ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

ANÁLISIS DEL SECTOR PARA EL ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P.

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, **ESSMAR E.S.P.**, ha elaborado el presente estudio conforme a la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector (GEES) Versión 03 del 25 de septiembre de 2025, expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, con el propósito de identificar las condiciones técnicas, económicas, jurídicas, financieras y organizacionales que caracterizan el mercado relacionado con la ejecución del objeto contractual denominado **"ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD, FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P."**, permitiendo estructurar adecuadamente el proceso de contratación y garantizando la selección objetiva del futuro contratista.

En el marco de los procesos de modernización institucional y transformación digital, las empresas prestadoras de servicios públicos requieren contar con herramientas tecnológicas integradas que permitan optimizar la gestión de la información, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la eficiencia operativa de sus procesos misionales y de apoyo. En este contexto, los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM) se constituyen en soluciones estratégicas para centralizar la información corporativa, automatizar procesos, fortalecer el control interno y garantizar la trazabilidad de las operaciones desarrolladas por la entidad.

El presente análisis del sector tiene como finalidad identificar las condiciones del mercado asociadas al arrendamiento, implementación, parametrización, puesta en marcha, soporte y acompañamiento de plataformas tecnológicas tipo ERP y CRM, orientadas a la integración de los procesos administrativos, jurídicos, comerciales, operativos y financieros de ESSMAR E.S.P. Asimismo, busca analizar la oferta disponible en el mercado, las capacidades técnicas de los potenciales proveedores, los modelos de prestación del servicio bajo esquemas de licenciamiento o software como servicio (SaaS), los requerimientos de infraestructura tecnológica, las condiciones de soporte y actualización, la experiencia específica del sector y los factores que inciden en la adecuada ejecución del objeto contractual.

La implementación de una solución tecnológica integral permitirá fortalecer la gestión institucional mediante la interoperabilidad entre las diferentes áreas de la Entidad, facilitando el flujo oportuno de la información, la eliminación de reprocesos, la automatización de actividades, la generación de reportes estratégicos y el seguimiento en tiempo real de los procesos organizacionales. De igual manera, contribuirá al fortalecimiento de los mecanismos de control, planeación y seguimiento, promoviendo una mayor eficiencia administrativa y operativa en la prestación de los servicios públicos a cargo de ESSMAR E.S.P.

Es importante señalar que la adopción de herramientas tecnológicas integradas constituye una necesidad fundamental para responder a los retos actuales de gestión empresarial, gobierno de datos, transformación digital y mejora continua. En consecuencia, la contratación del servicio de arrendamiento e implementación de un software ERP y CRM permitirá consolidar una plataforma tecnológica robusta, escalable y alineada con las necesidades institucionales, favoreciendo la disponibilidad, calidad, seguridad y confiabilidad de la información generada en cada uno de los procesos de la organización.

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P., cuenta con un Plan Anual de Adquisiciones que contempla los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y el fortalecimiento de la prestación de los servicios públicos a su cargo. Dentro de dichas necesidades se encuentra la contratación del arrendamiento e implementación de una solución tecnológica ERP y CRM, orientada a integrar la gestión corporativa de la entidad, optimizar los procesos internos y fortalecer la capacidad institucional para la administración eficiente de la información.

Los procesos contractuales adelantados por ESSMAR E.S.P. son el resultado de estudios previos que permiten determinar su conveniencia y oportunidad, mediante la realización de análisis técnicos, jurídicos, financieros, económicos e institucionales. Con fundamento en dichos análisis, se elaboran los documentos que soportan el correspondiente proceso de contratación, garantizando el cumplimiento de los principios de planeación, transparencia, eficiencia, economía, responsabilidad y selección objetiva que orientan la gestión contractual de la Entidad.

JUSTIFICACION

En ejercicio de sus competencias y conforme a su objeto misional, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – **ESSMAR E.S.P.**, adelanta acciones orientadas al fortalecimiento institucional, la modernización tecnológica y el mejoramiento continuo de sus procesos, con el propósito de garantizar una gestión eficiente, transparente y articulada de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos a su cargo. En este contexto, resulta fundamental contar con herramientas tecnológicas integradas que permitan optimizar la administración de la información, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la coordinación entre las diferentes áreas de la Entidad.

En aras del cumplimiento de su misión institucional, se ha identificado la necesidad de realizar el **ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD, FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P.**, con el propósito de fortalecer la gestión institucional mediante la incorporación de una solución tecnológica integral que permita centralizar la información, automatizar procesos, mejorar la trazabilidad de las operaciones y optimizar el desempeño de las diferentes dependencias de la Empresa.

Por tanto, se requiere adelantar un proceso de contratación que permita:

1. Implementar una solución tecnológica ERP y CRM que integre los procesos administrativos, jurídicos, comerciales, operativos y financieros de ESSMAR E.S.P., garantizando una gestión centralizada y articulada de la información.

2. Parametrizar, configurar y poner en funcionamiento los diferentes módulos requeridos por la Entidad, de acuerdo con sus necesidades operativas, funcionales y estratégicas.

3. Mejorar la calidad, confiabilidad, disponibilidad y trazabilidad de la información institucional, facilitando la generación de reportes, indicadores y herramientas para la toma de decisiones.

4. Automatizar procesos y flujos de trabajo, reduciendo reprocesos, tiempos de respuesta y riesgos asociados al manejo manual de la información.

5. Garantizar el acompañamiento, soporte técnico, capacitación y transferencia de conocimiento necesarios para asegurar la correcta adopción, utilización y sostenibilidad de la plataforma tecnológica implementada.

Estos servicios hacen parte de la estrategia institucional de ESSMAR E.S.P. orientada al fortalecimiento de la transformación digital, la optimización de la gestión empresarial y la modernización de sus procesos internos. La ejecución del presente contrato permitirá mejorar la eficiencia administrativa y operativa, fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, facilitar la interoperabilidad entre las diferentes áreas y consolidar una gestión basada en información confiable, oportuna y de calidad.

Así mismo, resulta pertinente señalar que la implementación de herramientas tecnológicas integradas constituye un elemento fundamental para responder a las necesidades actuales de gestión organizacional, gobierno de datos, automatización de procesos y mejoramiento continuo. En consecuencia, la contratación de estos servicios contribuirá de manera directa al fortalecimiento de la capacidad institucional de ESSMAR E.S.P., permitiendo una mejor administración de los recursos, una mayor eficiencia en la ejecución de sus procesos y una adecuada articulación entre las áreas que intervienen en la prestación de los servicios públicos a cargo de la Entidad.

La presente actuación contractual se encuentra enmarcada en el **Plan Anual de Adquisiciones – PAA 2026** de ESSMAR E.S.P. y se fundamenta en los principios de planeación, eficiencia, economía transparencia y responsabilidad que orientan la gestión contractual de la Empresa. Con esta iniciativa, ESSMAR E.S.P. busca fortalecer su infraestructura tecnológica, optimizar la gestión de la información institucional y consolidar un modelo de gestión integral soportado en herramientas tecnológicas modernas que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios públicos a su cargo.

ASPECTOS GENERALES

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – **ESSMAR E.S.P.**, en el marco de sus competencias legales, contractuales y misionales, y bajo la orientación del Agente Especial designado, continúa desarrollando estrategias orientadas al fortalecimiento operativo, administrativo e institucional de la Entidad, con el propósito de garantizar una gestión eficiente de sus procesos y la adecuada prestación de los servicios públicos a su cargo. En este contexto, la transformación digital y la modernización tecnológica constituyen elementos fundamentales para optimizar la gestión de la información, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la articulación entre las diferentes dependencias de la organización.

En desarrollo de sus funciones y atendiendo la necesidad de contar con información integrada, confiable y disponible de manera oportuna para la gestión institucional, resulta indispensable disponer de herramientas tecnológicas que permitan centralizar y administrar los procesos administrativos, jurídicos, comerciales, operativos y financieros de la Entidad. Lo anterior adquiere especial relevancia considerando que la correcta gestión de la información constituye un factor determinante para la eficiencia operativa, el control de los procesos, el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de la capacidad institucional de ESSMAR E.S.P.

En este contexto, se ha identificado la necesidad de contratar el servicio de **"ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD, FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P."**, mediante el cual se garantizará la implementación de una solución tecnológica integral que permita la centralización de la información, la automatización de procesos, la interoperabilidad entre áreas y el fortalecimiento de la gestión organizacional.

El desarrollo de estas actividades permitirá optimizar los procesos internos de la Entidad, mejorar la calidad y trazabilidad de la información, fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, reducir reprocesos administrativos y facilitar la generación de reportes e indicadores para la toma de decisiones estratégicas. De igual manera, contribuirá al fortalecimiento de los procesos de gestión institucional, garantizando que la información generada por las diferentes dependencias sea administrada de manera segura, confiable y eficiente.

Por lo anterior, se considera necesario adelantar el correspondiente proceso de contratación con el propósito de contar con una solución tecnológica especializada que permita integrar los diferentes procesos de la Entidad, asegurar la continuidad operativa de las actividades institucionales y garantizar la disponibilidad de

herramientas modernas para la administración y gestión de la información corporativa. Así mismo, el presente proceso contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional de ESSMAR E.S.P., al proporcionar las condiciones necesarias para optimizar la operación de sus áreas administrativas, jurídicas, comerciales, operativas y financieras, en concordancia con los objetivos estratégicos de modernización, transformación digital y mejoramiento continuo que orientan el desarrollo de la Entidad.

OBJETO

ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P.

ANÁLISIS ECONÓMICO

De acuerdo con la clasificación general de las actividades económicas, estas se agrupan en los sectores primario, secundario y terciario. Para el presente proceso contractual resulta relevante principalmente el **sector terciario de la economía**, por tratarse de la prestación de servicios especializados asociados al arrendamiento, implementación, parametrización, soporte y mantenimiento de soluciones tecnológicas empresariales tipo ERP (Enterprise Resource Planning) y CRM (Customer Relationship Management), orientadas a la gestión integral de la información y la optimización de los procesos organizacionales.

Teniendo en cuenta el objeto contractual **"ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD, FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P."**, el proceso se encuentra asociado a actividades especializadas de desarrollo e implementación de software empresarial, transformación digital, integración de sistemas de información, automatización de procesos, gestión documental, analítica de datos, soporte tecnológico y prestación de servicios bajo modelos de licenciamiento o software como servicio (SaaS).

En consecuencia, el mercado objeto del presente proceso está conformado por **empresas desarrolladoras de software, proveedores de soluciones ERP y CRM, integradores tecnológicos, compañías especializadas en transformación digital, consultoras de tecnología de la información y firmas dedicadas a la implementación y soporte de sistemas empresariales**, que cuenten con experiencia en la parametrización, integración, personalización, capacitación, soporte y mantenimiento de plataformas tecnológicas orientadas a la gestión corporativa.

Desde el punto de vista económico, el contrato se fundamenta principalmente en la prestación de servicios tecnológicos especializados que requieren conocimiento técnico, infraestructura tecnológica, metodologías de implementación, personal profesional altamente calificado y capacidades de soporte y acompañamiento permanente. La correcta ejecución del contrato contribuye a optimizar los procesos institucionales, mejorar la eficiencia administrativa y operativa, fortalecer la gestión de la información y facilitar la toma de decisiones a partir de datos confiables, oportunos e integrados.

Adicionalmente, la dinámica económica asociada a este tipo de servicios se encuentra determinada por factores como el número de usuarios que utilizarán la plataforma, los módulos funcionales requeridos, el nivel de personalización e integración de los sistemas, la complejidad de los procesos a automatizar, los servicios de migración y depuración de datos, la infraestructura tecnológica asociada, los niveles de servicio establecidos,

las actividades de capacitación y transferencia de conocimiento, así como las condiciones de soporte, actualización y mantenimiento ofrecidas por el proveedor.

Finalmente, se destaca que el presente proceso constituye una herramienta fundamental para fortalecer la capacidad institucional, tecnológica y operativa de ESSMAR E.S.P., toda vez que permite consolidar una plataforma integral para la gestión de los procesos administrativos, jurídicos, comerciales, operativos y financieros de la Entidad. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento de la transformación digital, al mejoramiento continuo de los procesos internos, al incremento de la eficiencia organizacional y a la generación de información confiable para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la prestación de los servicios públicos a cargo de la Entidad.

ENTORNO MACROECONÓMICO

En materia de crecimiento económico, el **Fondo Monetario Internacional (FMI)**, en su informe **Perspectivas de la Economía Mundial - Resumen Ejecutivo (octubre de 2026)**, señala que la economía mundial ha mostrado una importante capacidad de resiliencia durante el primer semestre de 2026, pese a la prolongación del conflicto en Oriente Medio y a las persistentes tensiones comerciales internacionales. De acuerdo con el organismo, el dinamismo asociado a la inversión y adopción de tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA) ha contribuido a compensar parcialmente los efectos adversos del contexto geopolítico, generando un desempeño económico desigual entre países y regiones. Asimismo, el FMI proyecta un crecimiento económico mundial del **3,1 % para 2026** y del **3,4 % para 2027**, manteniéndose relativamente estable frente a las previsiones anteriores.



Fuente: Resumen Ejecutivo de Perspectivas de la Economía Mundial, octubre de 2026, Fondo Monetario Internacional (FMI).

El informe del **Fondo Monetario Internacional (FMI)** indica que la economía mundial continúa enfrentando un entorno caracterizado por la convergencia de factores geopolíticos, comerciales y tecnológicos. Según el organismo, la combinación entre la prolongación de la guerra en Oriente Medio, las restricciones comerciales y el acelerado desarrollo de la inteligencia artificial ha configurado una economía global con comportamientos diferenciados, en la que algunas naciones se benefician de las exportaciones relacionadas con la tecnología y de términos de intercambio favorables, mientras que otras enfrentan mayores costos de importación y una demanda más débil.

En este escenario, el crecimiento económico mundial se proyecta en **3,1 % para 2026** y **3,4 % para 2027**, reflejando una estabilidad relativa en las perspectivas globales. Sin embargo, el FMI advierte que dicha estabilidad oculta diferencias importantes entre economías. Los países con una mayor participación en las cadenas de valor tecnológicas y una menor exposición a los efectos directos del conflicto geopolítico presentan mejores perspectivas de crecimiento, mientras que las economías importadoras de energía y con menor vinculación al sector tecnológico enfrentan mayores dificultades derivadas del incremento de costos, presiones inflacionarias y limitaciones fiscales.

Dentro de este contexto:

• Las economías con una fuerte participación en la cadena de valor tecnológica continúan beneficiándose del crecimiento de la inversión asociada a la inteligencia artificial y de una demanda más dinámica.

• Los países exportadores de energía ubicados fuera de las zonas de conflicto han sido favorecidos por mejores términos de intercambio derivados del comportamiento de los mercados energéticos.

• Las economías importadoras de energía y con menor integración tecnológica enfrentan mayores costos de importación, presiones cambiarias, restricciones fiscales y menores factores de compensación frente a la desaceleración de la demanda internacional.

El análisis realizado por el FMI evidencia que los riesgos para las perspectivas económicas mundiales continúan orientados a la baja. Entre los principales factores de incertidumbre se encuentran la prolongación o intensificación del conflicto en Oriente Medio, posibles interrupciones en los mercados energéticos, nuevas tensiones comerciales, fenómenos climáticos extremos y una eventual corrección de las expectativas asociadas al crecimiento impulsado por la inteligencia artificial. De materializarse dichos riesgos, podrían presentarse aumentos en los precios de la energía y los alimentos, mayores presiones inflacionarias, deterioro de las condiciones fiscales y financieras, así como una desaceleración del crecimiento mundial.

Los principales riesgos identificados por el Fondo Monetario Internacional son:

1. La prolongación o escalamiento del conflicto en Oriente Medio y sus efectos sobre los precios de la energía y los alimentos.
2. Nuevas perturbaciones en la infraestructura energética mundial o eventos que afecten el suministro de materias primas estratégicas.
3. Un endurecimiento de las condiciones financieras derivado de vulnerabilidades fiscales o de correcciones en los mercados de capitales.
4. La persistencia o reaparición de tensiones comerciales entre las principales economías del mundo.
5. Una reducción de la inversión o de las expectativas de productividad asociadas al desarrollo de la inteligencia artificial.

Finalmente, el FMI destaca la necesidad de mantener políticas económicas orientadas a preservar la estabilidad macroeconómica y financiera, fortalecer la sostenibilidad fiscal, mejorar la seguridad energética, promover la adopción de nuevas tecnologías y mantener abiertos los canales de comercio y cooperación internacional. De

igual manera, resalta la importancia de fortalecer la capacidad de adaptación de las economías frente a un entorno global caracterizado por riesgos cada vez más frecuentes y asimétricos, así como por la acelerada transformación tecnológica impulsada por la inteligencia artificial.

Los indicadores económicos son datos estadísticos que permiten analizar el comportamiento de la economía y su incidencia en los diferentes sectores productivos. Su estudio facilita evaluar las condiciones actuales del mercado y proyectar posibles variaciones que puedan afectar los costos asociados a la ejecución del contrato, aportando información para la estimación del presupuesto oficial y la toma de decisiones durante el proceso de contratación.

Dólar TRM **$ 3.156,32** Oct-20	**UVR** **$419,92** Oct-20	**DTF** (EA) **10,44%** Oct-20
Desempleo (Total Nacional) **9.4%** Ago-2026	**IPC** (Índice de precios al Consumidor) **0.37%** Sep-2026	**Variación PIB** (Producto Interno Bruto) **3.5%** II trimestre 2026pr
Salario mínimo (Dólar por libra) **$ 1.750.905** 2026	**Café** (Dólar por libra) **US$3,71** Oct-20	**Petróleo WTI** (Dólares por barril) **US$103,84** Oct-20

Ahora bien, entre los principales indicadores económicos encontramos:

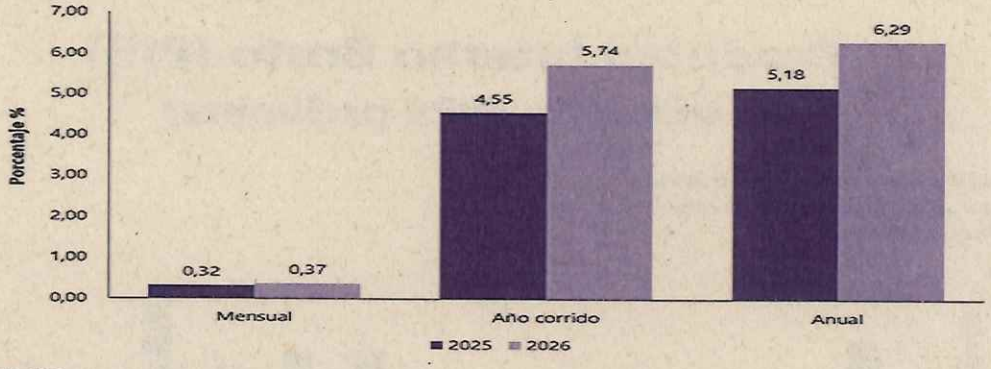
ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR

Según información del Banco de la República de Colombia el índice de precios al consumidor (IPC) mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un periodo base. El dato del IPC, en Colombia, lo calcula mensualmente El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE); ver variación del PC del total nacional para el mes de Septiembre 2025 - 2026 (ver grafica No.1).

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Septiembre 2026

Gráfico 1. IPC Variaciones
Total Nacional
Septiembre 2025 - 2026



Fuente: DANE, IPC.

En el mes de septiembre de 2026, el IPC registró una variación de 0,37% en comparación con agosto de 2026, dos divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional: Educación (1,43%) y, por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,78%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,31%), Restaurantes y hoteles (0,28%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,23%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,23%), Transporte (0,13%), Salud (0,12%), Prendas de vestir y calzado (0,10%), Bienes y servicios diversos (0,05%), Información y comunicación (-0,02%) y, por último, Recreación y cultura (-0,21%).

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Septiembre 2025 - 2026

		2025		2026	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	1,39	0,06	1,43	0,06
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,18	0,03	0,78	0,15
TOTAL	100,00	0,32	0,32	0,37	0,37
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,31	0,10	0,31	0,09
Restaurantes y hoteles	9,43	0,20	0,02	0,28	0,03
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	1,07	0,02	0,23	0,00
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,16	0,01	0,23	0,01
Transporte	12,93	0,11	0,01	0,13	0,02
Salud	1,71	0,60	0,01	0,12	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,23	0,01	0,10	0,00
Bienes y servicios diversos	5,36	0,44	0,02	0,05	0,00
Información y comunicación	4,33	1,43	0,04	-0,02	0,00
Recreación y cultura	3,79	-0,16	0,00	-0,21	-0,01

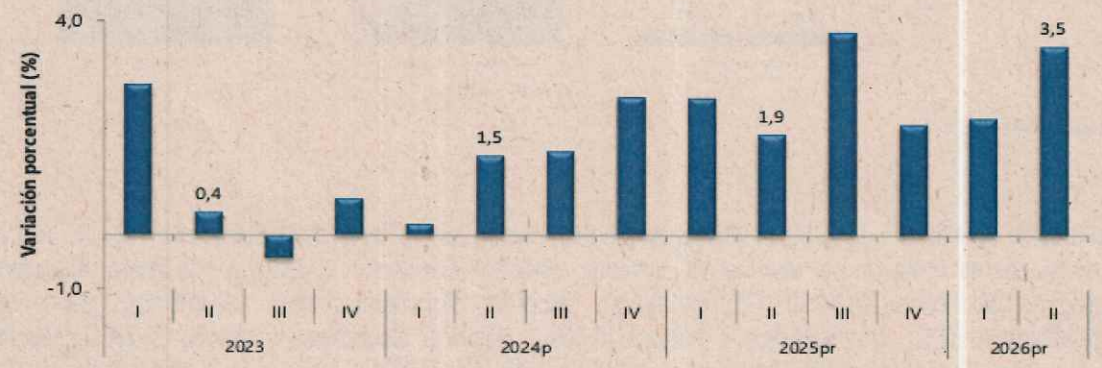
Fuente: DANE, IPC

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,37%), se ubicaron en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Educación, las cuales aportaron 0,30 puntos porcentuales a la variación total.

.PRODUCTO INTERNO BRUTO PIB

Producto Interno Bruto (PIB)
II trimestre 2026 preliminar

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



Fuente: DANE, PIB_T

En el segundo trimestre de 2026pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,5% respecto al mismo periodo de 2025pr (ver tabla 1). 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).

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%.

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2026[pr]

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

ÍNDICE DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL (IPI)

El Índice de Producción Industrial IPI es una operación estadística a través de la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) obtiene y compila la información de evolución de la variable producción real del sector industrial colombiano en el corto plazo.

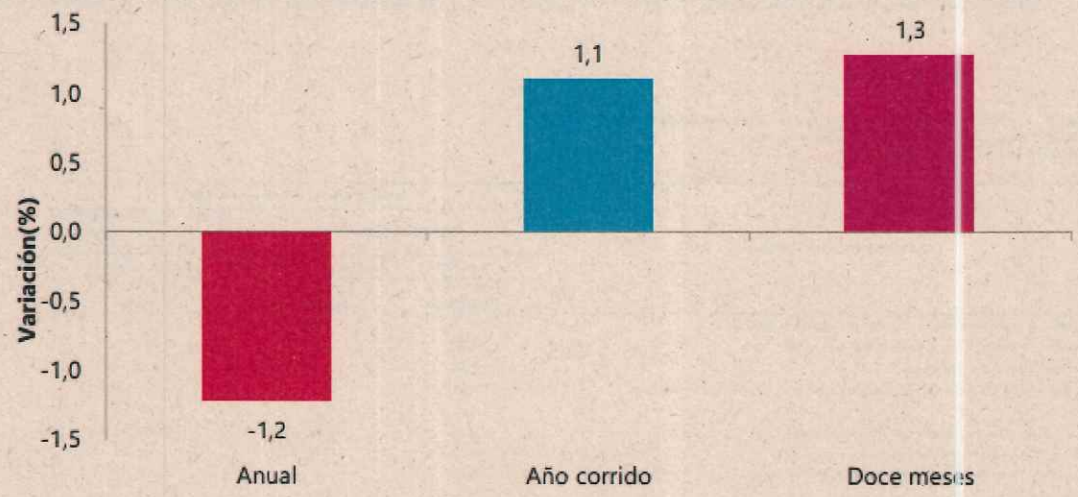
El Índice de Producción Industrial (IPI) se calcula con base en la información de la producción real, que suministran mensualmente los agentes industriales a la Encuesta Mensual Manufacturera con enfoque territorial (EMMET) y registros administrativos provenientes de entidades externas al DANE.

En julio de 2026, frente a julio de 2025, tres de los cuatro sectores registraron variaciones positivas, el sector de captación, tratamiento y distribución de agua aumentó 3,6%; el de explotación de minas y canteras aumentó un 2,7% y el de suministro de electricidad y gas presentó un incremento del 4,1%. En contraste, industria manufacturera registró una variación negativa de 2,3%.

En julio de 2026 frente a julio de 2025, el Índice de Producción Industrial presentó una variación de -0,3%.

Índice de Producción Industrial (IPI)
Agosto 2026

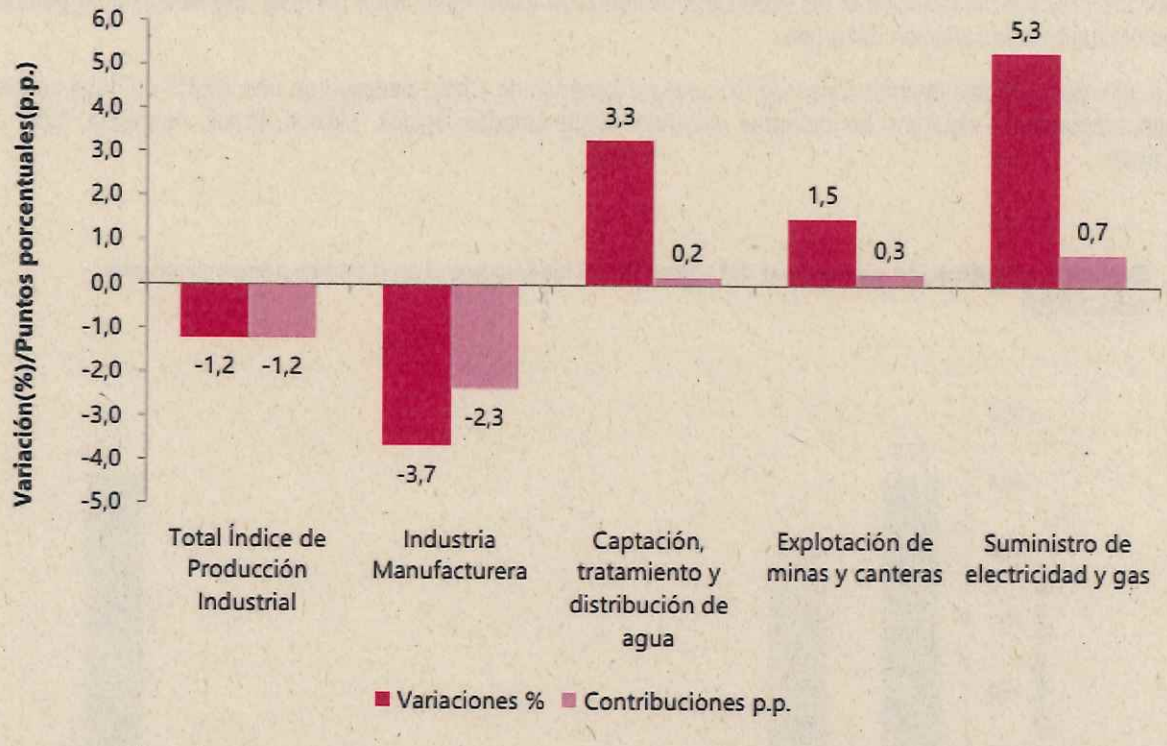
Gráfico 1. Variación anual, año corrido y doce meses del Índice de Producción Industrial
Total nacional
Agosto 2026[Pr]



Fuente: DANE, Índice de Producción Industrial (IPI), con información de la Encuesta Mensual Manufacturera con Enfoque Territorial (EMMET); la Agencia Nacional de Minería (ANM); la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH); el Gestor del Mercado del Gas en Colombia (BEC); XM, operador del Sistema Interconectado Nacional; y el Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos.

En agosto de 2026, frente al agosto de 2025, tres de los cuatro sectores industriales registraron variaciones positivas en su producción. El sector de captación, tratamiento y distribución de agua presentó un crecimiento de 3,3%; el de explotación de minas y canteras, de 1,5% y el de suministro de electricidad y gas, de 5,3%. En contraste, la industria manufacturera registró una disminución de 3,7%.

Gráfico 3. Variación y contribución anual del Índice de Producción Industrial por sectores industriales
Total nacional
Agosto (2026 / 2025)[Pr]



Fuente: DANE, Índice de Producción Industrial (IPI), con información de la Encuesta Mensual Manufacturera con Enfoque Territorial (EMMET); la Agencia Nacional de Minería (ANM); la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH); el Gestor del Mercado del Gas en Colombia (BEC); XM, operador del Sistema Interconectado Nacional; y el Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

IMPORTACIONES Y BALANZA COMERCIAL

De acuerdo con las declaraciones de importación registradas ante la DIAN en julio de 2026, las importaciones fueron US$7.968,1 millones CIF y presentaron un crecimiento de 22,9% con relación al mismo mes de 2025. Este comportamiento obedeció principalmente al aumento de 16,1% en el grupo de Manufacturas.

En julio de 2026, las importaciones de Manufacturas participaron con 72,5% del valor CIF total de las importaciones, seguido por Agropecuarios, alimentos y bebidas con 13,9%, Combustibles y productos de las industrias extractivas con 13,5% y Otros sectores con 0,1%.

En julio de 2026, las importaciones de Manufacturas fueron de US$5.774,7 millones CIF y presentaron un crecimiento de 16,1% frente a julio de 2025, como resultado de las mayores compras de Maquinaria y equipo

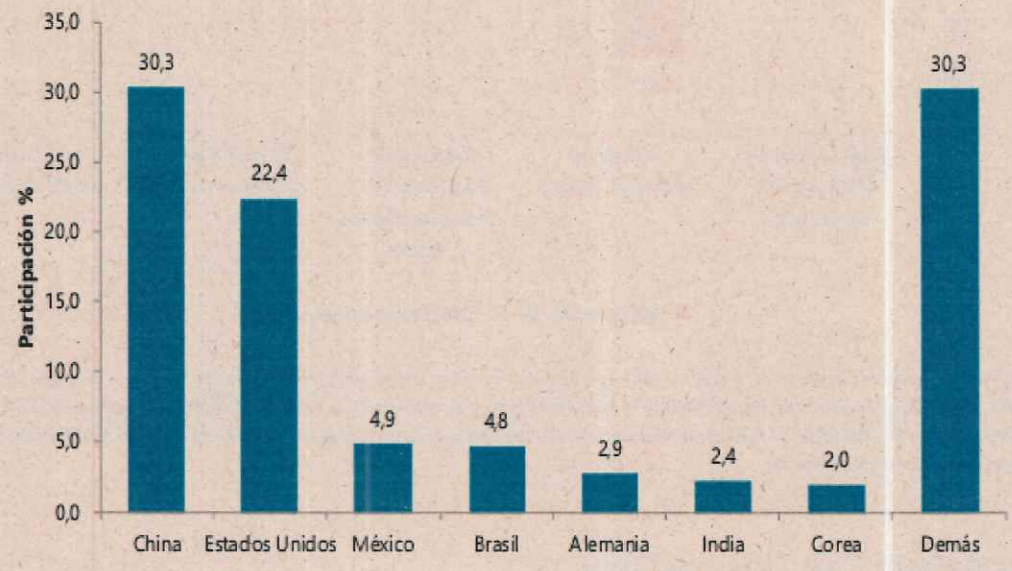
de transporte (24,0%) y Productos químicos y productos conexos (11,0%) que aportaron en conjunto 13,5 puntos porcentuales a la variación del grupo.

En julio de 2026, las importaciones del grupo de Combustibles y productos de las industrias extractivas fueron de US$1.072,2 millones CIF y presentaron un crecimiento de 77,3%, en comparación con julio de 2025; como resultado de las mayores compras de Petróleo, productos derivados del petróleo y productos conexos (79,6%) que aportó 51,1 puntos porcentuales a la variación del grupo.

En julio de 2026, las compras externas del grupo Agropecuarios, alimentos y bebidas fueron US$1.111,4 millones CIF y presentaron un crecimiento de 26,3% en comparación con julio de 2025; este resultado se explicó por las mayores importaciones de Productos alimenticios y animales vivos (27,2%) que aportó 20,6 puntos porcentuales a la variación del grupo.

En julio de 2026, las importaciones de Colombia originarias de China participaron con 30,3% del total de las importaciones; le siguieron las compras externas desde Estados Unidos, México, Brasil, Alemania, India y Corea.

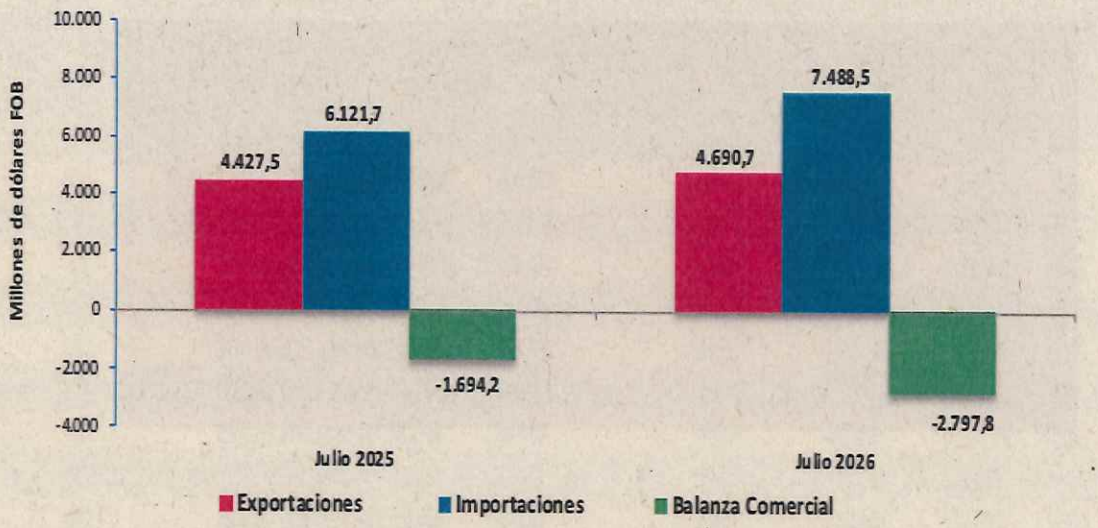
Gráfico 2. Distribución porcentual del valor CIF de las importaciones según países de origen
Julio 2026[P]



Fuente: DIAN - DANE (IMPO)
[P] Cifras provisionales

En julio de 2026 se registró un déficit en la balanza comercial colombiana de US$2.797 8 millones FOB, mientras que en julio de 2025 se presentó un déficit de US$1.694,2 millones FOB.

Gráfico 4. Balanza comercial
Julio (2025-2026)P



Fuente: DIAN-DANE (IMPO)

SALARIO MÍNIMO

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el salario mínimo (SM) es "la suma mínima que deberá pagarse al trabajador por el trabajo o servicios prestados, dentro de un lapso determinado, bajo cualquier forma que sea calculado, por hora o por rendimiento, que no puede ser disminuida, ni por acuerdo individual ni colectivo, que está garantizada por la ley y puede fijarse para cubrir las necesidades mínimas del trabajador y de su familia, teniendo en consideración las condiciones económicas y sociales de los países" (OIT, 2014, párrafos 35 y 68).

El salario mínimo (SMLV) representa una de las políticas públicas más utilizadas en el País. Entre sus objetivos están proteger a los trabajadores contra el pago de salarios indebidamente bajos y contribuir con la reducción de la pobreza y las desigualdades. No obstante, para el caso de servicios como lo es, el del presente objeto, se convierte en una de las variables a tener en cuenta para el análisis frente al aumento de precios.

Como es de suponerse el salario mínimo al igual que el Índice de Precios al Consumidor crecen anualmente, en cualquier economía que se considere competitiva.

El Salario Mínimo Legal Mensual es la percepción básica que establece la Ley, lo cual define la situación de asalariados y prestadores de servicios en cuanto a poder adquisitivo, frente a la inflación.

Es importante tener en cuenta, que el salario mínimo en Colombia es definido anualmente mediante decreto nacional, luego de deliberaciones entre sindicatos de trabajadores, sector productivo y el gobierno nacional.

A continuación, se muestra el salario mínimo desde el año 2010 hasta el año 2026 con el decreto que lo determinó.

Bitakora

HISTÓRICO DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL MENSUAL EN COLOMBIA

Año	SALARIO MÍNIMO MENSUAL			AUXILIO DE TRANSPORTE	TOTAL ($) (Salario + Auxilio Transporte	Decreto que determinó el salario mínimo	Concertado
	Valor mensual ($)	Variación con respecto al año anterior ($)	Variación con respecto al año anterior (%)	Valor mensual ($)			
2026	1,750,905	327,405	23.00%	249,095	2,000,000	Decreto 1469 de 2025	No
2025	1,423,500	123,500	9.50%	200,000	1,623,500	Decreto 1572 y 1573 de 2024	No
2024	1,300,000	140,000	12.07%	162,000	1,462,000	Decreto 2292 y 2293 de 2023	No
2023	1,160,000	160,000	16.00%	140,606	1,300,606	Decreto 2613 de 2022	Si
2022	1,000,000	91,474	10.07%	117,172	1,117,172	Decreto 1724 de 2021	Si
2021	908,526	30,723	3.50%	106,454	1,014,980	Decreto 1785 de 2020	No
2020	877,803	49,687	6.00%	102,854	980,657	Decreto 2360 de 2019	No
2019	828,116	46,874	6.00%	97,032	925,148	Decreto 2451 de 2018	Si
2018	781,242	43,525	5.90%	88,211	869,453	Decreto 2269 de 2017	Si
2017	737,717	48,262	7.00%	83,140	820,857	Decreto 2209 de 2016	No
2016	689,455	45,105	7.00%	77,700	767,155	Decreto 2552 de 2015	No
2015	644,350	28,350	4.60%	74,000	718,350	Decreto 2731 de 2014	No
2014	616,000	26,500	4.50%	72,000	688,000	Decreto 3068 de 2013	Si
2013	589,500	22,800	4.02%	70,500	660,000	Decreto 2738 de 2012	No
2012	566,700	31,100	5.81%	67,800	634,500	Decreto 4919 de 2011	Si
2011	535,600	20,600	4.00%	63,600	599,200	Decreto 33 de 2011	No
2010	515,000	18,100	3.64%	61,500	576,500	Decreto 5053 de 2009	No

https://recursos.bitakora.co/blog/historico-del-salario-minimo-colombia/

COMPORTAMIENTO SECTOR SERVICIOS COLOMBIA

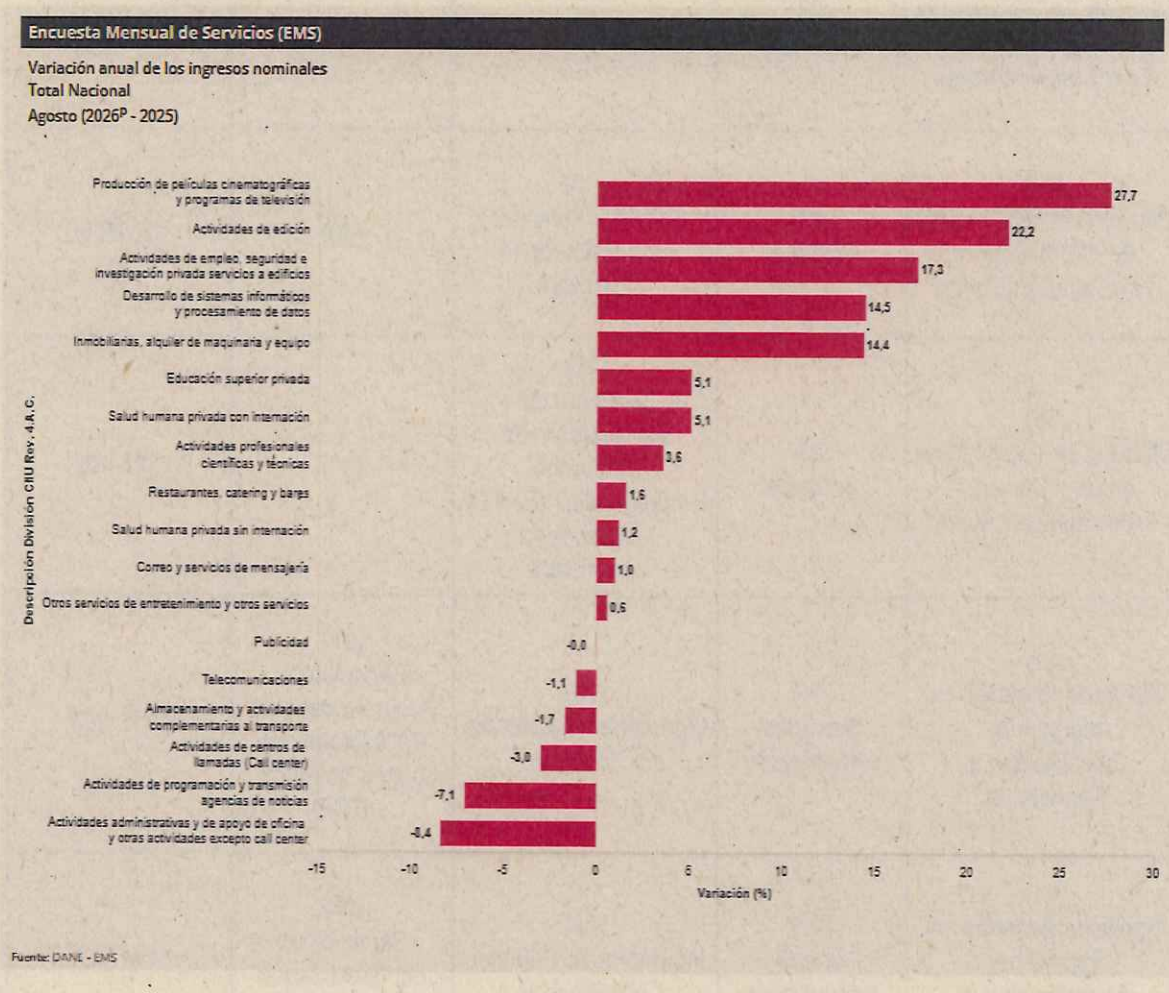
Según la Encuesta Mensual de Servicios del DANE, El comportamiento del sector servicios en Colombia durante el mes de Agosto 2026 mostró un desempeño positivo, consolidándose como uno de los principales motores de la economía. Este sector, que incluye actividades administrativas y de apoyo de Oficina, actividades de programación y transmisión de noticias, actividades complementarias al transporte, entretenimiento, inmobiliaria, alquiler de maquinaria, entre otros, tuvo un impacto destacado en el Producto Interno Bruto (PIB) del país.

En agosto de 2026, doce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con agosto de 2025.

En comparación con el mismo mes de 2025, en agosto de 2026 los ingresos totales presentaron un aumento de 22,2%, que se explica por los incrementos de 252,7% en otros ingresos operacionales y de 11,6% en la venta de mercancías. En contraste, los ingresos por servicios presentaron una disminución de 4,8%.

En agosto de 2026 el personal ocupado total presentó una variación negativa de 14,1%, en comparación con agosto de 2025, que se explica por las disminuciones de 11,3% en el personal permanente, 20,7% en el personal temporal directo y de 32,8% en el personal contratado a través de agencias.

Mientras que, los salarios en agosto de 2026 presentaron un aumento de 5,9%, en comparación con agosto de 2025, que se explica por los incrementos de 14,1% en los salarios del personal temporal directo y de 4,3% en los salarios del personal permanente.



CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

CLASIFICACIÓN CÓDIGOS UNSPSC

Los productos adquirir y necesidades de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P., se enmarcan en la siguiente clasificación UNSPSC:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	Clasificación UNSPSC
(43) Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	(23) Software	(00)	(00)	43230000
(43) Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	(23) Software	(15) Software Funcional Especifico de la Empresa	(00)	43231500
(43) Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	(23) Software	(16) Software de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y Contabilidad Financiera	(00)	43231600
(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	(11) Servicios Informáticos	(15) Ingeniería de Software o Hardware	(07) Servicios de Programación de Aplicaciones de bases de datos (ERP)	81111507
(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	(11) Servicios Informáticos	(15) Ingeniería de Software o Hardware	(08) Servicios de Implementación de Aplicaciones	81111508
(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	(11) Servicios Informáticos	(15) Ingeniería de Software o Hardware	(10) Servicios de Desarrollo de Aplicaciones para Servidores de Internet/ Intranet	81111510

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	Clasificación UNSPSC
(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	(11) Servicios Informáticos	(22) mantenimiento y Soporte de Software	(11) Mantenimiento de Software de Planificación de Recursos Empresariales	81112211

CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME – CIIU

Es una clasificación de actividades económicas por procesos productivos que relaciona unidades estadísticas considerando su principal actividad económica. Su objetivo es ofrecer un conjunto de categorías de actividades que se puede utilizar para la reunión, el análisis y la presentación de estadísticas.

Asimismo, para el cumplimiento del objeto del contrato, se pueden clasificar en las siguientes actividades económicas de acuerdo con la Clasificación de Actividades Económicas – CIIU revisión 4 adaptada para Colombia, la cual fue adoptada a través de Resolución 000139 del 21 de noviembre de 2012 expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

SECCION	DIVISIÓN	GRUPO	CLASE
J. INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**62.** Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas.	**620.** Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas	**6201.** Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas).
J. INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**62.** Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas.	**620.** Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas	**6202.** Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas

SECCION	DIVISIÓN	GRUPO	CLASE
J. INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	62. Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas.	620. Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas	6209. Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos.

Es de resaltar que los potenciales oferentes pueden contar con códigos de actividad CIIU relacionados o complementarios al de la actividad principal a la que refiere el objeto a contratar. En este sentido no se excluyen códigos de actividad comercial que guarden relación con el objeto a contratar.

ASPECTO TÉCNICO

De acuerdo con las necesidades identificadas por ESSMAR E.S.P., el proceso contractual requiere una solución integral orientada a la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y calibración de los equipos utilizados en el Laboratorio de Control de Calidad de Agua, con el fin de garantizar la continuidad operativa de los procesos analíticos y la confiabilidad de los resultados obtenidos en los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de aguas que soportan el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada a la comunidad.

Desde el punto de vista técnico, el contrato comprende una fase inicial de diagnóstico e inspección de los equipos objeto de intervención, mediante la cual se evaluará su estado de funcionamiento, desempeño operativo y condiciones metrológicas. Como resultado de esta etapa, el contratista deberá presentar un informe técnico detallado que incluya el estado actual de cada equipo, las actividades requeridas para su recuperación o mantenimiento y la identificación de repuestos o componentes necesarios para garantizar su adecuada operación.

La fase de mantenimiento contempla la ejecución de actividades preventivas y correctivas de conformidad con las recomendaciones de los fabricantes, incluyendo limpieza, inspección, ajuste, lubricación, sustitución de componentes de desgaste, reparación de fallas mecánicas, eléctricas o electrónicas, pruebas funcionales y control de calidad de los equipos intervenidos. De igual manera, cuando durante la ejecución de las actividades se identifique la necesidad de repuestos o componentes adicionales, el contratista deberá presentar el respectivo concepto técnico para aprobación de la supervisión antes de proceder con su instalación.

Como componente complementario y fundamental para el aseguramiento de la calidad analítica, se desarrollarán las actividades de calibración y verificación de los equipos relacionados en el Anexo Técnico. Estas actividades deberán ejecutarse utilizando materiales de referencia y patrones con trazabilidad metrológica vigente, aplicando procedimientos técnicamente validados y de conformidad con las recomendaciones de los fabricantes, las normas técnicas aplicables, las buenas prácticas metrológicas y los lineamientos establecidos en la NTC ISO/IEC 17025:2017.

La metodología de calibración comprende la verificación inicial del estado físico y funcional de los equipos, la ejecución de las calibraciones en los puntos definidos para cada instrumento, el análisis de los resultados

obtenidos, la realización de ajustes metrológicos cuando corresponda y la entrega de certificados e informes técnicos emitidos por laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), con alcance vigente para la magnitud y método aplicado. Dichos documentos deberán incluir la identificación del equipo, los resultados obtenidos, la incertidumbre de medición, la trazabilidad metrológica, las condiciones ambientales y la declaración de conformidad cuando aplique.

En términos técnicos, el mercado requerido corresponde a empresas especializadas en mantenimiento de equipos de laboratorio, laboratorios de calibración acreditados, proveedores de servicios de metrología y firmas con experiencia en la intervención de equipos utilizados para análisis fisicoquímicos y microbiológicos de aguas, que cuenten con personal técnicamente competente, equipos patrón con trazabilidad metrológica vigente, capacidad logística y experiencia demostrada en la ejecución de este tipo de actividades.

Las actividades, equipos objeto de mantenimiento y calibración, metodologías de trabajo, cronogramas, requisitos de ejecución, obligaciones del contratista, documentos de soporte, certificados requeridos y demás condiciones técnicas específicas se encuentran desarrolladas en el **Anexo Técnico**, documento que hace parte integral del proceso contractual y constituye la referencia técnica para la ejecución de los servicios requeridos por ESSMAR E.S.P. para garantizar la confiabilidad metrológica, el adecuado funcionamiento de los equipos y el cumplimiento de las actividades analíticas del Laboratorio de Control de Calidad de Agua.

ENTIDADES, GREMIOS Y ASOCIACIONES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – MinCIT.
- Departamento Nacional de Planeación – DNP.
- Agencia Nacional Digital – AND.
- Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.
- Federación Colombiana de la Industria del Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas – FEDESOFT.
- Archivo General de la Nación – AGN.
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT.
- Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas – ACIS.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI (Cámara de la Industria Digital y Servicios TI).
- Asociación Colombiana de BPO – BPrO.
- Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO.
- Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

ASPECTOS REGULATORIOS:

Teniendo en cuenta el objeto del presente proceso contractual, resultan aplicables las disposiciones relacionadas con la **transformación digital, el desarrollo e implementación de sistemas de información, la protección de datos personales, la seguridad de la información, el comercio electrónico, la gestión documental electrónica, el gobierno digital y la prestación de servicios tecnológicos asociados al arrendamiento, licenciamiento, implementación, soporte y operación de plataformas ERP y CRM**, en lo que corresponda a las actividades objeto del proceso:

Ley 142 de 1994: Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia y define las responsabilidades de las entidades prestadoras frente a la calidad, continuidad, eficiencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos. Resulta aplicable en la medida en que la implementación de soluciones tecnológicas ERP y CRM contribuye al fortalecimiento de los procesos administrativos, comerciales, operativos y financieros asociados a la prestación de dichos servicios.

Ley 527 de 1999: Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales, constituyendo un referente normativo para la gestión electrónica de la información, el intercambio de datos y los procesos digitales que puedan ser soportados por la solución tecnológica objeto de contratación.

Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos: Establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, constituyendo un marco de referencia para la gestión documental electrónica, conservación, organización y administración de la información generada dentro de la plataforma tecnológica.

Ley 1437 de 2011: Contiene las disposiciones aplicables a la actuación administrativa de las entidades públicas, constituyendo un marco normativo de referencia para las actuaciones derivadas del presente proceso contractual y para la gestión de documentos e información en medios electrónicos.

Ley 1581 de 2012: Establece las disposiciones generales para la protección de datos personales y regula los principios, deberes y obligaciones relacionados con su tratamiento. Resulta aplicable debido a que las plataformas ERP y CRM administrarán información institucional, comercial, financiera, contractual y datos personales de usuarios, clientes, proveedores y demás grupos de interés de la Entidad.

Decreto 1377 de 2013: Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 y establece disposiciones relacionadas con la administración, tratamiento y protección de datos personales dentro de sistemas de información y plataformas tecnológicas.

Decreto 1078 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Compila la normativa del sector TIC y contiene disposiciones relacionadas con Gobierno Digital, seguridad de la información, interoperabilidad, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información en las entidades públicas.

Decreto 1413 de 2017: Adiciona lineamientos de Gobierno Digital orientados a fortalecer el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de las entidades públicas, promoviendo la eficiencia administrativa y la prestación de servicios digitales.

Política de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC: Establece los lineamientos para el uso estratégico de las tecnologías de la información en las entidades públicas, promoviendo la transformación digital, la interoperabilidad, la gestión de datos y la mejora de los servicios institucionales.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001: Establece los requisitos para implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, constituyendo un referente técnico para la protección, disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información administrada mediante la solución ERP y CRM.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27002: Proporciona directrices y buenas prácticas para la gestión de controles de seguridad de la información, contribuyendo a la adecuada administración de riesgos asociados a los activos de información y sistemas tecnológicos.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional: Regula la transparencia, el acceso a la información pública y la gestión de la información en las entidades estatales, aspectos que deben ser considerados dentro de la administración y disponibilidad de la información institucional.

Decreto 1008 de 2018: Establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y promueve el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información en el sector público para mejorar la gestión institucional y la prestación de servicios a los ciudadanos.

Ley 2195 de 2022: Adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, fortaleciendo mecanismos de control, seguimiento y trazabilidad de la información, aspectos que pueden ser soportados mediante plataformas tecnológicas integradas de gestión empresarial.

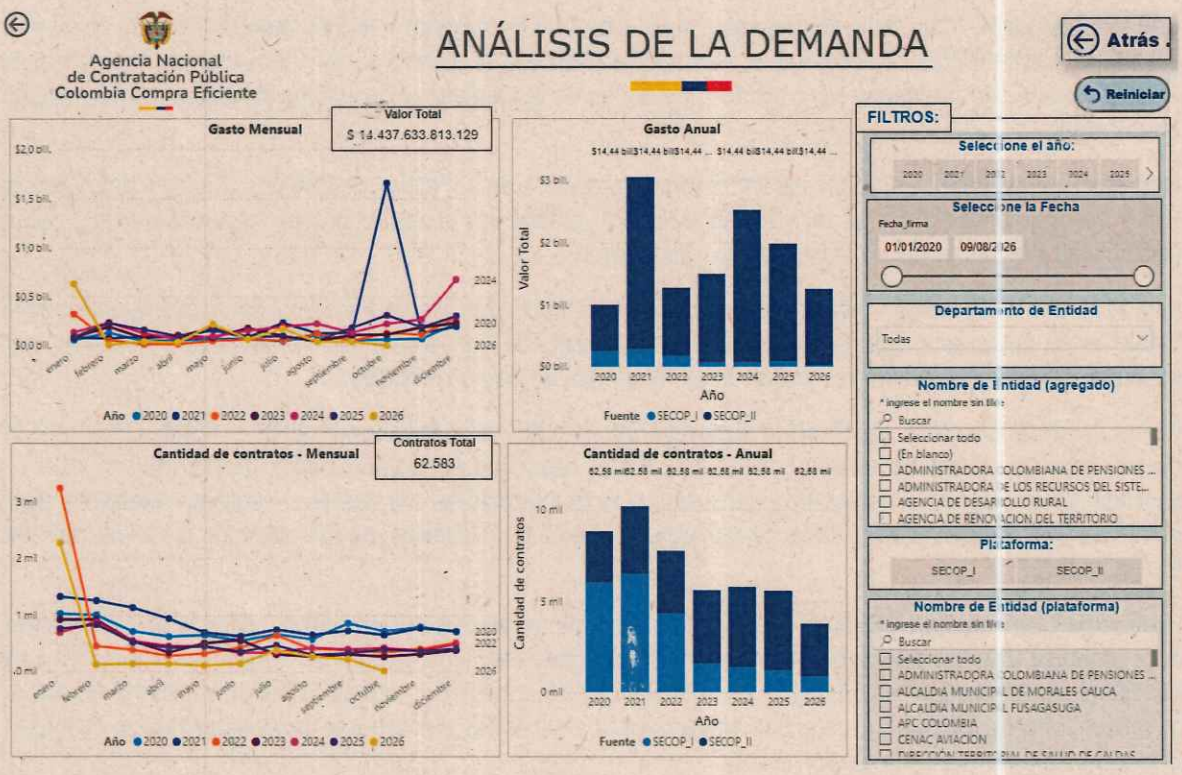
Normas Internacionales de Gestión Empresarial aplicables a soluciones ERP y CRM: Comprenden buenas prácticas relacionadas con gestión de calidad, seguridad de la información, gestión de servicios TI, continuidad del negocio y gobierno de tecnologías de la información, las cuales constituyen referentes para garantizar una implementación tecnológica eficiente, segura y alineada con los objetivos institucionales de ESSMAR E.S.P.

Manual de Contratación ESSMAR E.S.P. : Establece las reglas que gobiernan los procesos de contratación de la empresa para la adquisición de bienes y servicios, además tiene como finalidad que las actuaciones en los diferentes procesos y etapas de la contratación se desarrollen con arreglo a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, de acuerdo con los postulados que rigen la función administrativa y la gestión fiscal.

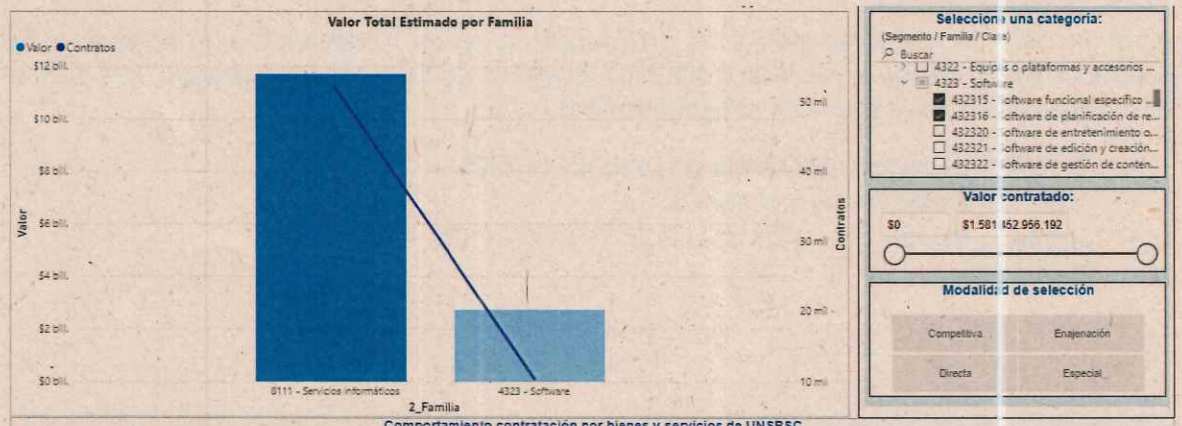
ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Con el propósito de realizar un análisis de la Demanda, se realiza la validación en la herramienta de visualización para el análisis de la demanda que ofrece el Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, en donde se aplican los siguientes filtros:

- Desde el 1 de enero de 2020 hasta el 9 de agosto de 2026
- Todas las modalidades de contratación.
- Segmento, familia y clase: 432315; 432316; 811115; 811122
- Todo el País.



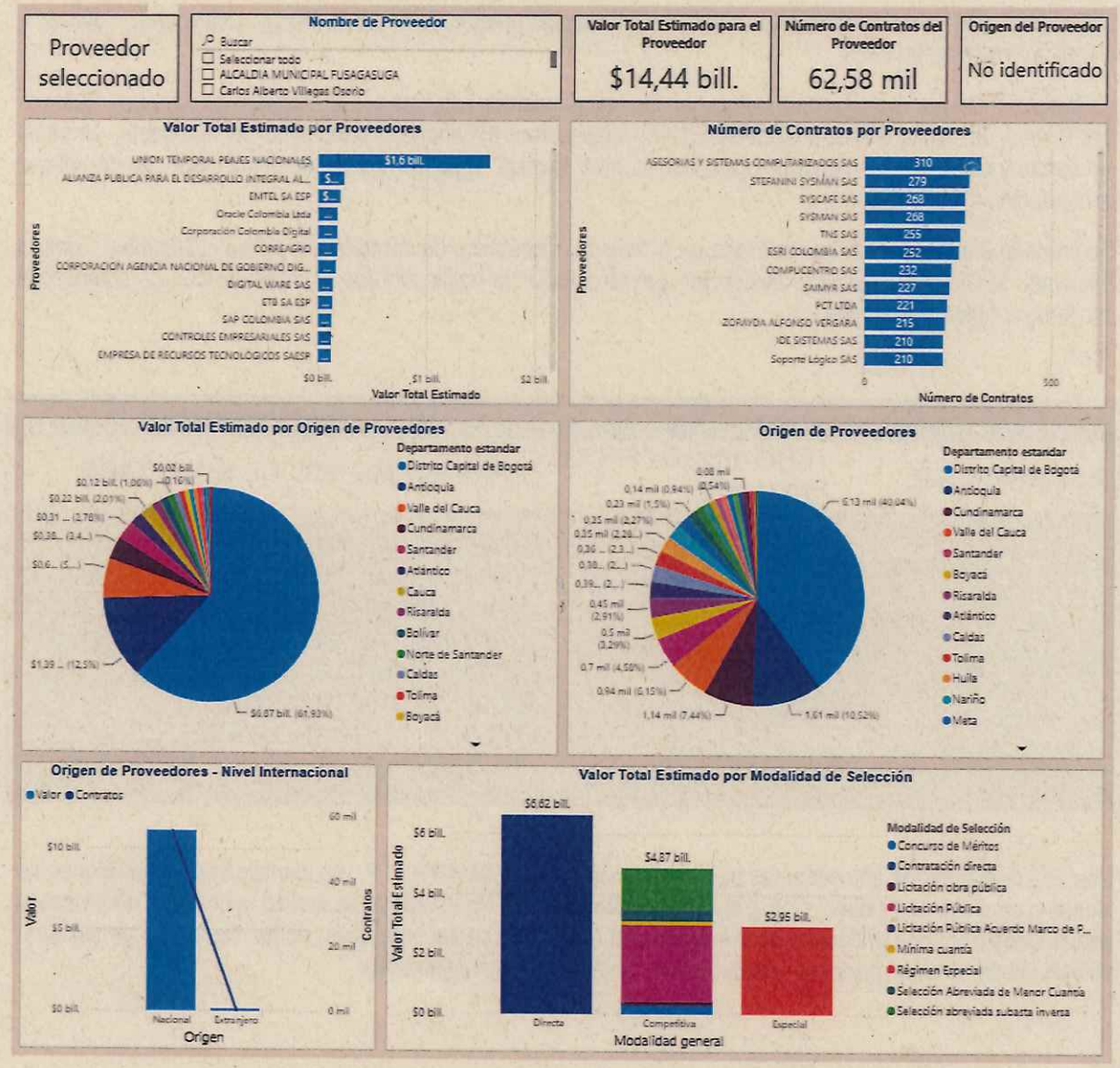
Análisis de la demanda según familia UNSCPSC 432315; 432316; 811115; 811122
Fuente: Colombia Compra Eficiente



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año		2026				Total	
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	ión	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informáticos		2900	$803.342.285.064	6,38%	39267	$10.1 4.203.557.495	80,59%
811115 - Ingeniería de software o hardware		1405	$392.146.044.641	3,11%	20299	$6.1 8.495.588.597	48,64%
811122 - Mantenimiento y soporte de software		1498	$411.196.240.423	3,26%	18971	$4.0 5.707.968.898	31,95%
4323 - Software		899	$453.301.395.120	3,60%	8379	$2.4 4.990.089.971	19,41%
432315 - Software funcional específico de la empresa		667	$420.332.968.317	3,34%	6457	$2.2 0.630.288.453	17,78%
432316 - Software de planificación de recursos empresariales (ERP) y contabilidad financiera		232	$32.968.426.803	0,26%	1922	$2 4.359.801.518	1,62%
Total		3793	$1.256.643.680.184	9,97%	47640	$12.5 9.193.647.466	100,00%

Comportamiento de la Demanda UNSCPSC 432315; 432316; 811115; 811122
Fuente.: Colombia Compra Eficiente



Estimación por proveedores y contratos según modalidad de selección UNSCPSC 432315; 432316; 811115; 811122
Fuente.: Colombia Compra Eficiente

Comportamiento del gasto histórico

Las entidades estatales satisfacen sus necesidades, a través de herramientas establecidas en las Políticas de Compras y Contratación Pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG, donde se plantea la ruta estratégica de trabajo, para que las entidades públicas gestionen buenas prácticas en sus procesos de contratación y así mejorar la satisfacción de las necesidades públicas (eficacia), optimizando los recursos (eficiencia), logrando con elio, altos estándares de calidad, pluralidad de oferentes, garantizando así la transparencia en los procesos de contratación; evitando así favoritismos y corrupción.

Son todos estos mecanismos los que le permite a la compra pública, satisfacer la necesidad, articulándose con los histórico de compras, el análisis de gasto por categorías; desde el manifiesto que el comportamiento de contratación de la entidad nos permite identificar las adquisiciones futuras y reconocer oportunidades de ahorro

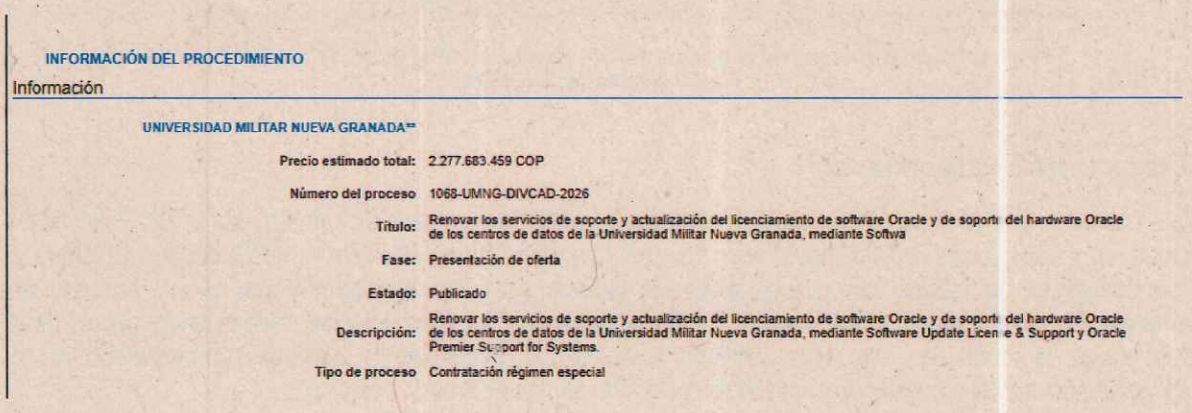
previo bajo una visión estratégica. a través de Contratación mediante Acuerdo Marco, Licitaciones Públicas y Compra directa, entre otros.

Es fundamental que el proveedor cumpla con los requerimientos exigidos por la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P., tales como: experiencia, capacidad de respuesta, personal necesario y capacitado, infraestructura administrativa, técnica, logística, operativa y financiera que garanticen la prestación del servicio.

Se procede entonces a realizar consulta en el sistema electrónico de contratación pública (Colombia Compra Eficiente) SECOP II, y se pudo evidenciar que la entidad ha publicado dos (2) contrato con características similares al objeto a contratar.

Entidad Estatal	Referencia	Descripción
ESSMAR E.S.P.	SUO-2023-021 / CTO 2023-072	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE
ESSMAR E.S.P.	CD-050-ESSMAR E.S.P	ARRENDAR UNA PLATAFORMA TECNOLOGICA CORPORATIVA DE SOFTWARE EN MODELO SAAS Y HARDAWARE QUE INTEGRE LAS AREAS CONTABLE, FINANCIERA, ADMINISTRATIVA , JURIDICA, TALENTO HUMANO, COMERCIAL Y TECNICA, CONS

Una vez revisados los antecedentes de contratación de la ESSMAR E.S.P., se identificaron adquisiciones de bienes o servicios con objeto similar al del presente proceso. No obstante, se realizó la consulta de procesos adelantados por otras entidades pertenecientes al régimen especial en el país, en los cuales se identificaron objetos similares al del presente proceso, como se relaciona a continuación:



INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Información

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Precio estimado total:	2.277.683.459 COP
Número del proceso	1068-UMNG-DIVCAD-2026
Título:	Renovar los servicios de soporte y actualización del licenciamiento de software Oracle y de soporte del hardware Oracle de los centros de datos de la Universidad Militar Nueva Granada, mediante Softwa
Fase:	Presentación de oferta
Estado:	Publicado
Descripción:	Renovar los servicios de soporte y actualización del licenciamiento de software Oracle y de soporte del hardware Oracle de los centros de datos de la Universidad Militar Nueva Granada, mediante Software Update License & Support y Oracle Premier Support for Systems.
Tipo de proceso	Contratación régimen especial

MINISTERIO DEL DEPORTE

Precio estimado total:	**1.499.937.219 COP**
Número del proceso	**SASI-3-2026 (Presentación de oferta)**
Título:	**ADQUIRIR HARDWARE, SOFTWARE Y COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y BACKUP PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DATA CENTER DEL MINISTERIO DEL DEPORTE (Presentación de oferta)**
Fase:	**Presentación de oferta**
Estado:	**Publicado**
Fase previa	**Presentación de observaciones**
Descripción:	**ADQUIRIR HARDWARE, SOFTWARE Y COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y BACKUP PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DATA CENTER DEL MINISTERIO DEL DEPORTE**
Tipo de proceso	**Selección abreviada subasta inversa**

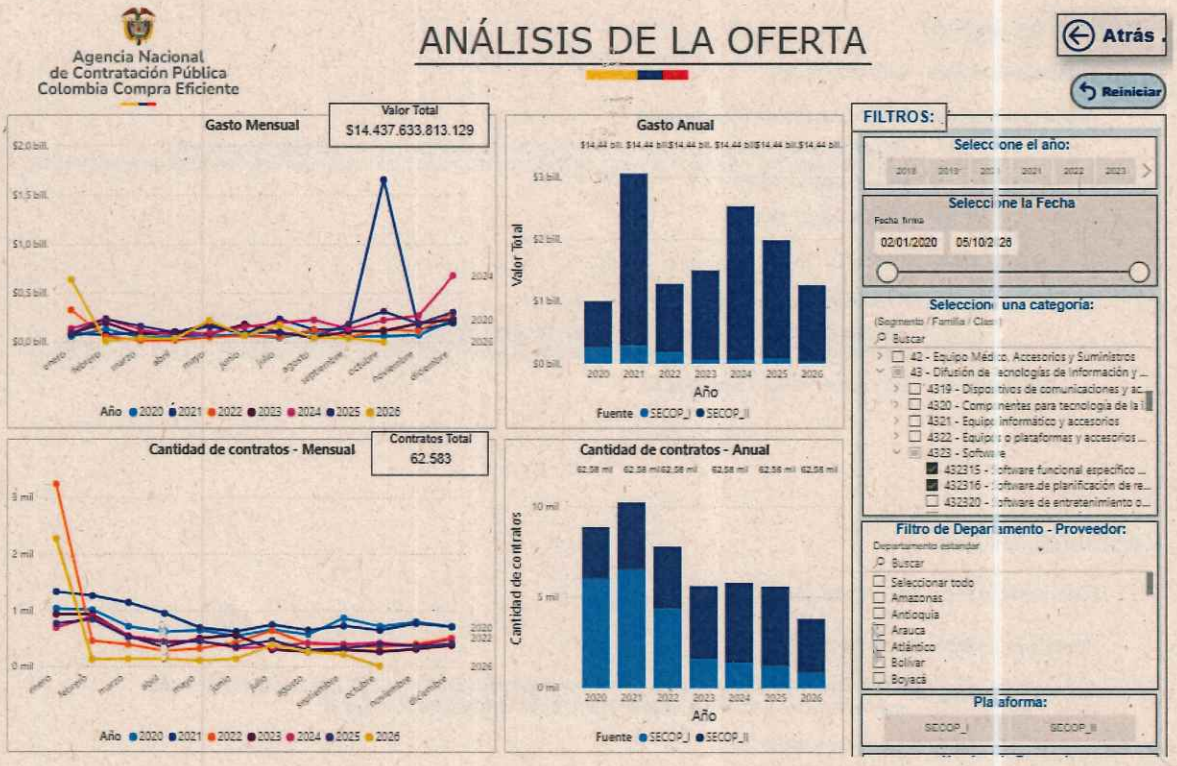
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR//

Precio estimado total:	**3.067.200.000 COP**
Número del proceso	**CD-SS-060-2026**
Título:	**Contratar la adquisición de un software y herramientas tecnológicas para fortalecer los procesos de planeación, seguimiento, gestión y análisis de información en el marco de la planeación integral en**
Fase:	**Presentación de oferta**
Estado:	**Proceso adjudicado y celebrado**
Descripción:	**Contratar la adquisición de un software y herramientas tecnológicas para fortalecer los procesos de planeación, seguimiento, gestión y análisis de información en el marco de la planeación integral en salud de la Secretaría de Salud del Departamento de Bolívar.**
Tipo de proceso	**Contratación directa**

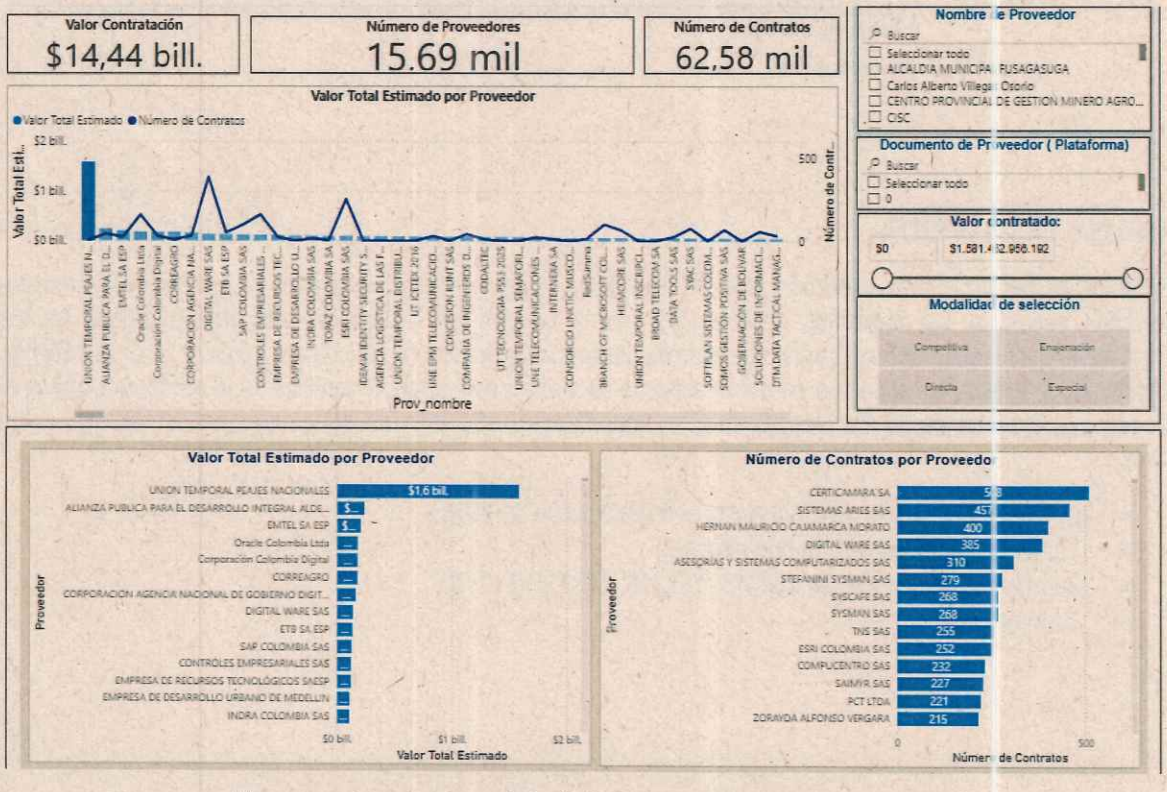
ANÁLISIS DE LA OFERTA

El sector, se desarrolla con personas naturales o jurídicas, unión temporal, consorcio, que prestan servicios que permiten satisfacer los requisitos establecidos por la entidad en las condiciones particulares y en los documentos que deben suministrar al momento de presentar la oferta económica para verificar su cumplimiento. Asimismo, se realiza la validación en la herramienta de visualización para el análisis de la oferta que ofrece el Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, en donde se realizan los siguientes filtros:

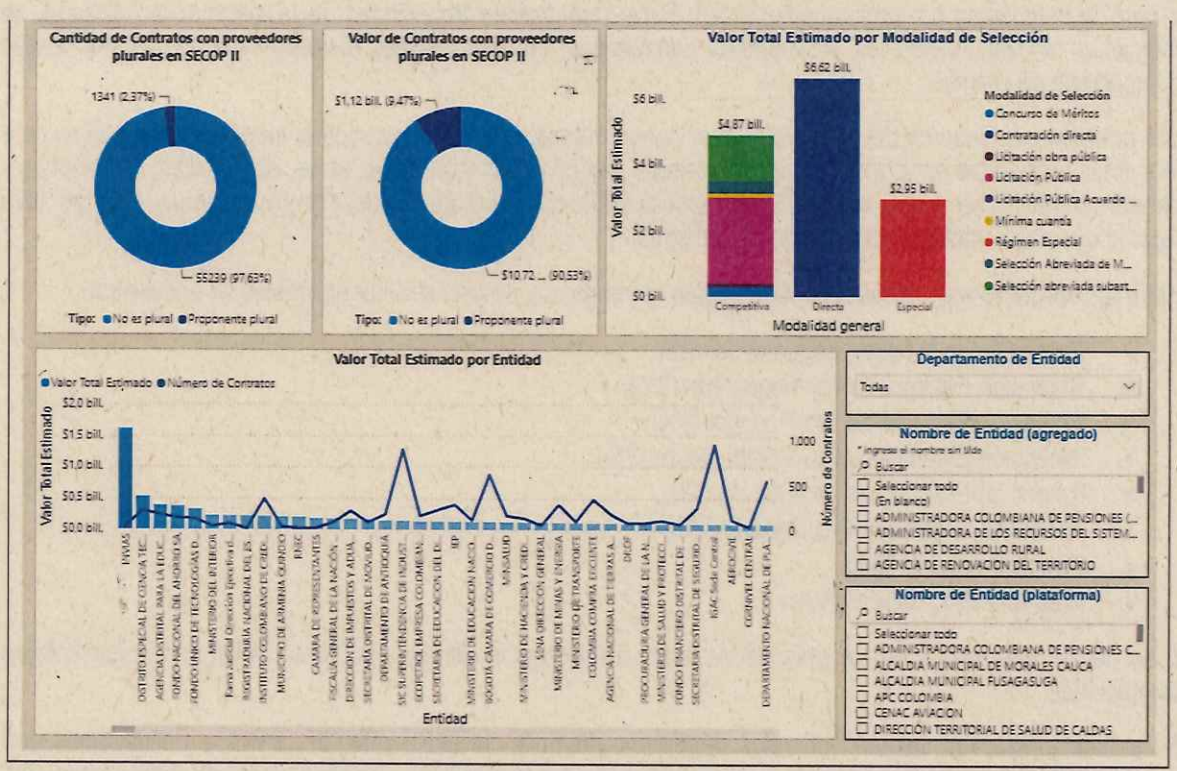
- Desde el 1 de enero de 2020 hasta el 5 de Octubre de 2026.
- Todas las modalidades de contratación.
- Segmento, familia y clase 432315; 432316; 811115; 811122
- Todo el País



Número de contratos ofertados según familia UNSCPSC 432315; 432316; 811115; 811122
Fuente.: Colombia Compra Eficiente



Número de contratos ofertados según familia UNSCPSC 432315; 432316; 811115; 811122
Fuente: Colombia Compra Eficiente



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año		2026			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	ión	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
⊟ 8111 - Servicios informáticos		2900	$803.342.285.064	5,56%	52189	$11.716.664.016.856	81,15%
⊞ 811115 - Ingeniería de software o hardware		1405	$392.146.044.641	2,72%	26757	$6.984.743.516.994	48,38%
⊞ 811122 - Mantenimiento y soporte de software		1498	$411.196.240.423	2,85%	25435	$4.731.920.499.862	32,77%
⊟ 4323 - Software		899	$453.301.395.120	3,14%	10400	$2.720.969.796.273	18,85%
⊞ 432315 - Software funcional específico de la empresa		667	$420.332.968.317	2,91%	8097	$2.469.545.224.069	17,10%
⊞ 432316 - Software de planificación de recursos empresariales (ERP) y contabilidad financiera		232	$32.968.426.803	0,23%	2303	$251.424.572.204	1,74%
Total		3793	$1.256.643.680.184	8,70%	62583	$14.437.633.813.129	100,00%

Valor Estimado del Gasto de bienes y servicios según familia UNSCPSC 432315; 432316; 811115; 811122
Fuente.: Colombia Compra Eficiente

Como resultado del análisis de la oferta, la demanda y las condiciones del mercado realizado en el presente estudio, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., se identifican personas naturales y jurídicas que cuentan con la capacidad para atender el objeto contractual, siempre que acrediten la experiencia y dispongan de la capacidad técnica, operativa, logística, administrativa y financiera necesaria para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales y de las especificaciones técnicas establecidas.

ANÁLISIS DE PRECIOS DEL MERCADO

Con el fin de establecer el presupuesto oficial del proceso contractual, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P. realiza un estudio de mercado mediante la identificación y consulta de posibles proveedores relacionados con el objeto de la contratación, a quienes se solicitan cotizaciones de acuerdo con las necesidades y especificaciones técnicas requeridas.

Las cotizaciones recibidas constituyen un insumo para el análisis de las condiciones económicas del mercado y para la estimación del presupuesto oficial. Para garantizar la trazabilidad de la información utilizada, se relacionan a continuación los proveedores consultados, las cotizaciones recibidas y el respectivo cuadro comparativo de precios.

Los posibles proveedores deberán considerar dentro del valor de sus cotizaciones todos los costos directos e indirectos necesarios para la ejecución del contrato, así como los impuestos, tasas, estampillas, retenciones y demás contribuciones que resulten aplicables, de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual y la normativa vigente del orden nacional, departamental y distrital.

Entre las obligaciones y descuentos que, según corresponda, podrán resultar aplicables se encuentran:

- Retención en la fuente según el servicio.
- Retención Estampillas Unimagdalena (2%).
- Retención Estampillas Pro-Hospital (2%).
- Retención Estampillas Pro-Adulto Mayor (2%).
- Retención Estampillas Pro-Cultura (1%).
- Retención Estampilla Pro-Deporte (2%)
- Retención ICA 7x1000.
- Rete IVA 15% sobre el IVA.

Y las demás que pese a no ser enunciadas tenga dispuestas el Distrito y la Gobernación en los porcentajes establecidos.

En consecuencia, los valores cotizados deberán contemplar integralmente los costos y obligaciones que correspondan a la ejecución del contrato, de conformidad con la normativa vigente y las condiciones particulares del proceso de contratación.

La información obtenida mediante las cotizaciones permite conocer las condiciones de oferta y precios existentes en el mercado, sirviendo como referencia para determinar el presupuesto oficial de acuerdo con las necesidades y especificaciones definidas por ESSMAR E.S.P.

PROPUESTA

ARQUITECSOFT SAS

Esta se encuentra completa como anexo al documento

4 PROPUESTA ECONOMICA

El valor total de la presente propuesta es de OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE ($846.649.700), discriminado de la siguiente manera:

SERVICIO	VALOR
Servicio de implementación – Gestión del cambio, uso y apropiación (IVA incluido)	$ 119.000.000
Servicio SaaS vigencia 2026 (excluido de IVA)	$ 727.649.700
TOTAL	$ 846.649.700

4.1 SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN – GESTIÓN DEL CAMBIO, USO Y APROPIACIÓN

El costo del servicio de implementación de la gestión del cambio, uso y apropiación de la plataforma ARQ BUSINESS SUITE, soportado en el Módulo de Gestión del Cambio, es de CIENTO DIECINUEVE MILLONES DE PESOS M/CTE ($119.000.000) IVA INCLUIDO, desagregado de la siguiente manera:

CONCEPTO	VALOR (IVA INCLUIDO)
Implementación Módulo de Gestión del Cambio	$ 119.000.000
TOTAL	$ 119.000.000

4.1.1 CONSIDERACIONES SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

ARQUITECSOFT prestará el servicio de gestión del cambio, uso y apropiación de la plataforma ARQ BUSINESS SUITE, soportado en el Módulo de Gestión del Cambio, para planear, incentivar y medir su uso y apropiación por parte de los funcionarios, con enfoque en los procesos del subsistema comercial (CIS). El servicio está alineado con el habilitador de Cultura y Apropiación de la Política de Gobierno Digital (Decreto 767 de 2022) y aplica a todos los funcionarios usuarios, incluido el personal de campo, que accede desde su dispositivo móvil.

La capacitación por sí sola no ha garantizado la apropiación de los sistemas de información: los funcionarios no aprovechan las funcionalidades contratadas y mantienen registros paralelos en formatos manuales. Es la brecha entre lo que se declara y lo que realmente ocurre: el comportamiento no se decreta, se construye con hábitos diarios.

El Módulo de Gestión del Cambio está respaldado en las ciencias del comportamiento. Traduce los objetivos de la entidad en comportamientos concretos, observables y medibles, y los convierte en retos que los funcionarios intentan en su trabajo diario. La gamificación es el mecanismo que sostiene la repetición hasta que el comportamiento se vuelve hábito; no es un fin en sí misma.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

En la ESSMAR E.S.P., el comportamiento objetivo es que los funcionarios ejecuten sus procesos en los módulos de la plataforma ARQ BUSINESS SUITE, en lugar de llevar registros paralelos. La solución combina:

- ✓ **Servicio de gestión del cambio,** con un gestor de cambio en sitio y un equipo de diseño de retos, que corresponde al presente servicio de implementación.
- ✓ **Módulo de Gestión del Cambio,** para ejecutar, validar y medir los retos, que se presta como servicio SaaS en las condiciones descritas en las consideraciones comerciales del Servicio SaaS.

El alcance del servicio de implementación cubre el diseño de retos y el soporte para la adopción de la plataforma ARQ BUSINESS SUITE.

4.1.2 METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL CAMBIO

El servicio se ejecuta bajo un marco metodológico de ingeniería de retos que parte de un principio de las ciencias del comportamiento: un comportamiento no cambia de la noche a la mañana, sino que se desglosa en micro-hábitos que se repiten hasta que la organización deja de oponer resistencia. El marco tiene cuatro etapas:

ETAPA	QUÉ SE HACE
1. Contextualización	Se definen los objetivos, el público objetivo y los indicadores clave antes de diseñar cualquier reto.
2. Diseño de retos	Cada reto se construye con siete elementos: impulso motivacional dominante, narrativa, acción requerida, progresión, mecánicas de gamificación, tiempo o escasez, y recompensa.
3. Implementación	Se activan los retos, que pueden ser multimedia, incluir minijuegos o, cuando aplica, geolocalización, y se acompaña su ejecución. Es la etapa de habituación: la acción se repite hasta volverse costumbre.
4. Medición y aprendizaje	Se miden la participación, los intentos y la completitud, junto con los indicadores estratégicos, y se ajustan los retos según los resultados.

Diseño motivacional. Los retos se diseñan a partir de impulsos motivacionales, cada uno asociado a mecánicas del Módulo de Gestión del Cambio. Por ejemplo, el desarrollo y logro se trabaja con rankings e insignias; la influencia social, con retos colaborativos; la escasez, con retos flash; la curiosidad, con retos sorpresa; y la continuidad, con niveles dinámicos y recurrencia.

El marco es equivalente a las metodologías reconocidas de gestión del cambio (ADKAR, Kotter u otra equivalente): cubre sus elementos (diagnóstico, sensibilización, formación, acompañamiento y refuerzo) y los lleva a acciones concretas que dejan evidencia medible. Con él se formula el plan de gestión del cambio, que incluye el plan de comunicaciones y la red de agentes de cambio por área. Como en todo proceso de cambio, el respaldo de la alta gerencia es un factor relevante para consolidar los resultados.

4.1.3 EQUIPO Y MODELO DE OPERACIÓN

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

El servicio combina el acompañamiento presencial con un equipo de diseño de retos que trabaja en remoto y realiza visitas cuando se requieren.

ROL	DEDICACIÓN Y MODALIDAD	RESPONSABILIDADES
Líder de Gestión del Cambio	Durante los dos (2) meses del servicio. Remoto, con visitas programadas.	Profesional en psicología, administración, comunicación social o afines, con mínimo tres (3) años de experiencia en gestión del cambio o adopción tecnológica. Dirige la aplicación del marco metodológico, coordina a los agentes de cambio y presenta los informes.
Gestor(a) de cambio en sitio	Dos (2) meses en las instalaciones de la ESSMAR E.S.P.	En el primer mes apoya el diagnóstico, la conformación de la red de agentes y la preparación de la puesta en producción. En el segundo mes acompaña a los funcionarios en su puesto de trabajo, opera los retos con las áreas, apoya a los validadores, resuelve dudas de uso y reporta novedades al Líder.
Equipo de diseño de retos	Remoto, con visitas cuando se requieran, principalmente en el primer mes.	Diseña las campañas de retos con los siete elementos del marco metodológico y el catálogo de reconocimientos, y ajusta los retos según los resultados.
Soporte del Módulo de Gestión del Cambio	Remoto, durante los dos (2) meses del servicio.	Configuración del espacio de la ESSMAR E.S.P. y cargue de usuarios y grupos en el primer mes. Soporte técnico durante el mes de producción, a través de la mesa de ayuda (numeral 7.3.6 del anexo técnico).
Agentes de cambio (funcionarios de la ESSMAR E.S.P.)	Los que designe la ESSMAR E.S.P.	Actúan como multiplicadores, promueven los retos entre sus compañeros y validan evidencias cuando la ESSMAR E.S.P. los designe como validadores.

4.1.4 PLAN DE TRABAJO

El servicio tiene una duración de dos (2) meses: un primer mes de implementación y un segundo mes en el que el Módulo de Gestión del Cambio entra en producción, con acompañamiento en sitio y soporte.

ETAPA	MOMENTO	ACTIVIDADES
1. Contextualización	Mes 1, semanas 1 y 2	Objetivos e indicadores con la ESSMAR E.S.P., público por área, encuesta de preparación para el cambio, línea base con los datos de uso de los módulos de la plataforma ARQ BUSINESS SUITE, e inventario de registros paralelos.
2. Diseño de retos y configuración	Mes 1, semanas 3 y 4	Ingeniería de retos, conformación de la red de agentes con la ESSMAR E.S.P., catálogo de reconocimientos, configuración del espacio de la ESSMAR E.S.P. en el Módulo de Gestión del Cambio y cargue de usuarios.
3. Producción y soporte	Mes 2	Puesta en producción del Módulo de Gestión del Cambio, acompañamiento en sitio en puesto de trabajo, validación de las acciones, acciones semanales de refuerzo y soporte del módulo.
4. Medición y cierre	Mes 2 y cierre	Seguimiento en el tablero, ajuste de los retos e informe de cierre con plan de sostenibilidad.

El cronograma detallado se integrará al plan de trabajo del contrato.

4.1.5 ENTREGABLES

ENTREGABLE	CONTENIDO	MOMENTO
Diagnóstico y línea base	Preparación para el cambio por área, línea base de uso, e inventario de los procesos que se ejecutan por fuera del sistema.	Mes 1, semana 2
Plan de gestión del cambio	Objetivos, indicadores y metas, campañas de retos diseñadas con el marco metodológico, plan de comunicaciones, red de agentes y catálogo de reconocimientos.	Fin del mes 1

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

ENTREGABLE	CONTENIDO	MOMENTO
Informes mensuales de uso y apropiación	Indicadores frente a la línea base y las metas, áreas con bajo nivel de uso y acciones de mejora.	Fin del mes 1 y fin del mes 2
Informe de cierre con plan de sostenibilidad	Resultados frente a la línea base, lecciones aprendidas y plan para que la ESSMAR E.S.P. continúe las campañas.	Fin del mes 2

4.1.6 CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN

- ✓ El servicio de implementación se encuentra gravado con IVA.
- ✓ El pago del servicio de implementación se hará mediante un único pago una vez se complete la implementación.
- ✓ Si se determina que la implementación del proyecto toma más del tiempo requerido y es responsabilidad de EL CLIENTE esta labor será facturada por horas a razón de $145.000 pesos hora más IVA.
- ✓ Es responsabilidad de ARQUITECSOFT proveer la infraestructura mínima requerida para el adecuado funcionamiento de los sistemas contratados.
- ✓ Si el proyecto requiere más tiempo del indicado por razones imputables al cliente, éste corre con los costos adicionales.
- ✓ Esta oferta está sujeta a ajustes según las condiciones reales del proyecto no informadas debidamente.
- ✓ Las siguientes actividades no son cubiertas por el servicio de Consultoría de IMPLEMENTACIÓN:
  - Instalación y soporte de productos no suministrados por proveedor, tales como sistemas operativos, bases de datos, etc.
  - Reproceso de actividades de instalación o implementación por fallas atribuibles al cliente de tipo logístico o humano, en este caso se debe hacer solicitud del servicio con costo adicional para el cliente.
  - En caso de requerir EL CLIENTE desarrollo a la medida o personalizaciones, se analizan por separado y tiene un costo adicional.
- ✓ Esta propuesta hace parte integral del contrato, por tanto, es prerrequisito que así aparezca en el contrato que se firme y legalice entre las partes.
- ✓ El alcance de la propuesta se circunscribe estrictamente sobre el alcance y términos descritos en la misma, por tanto, todo aquel requerimiento, y/o expectativa, que se salga de dichos parámetros, serán cotizados por aparte.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

4.2 SERVICIO SAAS – SOFTWARE AS A SERVICES

El costo del Servicio SaaS para la vigencia 2026 es de SETECIENTOS VEINTISIETE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE ($727.649.700), que corresponde a los dos (2) meses de ejecución del contrato (noviembre y diciembre) de los componentes del ecosistema en operación y a un (1) mes del Módulo de Gestión del Cambio, desagregado de la siguiente manera:

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	VALOR SERVICIO MES	MESES	VALOR TOTAL
SUBSISTEMA COMERCIAL	Modulo de Clientes	$ 122.260.900	2	$ 244.521.800
	Modulo de Facturacion			
	Modulo de Recaudo			
	Modulo de Cartera			
	Modulo de PQRS			
	Modulo de Call Center	$ 4.913.200	2	$ 9.826.400
SUBSISTEMA TECNICO OPERATIVO	Modulo Movilidad Ordenes de Trabajo	$ 73.353.560	2	$ 146.707.120
	Modulo Atencion de Daños			
	Modulo Gestion de Carro Tanques	$ 9.037.000	2	$ 18.074.000
	Modulo control de Vehiculos	$ 9.037.000	2	$ 18.074.000
	Modulo Gestion interventoria de Aseo	$ 12.348.200	2	$ 24.696.400
TELEMETRIA Y TELEMANDO	Modulo de Telemetria	$ 8.370.610	2	$ 16.741.220
	Modulo de Telemando			
SUBSISTEMA ADMINISTRATIVO	Módulo de presupuesto	$ 5.625.470	2	$ 11.250.940
	Módulo de cuentas por pagar	$ 10.940.180	2	$ 21.880.360
	Módulo de tesoreria	$ 10.474.040	2	$ 20.948.080
	Módulo de contabilidad	$ 10.784.800	2	$ 21.569.600
	Módulo de compras y servicios	$ 5.625.470	2	$ 11.250.940
	Módulo de inventarios	$ 5.625.470	2	$ 11.250.940
	Módulo de activos	$ 5.625.470	2	$ 11.250.940
	Módulo de costos ABC	$ 24.615.410	2	$ 49.230.820
	Modulo de Gestion de Nomina	$ 34.188.070	2	$ 68.376.140
GESTIÓN DEL CAMBIO	Módulo de Gestión del Cambio	$ 22.000.000	1	$ 22.000.000
TOTAL		$ 374.824.850		$ 727.649.700

4.3 CONSIDERACIONES COMERCIALES SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS)

- ✓ El Servicio SaaS se facturará mensualmente durante los dos (2) meses de ejecución del contrato (noviembre y diciembre de 2026), por el valor servicio mes de cada componente indicado en el cuadro anterior, teniendo en cuenta que todos los módulos del ecosistema se encuentran en operación. El Módulo de Gestión del Cambio se facturará por un (1) mes, correspondiente al mes de producción.
- ✓ El servicio de software como servicio al prestarse en la nube se encuentra excluido de IVA.
- ✓ El valor de la tarifa se incrementará anualmente a partir del año 2027 de acuerdo con el IPC del año anterior, anualmente se interpreta para este contexto como el cambio del año calendario.
- ✓ Si la cantidad de los suscriptores anuales aumenta con relación al año inmediatamente anterior en un 10% o más, se revisará el valor mensual del servicio SaaS para la nueva vigencia.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

- ✓ El uso de la plataforma es exclusivamente para EL CLIENTE y en el valor mensual se encuentra incluido el costo de la infraestructura.
- ✓ EL CLIENTE tiene derecho a las nuevas versiones del producto de acuerdo con la evolución de este.
- ✓ EL CLIENTE tendrá derecho a los ajustes de software que den lugar por los cambios de normativa de ley de orden Nacional que obedezcan a cambios emitidos por la Contaduría General de la Nación en Contabilidad Pública, Contraloría General de la Republica en presupuesto Público, DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en aspectos fiscales y Ministerios de Hacienda, Crédito Público, Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, Comisiones de Regulación de Servicios Públicos y Ministerios de Vivienda entre otras. Se precisa que, para realizar los ajustes de normativa de orden nacional, estos deben ser técnica y económicamente viables, al igual que los cambios de normativa deben aplicar al 100% de las entidades de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Derecho a soporte técnico y funcional atendido por una mesa de servicios disponible para EL CLIENTE en modalidad 24x7 de forma remota, y con atención presencial en sitio 8x6 en el Distrito de Santa Marta, así:
  - Atención remota (24x7): las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de los medios de atención de la mesa de servicio.
  - Atención presencial en sitio (8x6): de lunes a sábado, en jornada de ocho (8) horas diarias, en las instalaciones de EL CLIENTE en el Distrito de Santa Marta.

4.3.1 CONSIDERACIONES ESPECIFICAS SUBSISTEMA TECNICO OPERATIVO

- ✓ Se incluyen 100 licencias de uso integral de la plataforma, esta licencia involucra (plataforma web, APP, dispositivo móvil, impresora, nube, almacenamiento y mesa de servicio)
  - Los dispositivos móviles tendrán las siguientes características.

CARACTERISTICAS EQUIPOS MOVILES		
PLATAFORMA	Sistema Operativo	Android 11 en adelante
	Procesador	2.0GHz en adelante OCTA CORE
MEMORIA	Ram	Mínimo 3GB
	Interna	Mínimo 16GB
CÁMARA	Principal	Mínimo 8MP
BATERÍA	Capacidad	Mínimo 4.500 MAH

  - Las impresoras contarán con las siguientes características:

CARACTERISTICAS IMPRESORAS	
USO	Impresora Fotográfica, Impresora de Código de Barras, Impresora de Documento
MÉTODO DE IMPRESIÓN	Linea Impresora Térmica
DIMENSIÓN	79*110*45m m
VELOCIDAD IMPRESIÓN	50~80mm/s
INTERFAZ	IrDa / Raw-IR, RS232 Mini USB / Bluetooth / Wi Fi
POTENCIA	Batería Recargable de 2000mAh 7.4V Lithium

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

- ✓ No se Incluyen los dispositivos GPS
- ✓ No se incluyen los planes de Datos
- ✓ No se incluyen los sensores ni periféricos para:
  - Activación de un botón de pánico en caso de robo o accidente.
  - Apertura de puertas.
  - Encendido y apagado del vehículo automotor o motocicleta.
  - Detección de apertura de la tapa de la gasolina.
  - Apagado remoto del vehículo en caso de robo.
- ✓ En los casos de hurto o uso inadecuado del dispositivo (daños ajenos a la operación asignada o que no tengan relación) el valor del deducible a cobrar es de $294.280.
- ✓ Si al validar el daño del dispositivo a reponer uso inadecuado del dispositivo (daños ajenos a la operación asignada o que no tengan relación) se determina que es perdida total el cliente asume el costo directo del equipo, Valor promedio de mercado COP 1.000.000 M/L colombiana
- ✓ Cubre hasta el 15% del total de equipos en el proyecto durante la vigencia del contrato.
- ✓ Si se supera el % el cliente asume el costo directo del equipo, Valor promedio de mercado COP 1.000.000 M/L colombiana
- ✓ El cliente es responsable de la información consignada o entregada para trabajar en la plataforma.
- ✓ Toda información Gestionada en la plataforma es exclusiva del cliente.

4.3.2 CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS MÓDULO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

El Módulo de Gestión del Cambio soporta el servicio de gestión del cambio, uso y apropiación de la plataforma ARQ BUSINESS SUITE descrito en el servicio de implementación. Funciona como una red social especializada en retos gamificados: los funcionarios intentan los retos desde el navegador o desde su dispositivo móvil, y la entidad recibe la información de participación y cumplimiento en un tablero de control en tiempo real. Sus funcionalidades son:

- ✓ **Retos concretos y medibles.** Retos individuales y colaborativos, organizados en campañas por área, cargo o grupo de trabajo y con plazos o cupos, con los que se ejecutan las acciones de sensibilización, comunicación y refuerzo del plan de gestión del cambio. Pueden incluir minijuegos y geolocalización; los retos geolocalizados se visualizan en un mapa, lo que resulta útil para el personal de campo.
- ✓ **Evidencia estructurada y auditable.** El intento mismo es evidencia, y puede acompañarse de texto, imagen o video, documento, geolocalización o cuestionario. Quien la ESSMAR E.S.P. designe aprueba o rechaza cada intento, que queda trazable.
- ✓ **Verificación del uso.** El Módulo de Gestión del Cambio verifica el uso de la plataforma por funcionario y por equipo mediante su integración con el módulo comercial de ARQ BUSINESS SUITE, en los procesos priorizados, como el registro de PQRS, la captura de lecturas, el cierre de órdenes de trabajo y la actualización de datos del suscriptor. Esta verificación se complementa con las evidencias validadas de cada intento y con las métricas del módulo.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

- ✓ **Gamificación con rigor conductual.** Puntos, niveles dinámicos, insignias, rankings y beneficios intangibles, como estatus y reconocimiento, alineados con los programas de bienestar e incentivos de la entidad. Los beneficios tangibles, como premios, dependen de los recursos que la ESSMAR E.S.P. disponga para tal efecto.
- ✓ **Entorno social.** Perfiles y reconocimiento visible del avance, que sostienen la repetición.
- ✓ **Espacio privado de la ESSMAR E.S.P.** Espacio exclusivo para los funcionarios de la entidad, con grupos por área.
- ✓ **Acceso y perfiles.** Acceso web y móvil, con perfiles parametrizables de administración y participación, en cumplimiento de los controles del numeral 8. Seguridad del anexo técnico.

Tablero e indicadores. El tablero de control del Módulo de Gestión del Cambio muestra en tiempo real, por área y por usuario, indicadores de uso, participación y cumplimiento de los retos. Los compara con la línea base y genera alertas sobre las áreas con bajo nivel de uso, para priorizar el acompañamiento. Como mínimo se medirán:

- ✓ Usuarios activos.
- ✓ Uso de funcionalidades clave.
- ✓ Procesos gestionados por fuera del sistema.
- ✓ Participación en las acciones del plan de gestión del cambio.

Los indicadores específicos y sus metas se definen con la ESSMAR E.S.P. en la etapa de contextualización del servicio de implementación, a partir de la línea base.

Seguridad. El Módulo de Gestión del Cambio se presta en modalidad de software como servicio (SaaS) y, en relación con los servicios del numeral 8. Seguridad del anexo técnico, ofrece:

- ✓ **Confidencialidad:** autenticación y control de acceso por perfiles, y tráfico cifrado en todo el transporte de los datos.
- ✓ **Integridad:** copias de seguridad automáticas de la base de datos y registro trazable y auditable de cada intento y de su validación.
- ✓ **Disponibilidad:** servicio en la nube con monitoreo permanente de errores.

Tratamiento de datos personales. La información de los funcionarios se trata conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la política de tratamiento de datos personales de la ESSMAR E.S.P. La ubicación solo se usa en los retos que la requieran. La información se usa para la gestión del cambio y el reconocimiento, y al cierre del servicio se entrega a la ESSMAR E.S.P. o se elimina, según sus instrucciones.

Licenciamiento. El Módulo de Gestión del Cambio se presta como servicio SaaS durante un (1) mes, correspondiente al mes de producción, licenciado para la totalidad de los funcionarios usuarios, con alojamiento, actualizaciones y soporte incluidos; su valor se relaciona en el cuadro del Servicio SaaS. Durante ese periodo, la ESSMAR E.S.P. puede usar el módulo a su criterio en otras iniciativas de gestión del cambio.

 Copyright © 2026 ArquitecSOFT® - Todos los Derechos Reservados

4.4 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de dos (2) meses, correspondientes a noviembre y diciembre de 2026, contados a partir de la fecha que se señale en la orden de inicio y hasta el 31 de diciembre de 2026.

4.5 VALIDEZ DE LA OFERTA

La presente propuesta tiene una validez de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de remisión de esta.

Es importante señalar que la propuesta presentada para la vigencia 2026 contempla un alcance significativamente superior al contratado en períodos anteriores, toda vez que no se limita a garantizar la continuidad operativa de los módulos actualmente implementados, sino que incorpora nuevos componentes funcionales, operativos y de acompañamiento orientados a consolidar la implementación integral de la solución ERP y CRM en ESSMAR E.S.P. En este sentido, el incremento observado en el valor de la propuesta encuentra sustento en la ampliación de los servicios requeridos por la Entidad para culminar el proceso de modernización tecnológica y fortalecer la gestión institucional.

Dentro de los nuevos componentes incluidos se destaca la implementación del **Módulo de Gestión del Cambio, Uso y Apropiación**, el cual tiene como finalidad promover la adopción efectiva de la plataforma tecnológica por parte de los usuarios de la Entidad mediante actividades de acompañamiento, capacitación, seguimiento, medición de indicadores de uso, definición de estrategias de comunicación y fortalecimiento de las capacidades institucionales para garantizar la sostenibilidad de la solución tecnológica implementada. Este componente representa una fase fundamental dentro de la transformación digital, toda vez que busca asegurar que los beneficios de la herramienta sean efectivamente incorporados en la operación diaria de las diferentes áreas de ESSMAR E.S.P.

De igual forma, la propuesta contempla una ampliación sustancial de los niveles de servicio asociados al soporte técnico y funcional de la plataforma. Mientras en vigencias anteriores la mesa de soporte prestaba atención en horarios restringidos de lunes a viernes hasta las 6:00 p.m., la nueva propuesta incorpora un esquema de cobertura fortalecido, garantizando para los procesos críticos soportados desde el Centro de Control una disponibilidad permanente bajo modalidad **veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana (24/7)**. Adicionalmente, para las áreas administrativas de la Entidad se establece una cobertura de atención comprendida entre las 7:00 a.m. y las 6:00 p.m., mejorando la capacidad de respuesta frente a incidentes, requerimientos funcionales y necesidades operativas de los usuarios.

Así mismo, la propuesta incluye la implementación de módulos adicionales que aún se encuentran pendientes de entrada en operación dentro del ecosistema tecnológico institucional, permitiendo avanzar hacia la

integración total de los procesos administrativos, jurídicos, comerciales, operativos y financieros de ESSMAR E.S.P. Lo anterior reviste especial importancia considerando que el proveedor ha venido ejecutando el proceso de implementación de manera progresiva, por lo que la continuidad del proyecto permite aprovechar las parametrizaciones ya realizadas, preservar la integridad de la información histórica, evitar riesgos asociados a procesos de migración hacia otras plataformas y garantizar la culminación de la estrategia tecnológica definida por la Entidad.

En este contexto, si bien históricamente la Entidad venía ejecutando contratos asociados a la operación de la plataforma por valores inferiores, la nueva propuesta extiende su cobertura hasta el 31 de diciembre de 2026 e incorpora servicios, módulos y niveles de atención que no hacían parte del alcance inicialmente contratado. Por tal razón, el aumento del valor mensual responde a la incorporación de nuevas funcionalidades, actividades de implementación especializada, gestión del cambio organizacional y fortalecimiento de los acuerdos de niveles de servicio, especialmente aquellos relacionados con la disponibilidad permanente de soporte para la operación crítica de la Empresa.

En consecuencia, el incremento económico de la propuesta se encuentra directamente relacionado con la ampliación del alcance funcional y operativo del proyecto, la culminación de la implementación de los módulos ERP y CRM requeridos por la Entidad, la incorporación de estrategias de gestión del cambio y la mejora sustancial de las condiciones de soporte y acompañamiento, aspectos que generan valor agregado para ESSMAR E.S.P., fortalecen la continuidad de la operación institucional y contribuyen al cumplimiento de los objetivos de modernización tecnológica, integración de procesos y mejora de la calidad de la información corporativa.

PRESUPUESTO DE REFERENCIA

La estimación del presupuesto de referencia para el contrato cuyo objeto corresponde al **"ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD, FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P."**, se realizó con base en el análisis técnico, funcional, operativo y económico de la propuesta presentada por el proveedor de la solución tecnológica actualmente implementada en la Entidad, teniendo en cuenta las necesidades identificadas por ESSMAR E.S.P. para garantizar la continuidad operativa, la evolución funcional de la plataforma y la culminación del proceso de implementación de los módulos que conforman el ecosistema ERP y CRM institucional.

Para definir el presupuesto de referencia se revisaron los alcances funcionales ofertados, los servicios de licenciamiento y arrendamiento de la solución tecnológica, las actividades de implementación pendientes, los componentes de parametrización, capacitación, acompañamiento especializado, soporte técnico y funcional, así como los niveles de servicio requeridos para garantizar la adecuada operación de los procesos administrativos, jurídicos, comerciales, operativos y financieros de la Entidad. Igualmente, se evaluó la experiencia acumulada durante la ejecución de las fases anteriores del proyecto y el estado actual de avance de la implementación tecnológica.

Como resultado de este ejercicio se evidenció que la propuesta presentada para la vigencia 2026 incorpora un alcance superior al ejecutado en periodos anteriores, incluyendo la implementación del Módulo de Gestión del Cambio, Uso y Apropiación, orientado a fortalecer la adopción institucional de la herramienta tecnológica, optimizar la utilización de los módulos implementados y garantizar el aprovechamiento de las funcionalidades disponibles por parte de las diferentes dependencias de ESSMAR E.S.P. De igual manera, la propuesta contempla la culminación de módulos adicionales que aún se encuentran pendientes de entrada en operación, permitiendo avanzar hacia una integración más amplia de los procesos corporativos de la Entidad.

En este contexto, el análisis realizado permitió establecer que el incremento frente a los valores históricamente contratados por la Entidad obedece principalmente a la ampliación del alcance funcional y operativo del proyecto, la incorporación del componente de Gestión del Cambio, la implementación de módulos adicionales, el fortalecimiento de los niveles de servicio y la necesidad de garantizar la continuidad de una plataforma tecnológica estratégica para la operación institucional. Por consiguiente, el valor propuesto guarda correspondencia con las nuevas necesidades identificadas por ESSMAR E.S.P. y con el propósito de consolidar integralmente la implementación de la solución ERP y CRM hasta el 31 de diciembre de 2026.

Con fundamento en lo anterior, y considerando la propuesta económica presentada, la cual corresponde al alcance requerido por la Entidad para la ejecución del objeto contractual, se establece como presupuesto oficial del proceso la suma de **OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS PESOS ($846.649.700) M/CTE**, valor que incluye **IVA**. La Entidad cuenta con disponibilidad presupuestal hasta por dicho valor para la ejecución de las actividades objeto del contrato durante la vigencia prevista. En consecuencia, el presupuesto oficial del proceso se determina por el monto antes señalado, de conformidad con los recursos disponibles por ESSMAR E.S.P. y las necesidades identificadas para garantizar la continuidad operativa, el soporte especializado y la culminación del proceso de implementación de la solución ERP y CRM institucional.

El presupuesto oficial estimado incluye todos los costos directos e indirectos necesarios para la ejecución del contrato, tales como licenciamiento y arrendamiento de la plataforma tecnológica, implementación y parametrización de módulos, soporte técnico y funcional, mesa de servicios, atención especializada para el Centro de Control bajo esquema 24/7, acompañamiento funcional, gestión del cambio, capacitación de usuarios, actualizaciones, mantenimiento evolutivo y correctivo, integración de procesos, asistencia técnica especializada, infraestructura asociada, logística, impuestos, tasas, contribuciones y demás costos requeridos para el cumplimiento integral del objeto contractual. Asimismo, dicho valor deberá cubrir todos los gastos, costos, obligaciones y actividades necesarias para la adecuada

RECOMENDACIONES – CONCLUSIONES

Del análisis realizado se evidenció que la solución tecnológica propuesta responde a las necesidades institucionales de ESSMAR E.S.P. en materia de transformación digital, integración de procesos, fortalecimiento de la gestión de la información y optimización de las actividades administrativas, jurídicas, comerciales, operativas y financieras de la Entidad. Así mismo, se verificó que la solución ERP y CRM objeto del presente proceso corresponde a una plataforma tecnológica desarrollada específicamente para ESSMAR E.S.P., sobre la cual se han ejecutado procesos de parametrización, configuración e implementación alineados con los requerimientos funcionales y operativos de la Empresa, constituyéndose actualmente en un componente estratégico para el desarrollo de sus actividades institucionales.

Con fundamento en el análisis técnico, económico, jurídico y operativo efectuado, se concluye que resulta viable y conveniente para ESSMAR E.S.P. continuar con la renovación y evolución de los servicios asociados a la solución tecnológica actualmente implementada, toda vez que la propuesta presentada contempla la continuidad operativa de la plataforma, la implementación de módulos pendientes, la incorporación del componente de Gestión del Cambio, Uso y Apropiación, el fortalecimiento de los servicios de soporte y la ampliación de los niveles de atención requeridos para garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos institucionales soportados por el sistema.

Así mismo, del análisis técnico, económico, operativo y jurídico realizado se concluye que resulta conveniente para ESSMAR E.S.P. continuar con la renovación y fortalecimiento de la solución tecnológica actualmente implementada, teniendo en cuenta que la necesidad identificada por la Entidad se encuentra asociada a la ampliación funcional, actualización, soporte especializado, mantenimiento evolutivo, implementación de módulos pendientes y fortalecimiento de los servicios asociados a una plataforma que actualmente soporta procesos críticos de las áreas administrativas, jurídicas, comerciales, operativas y financieras. En este sentido, la continuidad de la solución permite preservar las parametrizaciones realizadas, garantizar la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información institucional, optimizar la inversión previamente ejecutada y mitigar los riesgos operativos que podrían derivarse de eventuales procesos de sustitución o migración tecnológica.

De igual manera, se observa que la necesidad contractual guarda correspondencia con lo dispuesto en la **Resolución No. 0856 del 5 de noviembre de 2024, artículo 1, numeral 1.2, literal m)**, referente a la **ampliación, actualización o modificación de software ya instalado o el soporte de este, respecto del cual el propietario tenga registrados tales derechos. Adicionalmente, contempla la adquisición de software y los contratos que se celebren con personas naturales y/o jurídicas que ostenten los derechos de propiedad intelectual del bien o servicio a contratar**. Lo anterior, considerando que el alcance requerido por ESSMAR E.S.P. comprende actividades directamente relacionadas con la evolución funcional de la plataforma existente, la incorporación de nuevos componentes, la ampliación de los servicios de soporte, la implementación de funcionalidades adicionales y la continuidad del proceso de transformación digital que actualmente adelanta la Entidad, aspectos que hacen técnicamente recomendable la renovación de la solución tecnológica y contribuyen a garantizar la estabilidad operativa, la continuidad del servicio, la protección de la información institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos previstos por la Empresa.

Se recomienda que ESSMAR E.S.P. exija al contratista el cumplimiento integral de las obligaciones técnicas, funcionales y operativas previstas en el Anexo Técnico, garantizando la correcta prestación de los servicios de arrendamiento, implementación, parametrización, soporte, mantenimiento, actualización, capacitación y acompañamiento requeridos para asegurar el adecuado funcionamiento de la solución tecnológica durante toda la ejecución contractual.

Así mismo, el contratista deberá garantizar la disponibilidad permanente del personal especializado, los canales de atención, la infraestructura tecnológica, las herramientas de soporte y los recursos necesarios para atender oportunamente los requerimientos de la Entidad, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos y la continuidad de los procesos soportados por la plataforma.

De igual manera, se recomienda verificar el cumplimiento de los compromisos relacionados con la implementación de los módulos pendientes de entrada en operación, así como las actividades asociadas al componente de **Gestión del Cambio, Uso y Apropiación**, considerando que estos constituyen elementos fundamentales para garantizar la adopción efectiva de la herramienta tecnológica por parte de los usuarios, fortalecer el aprovechamiento de las funcionalidades implementadas y maximizar los beneficios esperados del proceso de transformación digital adelantado por ESSMAR E.S.P.

Desde el componente técnico y operacional, se considera necesario realizar seguimiento permanente a los indicadores de disponibilidad, desempeño, seguridad, soporte, utilización y apropiación de la plataforma,

verificando que la solución tecnológica garantice la integridad, confiabilidad, disponibilidad, interoperabilidad y trazabilidad de la información administrada por las diferentes dependencias de la Entidad.

De igual manera, se recomienda que cualquier situación que pueda afectar la continuidad de la operación, la disponibilidad de los servicios tecnológicos, la integridad de la información, los niveles de servicio o el cronograma de implementación de los módulos pendientes sea informada oportunamente a ESSMAR E.S.P., con el fin de adoptar las medidas preventivas y correctivas que resulten necesarias para mitigar riesgos y garantizar el adecuado desarrollo del proyecto.

Adicionalmente, se considera relevante resaltar que el incremento del presupuesto frente a vigencias anteriores se encuentra justificado por la ampliación del alcance contractual, la incorporación del componente de Gestión del Cambio, Uso y Apropiación, la implementación de nuevos módulos funcionales, el fortalecimiento de los servicios de soporte y la ampliación de los horarios de atención. Particularmente, la propuesta contempla disponibilidad permanente de soporte para los procesos críticos del Centro de Control bajo esquema **veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana (24/7)**, así como atención especializada para las áreas administrativas en horario de **7:00 a.m. a 6:00 p.m.**, condiciones que fortalecen significativamente la capacidad de respuesta, la continuidad operativa y la sostenibilidad de la solución tecnológica implementada en la Entidad.

Finalmente, se concluye que la información recopilada constituye una base suficiente para la estructuración técnica, jurídica, financiera y económica del presente proceso contractual, permitiendo a ESSMAR E.S.P. adelantar la contratación bajo criterios de planeación, eficiencia, economía, continuidad del servicio y responsabilidad. De igual forma, se concluye que la renovación y continuidad de los servicios asociados a la plataforma tecnológica actualmente implementada resulta técnica, operativa y jurídicamente viable, toda vez que contribuye a garantizar la estabilidad de la operación institucional, la culminación de los módulos pendientes, la optimización de la inversión realizada por la Entidad y el fortalecimiento del proceso de transformación digital que soporta la gestión administrativa, jurídica, comercial, operativa y financiera de ESSMAR E.S.P., mediante una plataforma tecnológica integral alineada con sus objetivos estratégicos y necesidades institucionales.

Santa Marta, 26 de Octubre de 2026

DAVID DE JESÚS VERGARA GARMENDIZ
Subgerente Corporativo

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectó	Erick Antonio Silva Sepúlveda	P.U. Adscrito a la Subgerencia Corporativa – Compras	
Revisó	Oswaldo Enrique Rojas Manotas	P.E. Adscrito a la Subgerencia Corporativa – Tics	
Los arriba firmantes declaran que han revisado el presente documento y lo encuentran ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad se presentan para la firma.			