación: capacitación, realización de pruebas y mantenimiento del plan.
- 52. Análisis posterior a incidentes para identificar causas y medidas orientadas a evitar recurrencias.

CONDICIONES DE NUBE Y ARQUITECTURA

- 53. La solución deberá operar en nube/SaaS y estar soportada por el fabricante de la solución o por un proveedor de nube que cumpla las condiciones definidas por la Entidad.
- 54. Cuando la infraestructura de nube no sea propia del fabricante, deberá corresponder a una plataforma que cumpla las condiciones de referencia establecidas en el requerimiento contractual.
- 55. La arquitectura deberá disponer de los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones necesarios para operar fluidamente y garantizar la experiencia del usuario.
- 56. Los recursos deberán incorporar la redundancia necesaria para cumplir los niveles de servicio.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

57. La arquitectura deberá permitir escalar de acuerdo con el crecimiento de la demanda.
58. Cuando la naturaleza de la carga lo requiera, la arquitectura deberá contemplar tecnologías de almacenamiento y procesamiento adecuadas para cargas transaccionales altas.
59. La solución deberá incluir respaldo de los datos.
60. La solución deberá ser compatible con escenarios de nube híbrida cuando la Entidad determine su necesidad.
61. Los componentes de la solución incluidos en el alcance deberán ser entregados configurados, integrados y listos para operar.

MATRIZ DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD

Las siguientes especificaciones consolidan y transforman los requerimientos anteriormente identificados en el Anexo 1 como requisitos habilitantes o de acreditación, convirtiéndolos en condiciones técnicas de la solución y de su operación contractual. En consecuencia, su contenido describe condiciones que deberá cumplir la solución contratada y no constituye, por sí mismo, una solicitud de documentos de acreditación del proponente.

Código	Componente	Especificación técnica de la Entidad
HAB1	Gestión de servicios	La mesa de servicios debe proveer y operar 100% web (en Navegadores: Google Chrome, Safari. Microsoft Edge y Mozilla Firefox) con un punto único de contacto (roles de usuario final, técnico, administrador, aprobador y visualizador, sin requerir consola de escritorio para la operación diaria) para mínimo 19.000 usuarios de los 30 organismos de la Alcaldía de Cali, la cual debe ser soportada por lo menos de 50 equipos de soporte de primer nivel que soportan a los Organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali y al menos 50 equipos de soporte de servicios transversales de segundo nivel, esto en relación a los Servicios de TI y por al menos 20 equipos de soporte de primer nivel que atienden los servicios de Mantenimiento Locativos en los

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		Organismos. Para un mínimo aproximado de 250 Agentes técnicos, que soportan 40 Servicios de Tecnología y 8 Servicios o Áreas de Servicio de Mantenimiento Locativo. Adicionalmente debe administrar o gestionar a través de una CMDB de al menos 5000 activos tecnológicos y administrar cerca de al menos 5000 activos No tecnológicos (Vehículos y otros).
HAB2	Gestión de servicios	La solución deberá permitir el diseño, e implementación y entrega de documentación de todos los procesos ITIL tales como : Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Problemas, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de acuerdos de nivel de servicios, Gestión de Activos e Inventarios (CMDB) , Gestión de base de conocimientos, Gestión de cambios RFC, Gestión de Proveedores , Gestión de reportes, Paneles de KPIs y Smart KPIs, Dashboard, Gestión de Portafolio de Servicios, Gestión de la disponibilidad del servicio, Gestión de capacidad, Gestión Continuidad de servicios IT, Gestión de la configuración.
HAB3	Nube, arquitectura y disponibilidad	La solución deberá operar 100% en la Nube (SaaS) en su última versión liberada, operando desde una nube propia del fabricante o respaldada en nubes que figuren en el Cuadrante Mágico de Gartner Cloud Infrastructure as a Service.
HAB4	Gestión de servicios	La plataforma de la herramienta o solución debe contar con una instancia para pruebas o entrenamiento de manera aislada y controlada sin afectar el entorno de producción.
HAB5	Gestión de servicios	La solución deberá permitir múltiples mesas de servicio corporativas o multicompañía en una misma plataforma, con segmentación de servicios,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		categorías, SLAs, calendarios, grupos, técnicos, usuarios y visibilidad de datos.
HAB6	Integración e interoperabilidad	La solución deberá permitir integración con Active Directory, LDAP, Azure AD / Entra ID u otro proveedor corporativo para autenticación, importación y sincronización de usuarios.
HAB7	Gestión de servicios	La solución deberá ofrecer un formulario web responsive con acceso desde cualquier dispositivo, para que los ciudadanos reporten las fallas o incidentes del servicio de las zonas públicas wifi (integrado en el catálogo de Servicios de T.I) y este debe permitirse modificar su diseño.
HAB8	Gestión de servicios	La solución deberá estar acreditada en ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información versión 4) en el programa de acreditación PeopleCert , Pink Verify o certificación equivalente del propietario del marco, para la misma versión ofertada, con mínimo 14 prácticas certificadas. Dentro de dichas prácticas deben figurar obligatoriamente: Availability Management, Capacity & Performance Management, Service Continuity Management, IT Asset Management, Service Configuration Management, Service Level Management, Incident Management, Service Request Management, Problem Management, Change Enablement, Release Management, Knowledge Management, Service Catalogue Management, Supplier Management y Measurement & Reporting Management.
HAB9	Información, reportes e indicadores	La solución deberá incluir evidencias de certificación independiente de procesos integrados ITSM, con mínimo 14 procesos/prácticas, y

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		trazabilidad entre prácticas certificadas y módulos ofertados.
HAB10	Integración e interoperabilidad	La solución deberá permitir intercambio de información con terceros mediante APIs, web services, webhooks o conectores documentados.
HAB11	Gestión de servicios	La solución deberá contar con portal web para usuario final, configurable con imagen corporativa, colores, logos, textos, accesos rápidos, catálogo y base de conocimiento.
HAB12	Gestión de servicios	La solución deberá Incluir CMDB integrada con ITSM/ITAM, permitiendo relaciones entre servicios, activos, CIs, usuarios, tickets, cambios, proveedores y SLAs.
HAB13	Gestión de servicios	La solución deberá permitir KPIs por proceso, servicio, grupo, técnico, prioridad, cliente, SLA, canal, nivel de satisfacción, backlog, vencimiento y productividad.
HAB14	Seguridad	La solución deberá permitir la configuración de campos personalizados, obligatoriedad, permisos, visibilidad y validaciones desde interfaz web, sin desarrollo obligatorio.
HAB15	Gestión de servicios	La solución deberá permitir gestión de problemas a partir de incidentes, con análisis de causa raíz, errores conocidos, soluciones temporales, costos y relaciones con CIs/cambios.
HAB16	Seguridad	La solución deberá permitir cambios estándar, normales y de emergencia, con comité aprobador, evaluación de riesgo, impacto, planificación, pruebas, rollback y calendario.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

HAB17	Gestión de servicios	La solución deberá permitir base de conocimiento integrada con tickets, catálogo, chatbot y portal, con ciclo de vida de aprobación, publicación, versionado, valoración y búsqueda.
HAB18	Gestión de servicios	La solución deberá demostrar integración funcional entre Mesa de Servicios, Gestión de Activos, CMDB, Catálogo, SLAs, Proveedores, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad en una misma plataforma y suite del mismo fabricante, evitando dependencias de integración personalizada para el flujo estándar entre procesos.
HAB22	Gestión de servicios	La solución deberá contar con la práctica en Service Continuity Management / ITSCM y demostrar ciclo de vida de continuidad integrado al catálogo, CMDB, cambios, proveedores y reportes.
HAB23	Gestión de servicios	La solución deberá permitir que continuidad, disponibilidad y capacidad compartan información con incidentes, problemas, cambios, catálogo, niveles de servicio, CMDB y proveedores sin integraciones personalizadas obligatorias.
HAB24	Información, reportes e indicadores	La solución deberá permitir tableros y reportes preconfigurados y configurables, exportables al menos a Excel/PDF, con filtros, agrupaciones, tendencias y programación de envíos.
HAB25	Gestión de servicios	La solución deberá permitir Gestionar SLAs, OLAs y UCs con cálculo automático de primera respuesta, resolución, calendarios, festivos, horarios laborables/no laborables y pausas justificadas.
HAB26	Gestión de servicios	Esta herramienta debe entregarse con un (1) año de asistencia al servicio, modernización y mejora,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		durante el cual se garantizará la administración y correcto funcionamiento del sistema.
HAB27	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá estar o tener licenciamiento del propietario y comercial con soporte directo del fabricante
HAB28	Información, reportes e indicadores	Durante la vigencia del contrato, el contratista debe proporcionar toda la infraestructura necesaria para la instalación, configuración y operación de la herramienta de gestión, incluyendo los ambientes de producción y de pruebas.
HAB29	Gestión de servicios	Disponibilidad de la Herramienta: El nivel de disponibilidad acordado es mínimo del 99.59% durante un año, excluyendo interrupciones planeadas previamente notificadas con suficiente antelación tales como, mejoras y revisión al software, hardware y cualquier otro elemento componente del servicio. Así mismo, eventos impredecibles de difícil control tales como, imposibilidad de acceso, intrusiones, entre otros.

MATRIZ DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES Y TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN

La presente matriz conserva la sustancia funcional y técnica de los requerimientos TEC del Anexo 1 original y los expresa como condiciones de la solución contratada. Las denominaciones de obligatoriedad y los documentos de acreditación que aparecían en la versión de evaluación no hacen parte de esta matriz, por corresponder a documentos posteriores del proceso de selección.

Código	Componente	Especificación funcional o técnica
TEC1	Gestión de servicios	REGISTRO Y GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS La herramienta de gestión debe permitir el registro y administración integral de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		incidentes y requerimientos, cumpliendo como mínimo con las siguientes características: Debe permitir el registro de incidentes y/o requerimientos a través de distintos canales tales como la Web, APP'S Aplicación móvil, Chat Bots, Whatsapp.
TEC2	Gestión de servicios	La herramienta de gestión debe estar alineada a ITIL 5 (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información versión 5), además debe estar alineada a la norma ISO 20000 y/o con los procesos definidos en el marco de referencia ITIL vigente para el momento. y tener un reconocimiento Customers' Choice por Gartner Peer insights
TEC3	Gestión de servicios	El chatbot debe permitir crear casos, consultar casos del usuario, visualizar casos rápidos/catálogos y consultar artículos de base de conocimiento.
TEC4	Información, reportes e indicadores	La solución deberá contar con una herramienta de asistencia de inteligencia artificial que también permita la autogestión por parte de los usuarios.
TEC5	Canales y experiencia de usuario	La solución deberá permitir apertura de tickets en nombre de otra persona, registrando solicitante original y usuario que genera el registro.
TEC6	Seguridad	La solución deberá proveer una Aplicación móvil que permita el acceso de técnicos y usuarios desde smartphones y tablets, de manera que puedan crear, autorizar / rechazar, dar respuesta, y seguimiento a los tickets a lo largo de todo el ciclo de vida (crear tickets desde cero o desde plantillas, escalar tickets, dejar comentarios, hacer o responder, preguntas, resolver o confirmar resoluciones, etc.).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

TEC7	Gestión de servicios	Identificación única del incidente/requerimiento: Cada incidente debe generarse con un consecutivo automático que facilite su consulta y trazabilidad, incluyendo información como fecha y hora de apertura y cierre, descripción detallada del síntoma, y validación de los datos del usuario y del equipo involucrado.
TEC8	Gestión de servicios	Gestión de la base de datos de usuarios: La herramienta debe permitir el registro, identificación y renovación de la base de datos de usuarios del servicio, suministrada por la Alcaldía de Santiago de Cali, con datos como nombre de la dependencia y localización en sincronización con los Directorios Activos de la Administración
TEC9	Gestión de servicios	Clasificación y priorización por tipo de usuario: Se debe posibilitar la clasificación y priorización de los requerimientos de atención según el perfil del usuario para una atención diferenciada y más eficiente
TEC10	Gestión de servicios	Categorización y escalamiento de incidentes: La solución debe permitir la clasificación de los incidentes en al menos tres (3) niveles de categorización, así como la configuración de reglas de escalamiento automático, conforme a los criterios definidos por el supervisor del contrato.
TEC11	Gestión de servicios	Control de tiempos: Permitir el seguimiento detallado de los tiempos de atención para cada categoría de incidente, diferenciando claramente los tiempos de respuesta y solución por grupo de asignación, así como identificando los responsables involucrados y el tiempo total del incidente.
TEC12	Gestión de servicios	Gestión de asistencia y asignaciones: Posibilitar la asignación de un incidente a al menos dos grupos de asistencia de manera simultánea.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

TEC13	Funcionalidad y operación	Establecer niveles de prioridad con base en el impacto y la urgencia, conforme a criterios predefinidos por la Alcaldía de Santiago de Cal
TEC14	Gestión de servicios	Permitir la diferenciación y el control individual de los tiempos de atención de cada grupo de asignación, incluso cuando actúe sobre un mismo incidente.
TEC15	Gestión de servicios	Permitir Notificaciones y alertas: Notificar de forma oportuna a los grupos de atención al servicio sobre el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y Contratos de Apoyo (UC).
TEC16	Gestión de servicios	Enviar notificaciones automáticas a los grupos de asignación y a los usuarios en los momentos clave del ciclo de vida del incidente: apertura, asignación y cierre.
TEC17	Gestión de servicios	Permitir la carga y gestión de archivos adjuntos en cada incidente, para facilitar el respaldo técnico, documentación y trazabilidad del caso.
TEC19	Gestión de servicios	La solución deberá permitir registrar los tiempos de solución de los servicios ofrecidos, dado que todo incidente registrado luego de ser atendido debe tener una solución contada a partir de la fecha y hora de cierre del Incidente. En el evento de que los incidentes de gran impacto y/o incidentes repetitivos que afecten los servicios a los usuarios y cuya solución no esté bajo la responsabilidad del agente, deben crearse como un problema en la herramienta de gestión con la información técnica necesaria y ser escalado al siguiente nivel, para ser gestionada su solución. La herramienta de gestión debe permitir realizar el seguimiento necesario a cada uno de los problemas hasta el cierre del mismo. En los eventos que causen impacto o interrupción del servicio, debe permitir un

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		informe detallado del impacto y número de usuarios o dependencias afectadas.
TEC20	Gestión de servicios	DOCUMENTACIÓN La documentación de cada incidente o requerimiento debe contar como mínimo con los siguientes aspectos: Incidente: Descripción de la eventualidad que el usuario reporta. Error o Sintomatología: Detalle del mensaje de error mostrado en pantalla (si lo presenta) Ocurrencia: Descripción de la forma en que se manifiesta el incidente. Usuarios Afectados: Indicar el número de usuarios o población afectada con la ocurrencia del incidente. Diagnóstico y Resultado: Listar y describir las acciones de diagnóstico o de procedimiento realizadas para dar solución al incidente, incluir el resultado de ejecución de cada acción. Si las rutinas de diagnóstico solucionaron el incidente, debe ser debidamente documentado como solución del mismo. Escalamiento: Se debe documentar la razón por la cual se toma dicha decisión de escalar. Solución: Se debe documentar la causa que generó el incidente, estas deben ser estándares y acordes con la Alcaldía y su líder de Mesa de Servicio.
TEC21	Gestión de servicios	CATEGORIZACIÓN Todos los incidentes o requerimientos de la Alcaldía deben tener una categoría que permita el análisis de la causa-raíz del problema con el fin de tomar acciones para evitarlo o corregirlo. Esta categorización debe ser sugerida por el contratista y concertada con la Alcaldía y el personal administrador de la herramienta; es decir, se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

TEC22	Gestión de servicios	SEGUIMIENTO Y ESCALAMIENTO Una vez los incidentes sean asignados al grupo de atención responsable de proveer la solución, se deben activar mecanismos automáticos y personalizados que hagan seguimiento, gestión y control de tiempo que los incidentes permanecieron abiertos, generando alertas que obliguen a tomar acciones con el fin de cumplir los tiempos comprometidos en los niveles de servicio. La herramienta de gestión debe contar con un mecanismo de escalamiento a grupos de apoyo o nivel II o fabricante para los incidentes que no pueda resolver, con el fin de cumplir con los plazos y requerimientos estipulados, estos grupos podrían ser propuestos por el contratista y/o el personal administrador de la herramienta de gestión. La herramienta de gestión de la Alcaldía debe atender grupos de apoyo de acuerdo al tipo de incidentes así: La herramienta de gestión debe reportar al Alcaldía vía correo electrónico de la mesa de ayuda dispuesto para tal fin, los incidentes de aplicaciones que no sea posible solucionar ni por la herramienta de gestión ni por el Fabricante, para ser escalado a niveles gerenciales. La herramienta de gestión escalará al grupo de atención en campo, los incidentes de los cuales tenga identificada la causa-raíz y que no puedan ser ejecutados de manera remota, de ser así, deben detallar las acciones a seguir, los tiempos para cumplir con estos requerimientos se establecen en los acuerdos de nivel de servicios
TEC23	Gestión de servicios	CIERRE DE INCIDENTES Para cerrar un incidente se deben cumplir las siguientes condiciones: Garantizar que la categoría final utilizada en el incidente refleja la naturaleza del mismo al momento del cierre. Todos los incidentes deben ser cerrados con síntoma, causa y solución. Se debe notificar al usuario por correo electrónico que el incidente ha sido cerrado con su

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		respectiva solución, además por medio de esta notificación, el usuario debe tener la posibilidad de aceptar o no la solución suministrada, al igual que colocar una inconformidad con el servicio y el registro de una encuesta de satisfacción.
TEC24	Gestión de servicios	LICENCIAMIENTO En procura de la eficiencia operativa y técnica , la Herramienta debe permitir el licenciamiento nominal y concurrente para los técnicos que gestionan la Mesa de Servicios y un licenciamiento ilimitado para usuarios finales. La Herramienta debe permitir el licenciamiento ilimitado Para activos no tecnológicos y/o que no posean un sistema operativo.
TEC25	Gestión de servicios	GESTIÓN DE PROBLEMA Se refiere a la detección y gestión de los problemas detectados a partir de los incidentes o de otras fuentes. Control de problemas: llegar a la causa-raíz de los incidentes Control de errores: corregir problemas a través de los errores conocidos Identificación y registro de problemas clasificación de problemas Investigación y diagnóstico de los problemas Solución y cierre de problemas. Base de datos de conocimientos y errores conocidos El contratista mantendrá renovada una herramienta de base de datos de conocimientos, donde almacenará la información referente a los productos y servicios de tecnología con sus respectivos errores conocidos. Esta base de datos de conocimiento debe ser consultada vía WEB por parte de los usuarios finales, usuarios de nivel 1 y 2 y administradores registrados en la plataforma para minimizar el reporte de incidencias repetidas basadas en casos ya resueltos.
TEC26	Gestión de servicios	INFORMES Y REPORTES ESTADÍSTICOS El contratista debe proveer un mecanismo para que el Distrito tenga acceso en línea y de forma autónoma a

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		los reportes del servicio con el fin de entregar la siguiente información: Reporte de número de incidentes registrados en cada mes Informe diario de la operación del día anterior. Tiempos y cantidad de incidentes solucionados según su impacto. Resumen de categorías por incidentes registrados por mes. Cantidad de incidentes recibidos, clasificados por usuario, ubicación y/o por entidad. Cantidad de incidentes cerrados en el mes. Cantidad y tiempo promedio de incidentes suspendidos en el mes, además de mostrar las causas de suspensión. Solución en el primer llamado: el número de incidentes de usuarios que son resueltos durante el primer contacto con el Mesa de Servicios versus el número total de incidentes. Informe del número de incidentes que permanecen sin resolver, pendientes o abiertos por periodos predefinidos. Porcentaje y categorías de escalamientos de incidentes en el mes. Cumplimiento de niveles de servicio (slas). Requerimientos escalados por tipo causa-raíz del servicio. Contar con Dashboards que permitan desplegar los diferentes indicadores de gestión (KPI's) a nivel de gestión de incidentes y/o solicitudes y la Gestión de los Activos tecnológicos en procura de realizar análisis operativos por parte de los líderes de soporte y análisis estratégicos por parte del personal directivo de la Alcaldía. La herramienta debe tener incorporado dashboards con informes y métricas para tomar decisiones basadas en datos de una forma visual, rápida y sencilla, desde cualquier lugar. También debe poder integrarse con cualquier herramienta de BI externa, tales como Microsoft Power BI, Tableau . etc Nivel de ocupación de Mesa de Servicios: la cantidad de tiempo en que el asesor está activamente gestionando solicitudes e incidentes o bien está disponible para brindar solución a los usuarios versus la cantidad de tiempo en que no está disponible o activo (ejecutando
--	--	--

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		otro tipo de tareas). La herramienta debe proporcionar a través de un tablero de control la gestión de incidentes y/o solicitudes por organismo y de acuerdo a los requerimientos que se establezcan en las especificaciones técnicas que será entregada por el equipo administrador de la mesa de servicios de la Alcaldía de Cali, especificaciones que también fueron detalladas en la sección de obligaciones específicas.
TEC27	Gestión de servicios	GESTIÓN DE ACTIVOS Y CMDB La Herramienta debe demostrar integración funcional entre Mesa de Servicios, Gestión de Activos, CMDB, Catálogo, SLAs, Proveedores, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad en una misma plataforma o suite del mismo fabricante, evitando dependencias de integración personalizada para el flujo estándar entre procesos.
TEC28	Activos, inventario y CMDB	La Herramienta ITSM debe permitir el descubrimiento de los activos tecnológicos de manera automática y no intrusiva con sistemas operativos Windows, Linux, Unix, Mac OS X, iOS, Android, Chrome OS, equipos clientes o servidores, físicos o virtuales, routers, switches, impresoras, así como permitir, controlar y conocer el uso real de licencias de software.
TEC29	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá Mantener inventario automatizado de hardware, software, configuración, red, componentes, cambios y estado de actualización de equipos y servidores
TEC30	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá Recolectar como mínimo nombre de equipo, marca, modelo, serial, dominio, usuario habitual, BIOS, procesador, memoria, discos, tarjetas de red, PnP, impresoras, firewall, aplicaciones, versiones y parches.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

TEC31	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir detección de cambios de hardware y software entre inventarios, generando alertas, eventos o notificaciones automáticas.
TEC33	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir control de licenciamiento de software, identificación de software instalado, versiones, fabricante, clasificación, agrupación, uso, cumplimiento y brechas de licencias.
TEC35	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir la gestión de contratos, facturas, garantías, pagos, vencimientos, mantenimientos, renovaciones y proveedores asociados a activos y licencias.
	Funcionalidad y operación	La solución deberá permitir la notificación de vencimientos de garantías, contratos, pagos, licencias, revisiones y mantenimientos preventivos.
TEC37	Seguridad	La solución deberá permitir la distribución, instalación y desinstalación remota de software de manera centralizada, con ventanas horarias y control de impacto en red.
TEC38	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la creación automática de incidentes o peticiones en mesa de servicios con base en reglas derivadas del inventario, parches, alertas, cambios o incumplimientos.
TEC39	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la evaluación de impacto de un activo o CI sobre servicios y procesos de negocio, usando relaciones CMDB.
TEC40	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir CMDB integrada con inventario automático para alta o actualización automática de CIs tecnológicos detectados.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

TEC41	Gestión de servicios	La solución deberá permitir mapa de relaciones entre activos, CIs, servicios, usuarios, contratos, proveedores, tickets, cambios y SLAs.
TEC42	Información, reportes e indicadores	La solución deberá permitir la gestión de proveedores con ciclo de vida, validación, rechazo, retiro, contactos, evaluación, riesgos, revisiones periódicas, bitácora y adjuntos.
TEC43	Funcionalidad y operación	La solución deberá permitir la gestión de contratos con ciclo de vida, validación, rechazo, finalización, condiciones legales/financieras, pagos, autorizaciones y revisiones periódicas.
TEC44	Gestión de servicios	La solución deberá permitir relacionar proveedores y contratos con activos, CIs, servicios, grupos de soporte, UCs, planes de mejora y otros contratos.
TEC45	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir tableros preconfigurados y configurables para activos por tipo, estado, ubicación, responsable, antigüedad, garantía, software, licencias, parches, cambios y riesgos.
TEC46	Información, reportes e indicadores	La solución deberá permitir exportar reportes a Excel/PDF y programar envío automático a responsables.
TEC47	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir control de permisos por rol, perfil, técnico, grupo, compañía, ubicación, tipo de activo, datos sensibles y acciones remotas.
TEC48	Integración e interoperabilidad	La solución deberá permitir integración con directorio corporativo para usuarios, responsables, técnicos, autenticación y roles.
TEC49	Gestión de servicios	La información de inventario, descubrimiento, licenciamiento, parches y vulnerabilidades debe poder

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

		relacionarse con Cls, servicios, proveedores, contratos, tickets y planes de continuidad.
TEC50	Activos, inventario y CMDB	La solución debe permitir la Discriminación de elementos de gestión técnica o de activos tecnologicos.ejemplo ✓ Classmate ✓Notebook ✓Portátiles ✓Computadores de Escritorio, etc . etc
TEC50	Seguridad	La solución deberá cuente con generación de alertas automáticas para controlar vencimientos de certificados de gestión operativa, suscripción y fallos en los sistemas o alertas tempranas.
TEC51	Gestión de servicios	La solución deberá contar con un modulo que permita la gestión de capacidad y disponibilidad sobre activos, Cls o servicios, de forma nativa, indicando métricas, origen y periodicidad.
TEC52	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la integración nativa con herramientas monitoreo tales como Zabbix, PRTG etc, en procura de generar alertas, radicar incidentes y alimentar la disponibilidad y/o capacidad.
TEC54	Gestión de servicios	La solución deberá presentar en tiempo real, sobre los mapas de relacionamiento, tableros y vistas operativas, las alertas de indisponibilidad del servicio, degradación, caída de componentes, saturación de capacidad y alertas de seguridad asociadas a activos o dispositivos. Dichas alertas deberán permitir la creación automática o asistida de incidentes, relacionando como mínimo: alerta, activo/CI afectado, servicio impactado, severidad, SLA, grupo resolutor e histórico del evento.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

TEC55	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá tener privacidad en el manejo de los activos, solo equipos de apoyo determinados con roles o perfiles asignados pueden crear, visualizar activos.
TEC56	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir la adecuación y desarrollo de campos en la herramienta de acuerdo a la data que se maneja y administra en la Alcaldía (Campos diferentes dependiendo del activo).
TEC57	Activos, inventario y CMDB	La solución deberá permitir hacer adecuación y desarrollo de reportes de CI (Items de Configuración) en la herramienta de acuerdo a la data que se maneja y administra en la Alcaldía (Reportes y Dashboards diferentes dependiendo del activo).
TEC58	Funcionalidad y operación	La solución deberá contar con un agente Agentless, compatible y ajustado a las diferentes plataformas del sistema operativo de la Alcaldía.
TEC59	Gestión de servicios	Se debe prestar atención para resolver problemas o errores como resultado de las instalaciones del sistema requeridos para el funcionamiento de la plataforma en las máquinas.
TEC61	Funcionalidad y operación	La solución deberá permitir la Clasificación y categorización de alertas: clasificar aquellas alertas que se pueden obviar, y asignar categorías a los que son significativos.
TEC63	Gestión de servicios	La solución deberá permitir la revisión y cierre de alertas y/o incidentes : verificar que los incidentes hayan sido manejados adecuadamente y si se pueden cerrar. Este proceso también sirve para asegurar que los registros de eventos sean analizados de manera que se identifiquen tendencias y patrones que puedan sugerir medidas correctivas necesarias.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

CONDICIONES PARA LA ENTREGA Y OPERACIÓN CONTRACTUAL

La solución deberá ser entregada de manera integral, operativa y administrable, incluyendo los componentes, configuraciones, integraciones, documentación, suscripciones, capacidades y servicios necesarios dentro del alcance contractual. La puesta en producción deberá efectuarse una vez se hayan completado las actividades de configuración, integración y pruebas que correspondan.

Durante la ejecución, las especificaciones contenidas en este Anexo deberán observarse de manera transversal en las etapas de planeación y diseño, arquitectura y dimensionamiento, configuración y parametrización, implementación e integración, pruebas y validación, puesta en producción, estabilización, operación, soporte, continuidad y mejoramiento.

La documentación técnica de la solución, configuraciones relevantes, integraciones, procedimientos de administración, continuidad y operación deberá mantenerse actualizada durante la ejecución contractual y entregarse a la Entidad conforme al alcance y obligaciones contractuales.

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO

- 62.Documento de arquitectura y diseño de la solución.
- 63.Plan de implementación y cronograma.
- 64.Documentación de configuración y parametrización.
- 65.Documentación de integraciones e interoperabilidad.
- 66.Documentación de administración y operación.
- 67.Documentación de respaldo, recuperación y continuidad.
- 68.Manuales y materiales de transferencia de conocimiento.
- 69.Documentación de los procesos y flujos implementados.
- 70.Informes de operación, soporte, ANS y mejoramiento conforme a las condiciones contractuales.

DISPOSICIONES FINALES

El presente Anexo Técnico constituye el referente técnico de la solución objeto del contrato. Sus especificaciones deberán interpretarse de manera integral con el Estudio Previo, el contrato y los demás documentos que formen parte del proceso y de la relación contractual.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Cuando una especificación se refiera a capacidades de la plataforma, dicha capacidad deberá encontrarse disponible, configurada y operativa en la solución dentro del alcance contratado. Cuando una condición corresponda a una actividad de implementación, soporte, continuidad, capacitación o mejoramiento, deberá ser atendida durante la etapa contractual en la que resulte aplicable.

Las condiciones de evaluación, requisitos habilitantes, certificaciones y documentos que se soliciten al proponente para acreditar la idoneidad de su oferta deberán establecerse en los documentos correspondientes del proceso de selección y no sustituyen las obligaciones técnicas establecidas en este Anexo.

10. ANÁLISIS DE RIESGOS

Para el presente proceso, se identificaron los siguientes riesgos, como recomendaciones desde el punto de vista del análisis del sector.

- Afectación en el precio pactado por ítem, ocasionado por variaciones en el entorno.
- Ausencia o carencia de información necesaria para la ejecución del contrato, tales como estudios, diseños, planos, permisos, licencias, entre otros.
- Demoras en el inicio y la gestión en los trámites de aprobación, con otras entidades municipales o de servicios públicos.
- Demoras ocasionadas por el mal funcionamiento o mala operación o falta de puesta a punto de la maquinaria y/o Equipos en la obra.
- Desconocimiento de obligaciones impuestas por la autoridad ambiental competente en los permisos otorgados necesarios para la ejecución del contrato.
- Diferencias o conflicto entre el contratista y el supervisor, que pueda interrumpir la ejecución del contrato sobre el alcance del mismo.
- Ejecución del contrato sin el personal requerido y establecido en el contrato.
- Falta de implementación y/o documentación por parte del contratista de las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo para la ejecución del contrato.
- Incertidumbre de ocurrencia de actos terroristas y eventos que alteren el orden público.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Insolvencia del contratista.
- Mayor permanencia del personal en el proyecto al tiempo inicialmente previsto, por suspensiones o prórrogas que no son imputables al contratista.
- Reacción de terceros a través de medidas cautelares, derechos de petición - tutelas solicitando suspensión de las obras.
- Reajustes o fluctuación en el costo de materiales y/o mano de obra.
- Retraso en el cumplimiento del cronograma de trabajo por causas ajenas a las partes.
- Sanciones o compensaciones derivadas de daños ambientales por las inadecuadas prácticas durante la ejecución del proyecto.
- Variación en el alcance de la obra por items no previsto o mayores cantidades de obras a ejecutar por el contratista y que generen costos adicionales a los inicialmente pactados.
- Inadecuado uso de herramientas tecnológicas para manejo, almacenamiento y procesamiento de la información.
- Aparición de nueva información relevante que debe ser estudiada para la ejecución del contrato.
- Cambios en las normas, disposiciones o directrices de la Administración Distrital durante la ejecución que sean aplicables al contrato/convenio
- Deserción al momento de la firma del contrato, por situaciones particulares excepcionales del contratista seleccionado.
- El producto entregado o servicio contratado no cuenta con la calidad contratada.
- Eventuales fallas en las telecomunicaciones y requisitos de nuevos desarrollos tecnológicos o estándares que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del contrato.
- Fallas de la plataforma de SECOP II que no permitan acceder al sistema y publicar o generar documentos en el desarrollo del proceso de selección o presentar oferta por parte de los proponentes interesados
- No realizar la liquidación del contrato en los términos pactados en el contrato o los establecidos en la norma.

CONCLUSIONES

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Como resultado del análisis normativo, técnico y financiero consignado en los acápite precedentes del presente documento, y tomando en cuenta la naturaleza del objeto a contratar (correspondiente a la prestación de servicios para la Mesa de Ayuda) así como el valor del presupuesto oficial estimado, se recomienda a la entidad adelantar el procedimiento de contratación mediante la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, de conformidad con lo tipificado en el numeral 2° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios.

Los códigos UNSPSC identificados son:

Código	Segmento	familia	clase	Producto
43231500	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software funcional específico para empresas.	Software funcional específico para empresas.
43231501	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software funcional específico para empresas.	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas
81111800	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.
81111500	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Ingeniería de software o hardware.	Ingeniería de software o hardware.
81111811	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Servicios de soporte técnico o mesa de ayuda
81112200	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software.	Mantenimiento y soporte de software.
43233000	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software de entorno operativo	Software de entorno operativo
43233600	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software de equipo eléctrico	Software de equipo eléctrico
81112009	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicio de datos	Servicios de clasificación de datos o contenidos.

- **Plazo del contrato:** El plazo de ejecución recomendado es hasta el 31 de diciembre de 2026 contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución según lo señalado en la normativa vigente.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- Se recomienda que las garantías a exigirle al futuro contratista sean:

Garantía	Descripción	Porcentaje	Vigencia
Cumplimiento (Artículos 2.1.2.3.1.7 y 2.2.1.2.3.1.12. del Decreto 1082 de 2015)	Ejecución a cabalidad de las actividades inherentes al objeto contractual, por parte del contratista	20%	Por la duración del contrato y seis meses más
Calidad de Servicio (Artículos 2.2.1.2.3.1.15 y 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto 1082 de 2015)	Calidad del servicio a suministrar	20%	Por la duración del contrato y seis meses más
Pago de Salarios (Artículo 2.2.1.2.3.1.13 del Decreto 1082 de 2015)	Prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	5%	Por la duración del contrato y tres años más

- El presupuesto oficial para el presente proceso de selección es la suma de QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE \$550.000.000, incluidos impuestos, tributos y contribuciones y demás costos directos e indirectos a que haya lugar con la ejecución del contrato.
- Forma de pago: Se realizará único pago por concepto de :
- Herramienta en la NUBE
Certificado o declaración del fabricante indicando el modelo de despliegue (SaaS público, nube privada dedicada o híbrida) y el proveedor de infraestructura cloud subyacente (AWS, Azure, GCP, Google Cloud, etc.).

Documento de arquitectura o ficha técnica que indique la(s) región(es) de datacenter donde se aloja la información (relevante para tratamiento de datos personales conforme a Ley 1581 de 2012).

URL(s) de acceso a los ambientes contratados (producción y, si aplica, pruebas/capacitación), verificables por el supervisor del contrato.
 - Licencias de Agentes entregadas

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Certificado de licenciamiento o carta de activación emitida por el fabricante/proveedor, indicando el número exacto de licencias de agente (técnico) entregadas, tipo de licencia (nominal/concurrente) y vigencia.

- Evidencia de Solicitudes Creadas

Trazabilidad mínima por solicitud: número de ticket, fecha de creación, canal de origen, organismo solicitante y estado — como evidencia de que el sistema está en uso real y no sólo configurado.

- Evidencia de Activos cargados

Reporte exportable del módulo CMDB/ITAM con reporte de activos cargados.

- Personal mínimo requerido: El contratista deberá contar con el personal mínimo idóneo para el desarrollo del contrato, teniendo en cuenta lo siguiente:

CAN	CARGO A DESEMPEÑAR	FORMACIÓN ACADÉMICA	DEDICAC.	EXPERIENCIA GENERAL (AÑOS MÍNIMOS)	EXPERIENCIA ESPECÍFICA
1	Gerente de Proyecto	-Ingeniero informático, de sistemas, electrónico, industrial o de telecomunicaciones. Certificado en ITIL 4	50% del tiempo durante el año de soporte.	Tres (3) años	Parametrización y soporte de la herramienta ITSM/ITAM
2	Ingeniero de implementación	Ingeniero informático, de sistemas, electrónico, industrial o de telecomunicaciones. - Certificado en ITIL 4	100% del tiempo, durante el año de atención y soporte	Tres (3) años	Parametrización y soporte de la herramienta ITSM/ITAM
3	Equipo de soporte (Canal atención soporte)	Técnico o tecnólogo en ingeniería informática o sistemas.	100% del tiempo, durante el año de atención y soporte	Tres (3) años	Soporte, atención y Parametrización y soporte de la herramienta ITSM/ITAM

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

- CRITERIOS DIFERENCIALES

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015 y Decreto 1860 de 2021, el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Distrito de Santiago de Cali, incluyó requisitos diferenciales de acuerdo con los resultados del análisis del sector, los cuales se indican a continuación:

A. Emprendimientos y empresas de mujeres

El artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, señaló que se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

3. Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

4. Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

La entidad estatal deberá establecer condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación enunciados en el Decreto 1860 de 2021 que modifica el Decreto 1082 de 2015, frente a los demás proponentes que concurren al procedimiento de selección que no sean empresas o emprendimientos de mujeres.

Nota 1: Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones de que trata el presente artículo deberán expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Nota 2: Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredite que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

B. MIPYME

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

El artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, señaló que de acuerdo con el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 590 de 2000, las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos establecerán condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia.

La entidad estatal deberá establecer condiciones más exigentes respecto a alguno o algunos de los criterios de participación enunciados en el Decreto 1860 de 2021 que modifica el Decreto 1082 de 2015, frente a los demás proponentes que concurren al procedimiento de selección que no sean Mipyme.

Acreditación de Mipyme: La Mipyme colombianas deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera:

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

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen. Las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

Nota 1. Los criterios de clasificación empresarial son los definidos en el artículo 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Nota 2. Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Nota 3. Las condiciones habilitantes diferenciales aplican sin perjuicio de lo dispuesto en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Estado colombiano, pero no rige en las convocatorias limitadas que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 del Decreto 1082 de 2015.

C. Emprendimientos y empresas de personas con discapacidad

El artículo 2.2.1.2.4.2.7.3. del Decreto 0287 del 2026, señaló que en los procesos de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos, así como en los procesos competitivos adelantados por entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, deberán establecer requisitos habilitantes diferenciales o ajustados en materia de experiencia, capacidad financiera u organizacional, o el valor de la garantía de seriedad de la oferta, con el fin de promover la participación de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad con domicilio en el territorio nacional, por lo anterior, el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto anteriormente mencionado, indicó que se entenderán como emprendimientos y empresas de personas con discapacidad aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

1. Personas naturales con discapacidad que ejerzan una profesión liberal. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como el título profesional correspondiente.
2. Personas naturales con discapacidad que hayan realizado actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio, durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del registro mercantil.
3. Personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50%) de sus acciones, partes de interés o cuotas de participación pertenezcan a personas con discapacidad y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

La circunstancia de la propiedad de la persona jurídica se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista, de acuerdo con los requerimientos de ley o, el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las personas con discapacidad han mantenido su participación. Adicionalmente se debe adjuntar la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del certificado de existencia y representación legal.

4. Personas jurídicas que tengan vinculadas laboralmente al menos una persona con discapacidad en empleos del nivel directivo de la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Por otra parte, se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador, y el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social.

Nota 1: Respecto de los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, las certificaciones de que trata el presente artículo deberán

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Nota 2: Tratándose de proponentes plurales, estas condiciones sólo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. de este Decreto y acredite una participación no inferior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural.

- **EXPERIENCIA**

Los Proponentes deben acreditar su experiencia a través de: i) la información consignada en el RUP para aquellos que estén obligados a tenerlo, ii) la presentación del Formato 3 – Experiencia para todos los Proponentes.

La evaluación de los Proponentes se efectuará de acuerdo con la experiencia contenida en el Registro Único de Proponentes (RUP) vigente y en firme antes del cierre del proceso. Los Proponentes podrán acreditar experiencia proveniente de contratos celebrados con particulares o entidades estatales.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS PRESENTADOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA EXIGIDA

Los contratos para acreditar la experiencia exigida deberán cumplir las siguientes características:

EXPERIENCIA GENERAL:

1. El proponente debe aportar máximo DOS (2) contratos ejecutados y terminados, cuyo objeto y/o alcance y/o actividades estén directamente relacionados con la Implementación, Configuración, Parametrización y soporte de Herramientas ITSM/ITAM, en empresas públicas o privadas, cuya sumatoria de los contratos acreditados deberá ser igual o superior al 100% del presupuesto oficial expresado en SMMLV, los cuales en su conjunto, deberán estar identificados en los siguientes códigos del clasificador de bienes y servicios:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Código	Segmento	familia	clase
43231500	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	Software	Software funcional específico para empresas.
81111811	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas

EXPERIENCIA ESPECÍFICA:

1. Por lo menos UNO (1) de los contratos acreditados como experiencia general, deberá permitir verificar en su objeto y/o alcance la implementación de módulos de ITMS y módulos ITAM. Asimismo, deberá permitir verificar de manera clara y específica la ejecución de las siguientes actividades:

- Instalación, implementación, configuración y soporte de Módulos ITSM
- Instalación, implementación, configuración y soporte de Módulos ITAM

Nota: La ejecución de las anteriores actividades serán verificadas en la integralidad y/o conjunto del contrato mencionado y NO en cada frente de trabajo y/o lugar.

- **Indicadores financieros y organizacionales se recomienda tener en cuenta los siguientes valores:**

Indicador	Valor de referencia
Índice de liquidez.	Mayor o igual a 1,25
Índice de endeudamiento.	Menor o igual a 69%
Razón de Cobertura de intereses.	Mayor o igual a 1,31
Rentabilidad del patrimonio	Mayor o igual a 9%
Rentabilidad del activo	Mayor o igual al 4%

Fuente: Guía cálculo de indicadores financieros

- **Criterios de evaluación recomendados:**

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Las propuestas serán calificadas y ponderadas teniendo en cuenta los factores de selección objetiva establecidos a continuación, necesarios para comparar las propuestas de conformidad con el numeral 2o del artículo 5o de la Ley 1150 de 2007.

La Entidad evaluará las propuestas hábiles, es decir, las que definitivamente cumplieron con todos los aspectos objeto de verificación (jurídica, experiencia, capacidad financiera y capacidad organizacional). Se calificarán las propuestas que cumplan con la totalidad de los requisitos enunciados anteriormente y una vez corregidos los posibles errores aritméticos.

Las propuestas habilitadas el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asignará previa la verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos, el siguiente puntaje:

CRITERIO DE CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN (PUNTAJE)
Factor Económico	49,5
Factor de Calidad	40
Apoyo a la Industria Nacional	10
Mipyme	0,25
Emprendimiento y Empresa de Mujeres	0,25
Total	100

Se aclara que, por tratarse de criterios de ponderación, los mismos no serán objeto de subsanabilidad alguna.

- Método de evaluación de la oferta económica: Se recomienda a partir del valor de las ofertas se podrá asignar máximo 49,5 puntos de acuerdo con el método escogido para la ponderación de la oferta económica según lo siguiente:

A. Una sola propuesta habilitada. En el evento en que solamente se presente una propuesta o en la evaluación definitiva se encuentre una sola propuesta HABILITADA en los criterios habilitantes, se verificará el cumplimiento de las condiciones establecidas para la presentación de la oferta económica y si cumple con ellas, se le asignará el máximo puntaje estipulado.

B. Dos o más propuestas habilitadas. La entidad seleccionará el método de ponderación de la propuesta económica de acuerdo con las siguientes alternativas:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAJA01.04.01.P001.F004
	ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR		VERSIÓN 001

Concepto	Método
1	Mediana con valor absoluto
2	Media geométrica
3	Media aritmética baja
4	Menor valor

Para determinar el método de ponderación, la entidad tomará los centavos de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM), certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en su sitio web: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/60819>).

Para mayor claridad y, de acuerdo con lo indicado, la TRM que la entidad utilizará para determinar el método de ponderación será la que rija el día hábil a la apertura de las ofertas. (Por ejemplo: si el día de la presentación de las ofertas es el 26 de abril. Se tomará en cuenta la TRM de este día, esto quiere decir, que la TRM a tomar será la que salga desde el 25 de abril a las 5:00 pm).

El método de ponderación se determinará de acuerdo con los rangos del siguiente cuadro:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Rango (inclusive)	Número	Método
De 0.00 a 0.24	1	Mediana con valor absoluto
De 0.25 a 0.49	2	Media geométrica
De 0.50 a 0.74	3	Media aritmética baja
De 0.75 a 0.99	4	Menor valor

En todos los casos se tendrá en cuenta hasta el quinto (5°) decimal del valor obtenido como puntaje y las fórmulas se aplicarán con las propuestas que no han sido rechazadas y se encuentran válidas.

Las propuestas que al aplicar las fórmulas obtengan puntajes negativos obtienen cero (0) puntos en la oferta económica.

- A. Mediana con valor absoluto La Entidad calculará el valor de la mediana con los valores de las propuestas hábiles. En esta alternativa se entenderá por mediana de un grupo de valores el resultado del cálculo que se obtiene a través de la aplicación del siguiente proceso: la Entidad ordenará los valores de las propuestas hábiles de manera descendente. Si el número de valores es impar, la mediana corresponde al valor central, si el número de valores es par, la mediana será el promedio de los dos valores centrales.

$$Me = \text{Mediana}(V1; V2. . ; \dots Vm)$$

Donde:

- Vi: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas “i”.
- m: Es el número total de propuestas económicas válidas recibidas por la Entidad.
- Me: Es la mediana calculada con los valores de las propuestas económicas válidas.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Bajo este método la Entidad asignará el puntaje así:

I. Si el número de valores de las propuestas hábiles es impar, el máximo puntaje será asignado a la propuesta que se encuentre en el valor de la mediana. Para las otras propuestas, se utilizará la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left[\left\{ 1 - \left| \frac{Me - V_i}{Me} \right| \right\} * Puntaje\ máximo \right]$$

Donde:

- Me: Es la mediana calculada con los valores de las propuestas económicas válidas.
- Vi: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas “i”.

II. Si el número de valores de las propuestas hábiles es par, se asignará el máximo puntaje a la propuesta que se encuentre inmediatamente por debajo de la mediana. Para las otras propuestas, se utilizará la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left[\left\{ 1 - \left| \frac{V_{Me} - V_i}{V_{Me}} \right| \right\} * Puntaje\ máximo \right]$$

Donde:

- VMe: Es el valor de la propuesta económica válida inmediatamente por debajo de la mediana.
- Vi: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas “i”.

B. Media Geométrica

Para calcular la Media Geométrica se tomará el valor de las propuestas hábiles para el respectivo factor de calificación para asignar el puntaje de conformidad con el siguiente procedimiento:

$$MG = \sqrt[n]{V_1 * V_2 * V_3 * ... * V_n}$$

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

Donde:

- MG: Es la media geométrica de todas las ofertas habilitadas.
- V1: Es el valor de una propuesta habilitada.
- Vn: Es el valor de la propuesta n habilitada.
- n: La cantidad total de propuestas habilitadas.

Para efectos de la asignación de puntaje se tendrá en cuenta lo siguiente: se otorgará el máximo puntaje al valor de la propuesta que se encuentre más cerca (por exceso o por defecto) al valor de la media geométrica calculada para el factor correspondiente.

Las demás propuestas recibirán puntaje de acuerdo con la siguiente ecuación:

$$Puntaje = Puntaje\ máximo * \left(1 - \left(\frac{|MG - V_i|}{MG} \right) \right)$$

C. Media Aritmética Baja

Consiste en determinar el promedio aritmético entre la propuesta válida más baja y el promedio simple de las ofertas hábiles para calificación económica.

$$\underline{X_B} = \frac{(V_{min} + \underline{X})}{2}$$

Donde:

- Vmin: Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.
- X: Es el promedio aritmético simple de las propuestas económicas válidas.
- XB: Es la media aritmética baja.

La Entidad procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

$$\text{Puntaje} = \left\{ \begin{array}{l} \text{Puntaje máximo} \\ * \left(1 - \left(\frac{X_B - V_i}{X_B} \right) \right) \text{ Para valores menores o iguales a } \underline{X_B} \quad \text{Puntaje máximo} \\ * \left(1 - \left(\frac{|X_B - V_i|}{X_B} \right) \right) \text{ Para valores mayores a } \underline{X_B} \end{array} \right\}$$

Donde:

- XB: Es la media aritmética baja.
- Vi: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas “i”

D. Menor Valor

La Entidad otorgará el máximo puntaje a la oferta económica hábil para calificación económica de menor valor.

$$V_{\min} = \text{Mínimo } (V_1; V_2; \dots; V_m)$$

Donde:

- Vi: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas “i”.
- m: Es el número total de propuestas económicas válidas recibidas por la Entidad.
- Vmin: Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.

La Entidad procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

Donde:

1. Vmin: Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.
2. Vi: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas “i”.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS DEL SECTOR	MAJA01.04.01.P001.F004	
		VERSIÓN	001

FIRMA RESPONSABLES
 Mauricio Obyrne Lozano Rol financiero Equipo Estructurador Elaboró: Mauricio Obyrne Lozano - Contratista Revisó: Jesenia Rojas Muñoz - Contratista Paula Andrea Aristizabal - Contratista Andrés Felipe Olaya Perdomo - Contratista
Anexos: Matriz de riesgos; Anexo 1 - Anexo técnico;