Superintendencia de Sociedades

2026-01-813740

AL CONTESTAR CITE: 2026-01-813740

TIPO: INTERNA **FECHA:** 11-11-2026 15:38:21
TRÁMITE: 53000-ESTUDIO DE CONVENIENCIA
SOCIEDAD: 899999086 - SUPERINTENDENCIA DE SO... **EXP:**
REMITENTE: 108 - GRUPO DE INNOV DESARROLLO Y ARQ. DE APLICACIONES
DESTINO:
FOLIOS: 32 **ANEXOS:** NO
TIPO DOCUMENTAL: Memorando **CONSECUTIVO:** 108-021040

MEMORANDO

PARA: **ORLANDO BELTRAN CAMACHO**
Secretario General - Ordenador del Gasto

DE: **LILIANA CORONADO OTALORA**
Coordinadora Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones (E)

PACIFICO ERNESTO BARRERA NUBAN
Director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E)

ELIANA BERNAL RIVEROS
Coordinadora Grupo de Relación Estado – Ciudadano

ASUNTO: Alcance al Memorando con **Radicado – 2026-01-777617** del 27 de octubre de *2026, de los estudios previos de conveniencia y oportunidad, cuyo objeto es: "La adquisición, renovación, mantenimiento, actualización y soporte de la solución en la Nube Genesys Cloud, orientada a garantizar la operación, seguridad y mejora en los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades"*

Con ocasión de las observaciones formuladas al proyecto de pliego de condiciones del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. SI-08 de 2026, se presenta el alcance al estudio previo respecto del contenido de los numerales ***6.3.*** Forma de Pago; ***7.1.4.*** Criterios de Verificación Técnica, literal b) Experiencia del Proponente; ***11.1.*** Anexo Técnico; ***y 11.4***. Anexo Estudios del Sector - Acceso a MIPYMES, con el fin de precisar y armonizar su contenido con los demás documentos que integran el proceso de selección.

El nuevo texto es el siguiente:

(…)

6.3. Forma de pago

La Entidad pagará el valor del contrato así:

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

El valor del contrato se pagará en un solo pago, una vez se haya entregado la certificación o constancia por parte del fabricante que acredite la suscripción, el derecho de uso, soporte, mantenimiento y actualización a la solución Genesys Cloud a favor de la Superintendencia de Sociedades.

Para el pago se debe acreditar lo siguiente:

a) **Documento Certificado:** Certificación y/o acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, en la que conste la entrega de los equipos y componentes y/o la instalación, configuración, pruebas y puesta en operación de la solución, conforme a las especificaciones de cada anexo técnico.

b) **Factura electrónica:** El contratista debe allegar la factura o cuenta de cobro congruente con los servicios efectivamente prestados.

c) **Informe supervisión:** La supervisión del contrato, validará y entregará para el pago, un informe escrito sobre el avance, estado y ejecución del contrato que se suscriba, así como las actividades realizadas, de acuerdo con la planeación acordada previamente.

PARÁGRAFO 1°.-. El pago se efectuará al CONTRATISTA dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de los documentos en la Dirección Financiera.

PARÁGRAFO 2°.-. Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. En el caso en que el cumplimiento de la condición no se dé en la oportunidad señalada, la Superintendencia de Sociedades no efectuará el pago hasta cuando el Contratista evidencie el cumplimiento de las obligaciones respectivas, previa aprobación por parte de la supervisión.

PARÁGRAFO 3°.-. Para el pago, el CONTRATISTA deberá acreditar documentalmente el cumplimiento de sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensiones y riesgos laborales) y parafiscales (Cajas de Compensación familiar Sena, e ICBF) durante la ejecución del contrato debidamente firmado por Representante Legal y/o Revisor Fiscal, según sea el caso, acorde a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

PARÁGRAFO 4°. - La factura electrónica aprobada por el supervisor del contrato en SIIF Nación acorde con lo establecido en la circular externa 042 del 26 de diciembre de 2023 expedida por la Administración SIIF Nación, deberá ser legalizada por el CONTRATISTA en la plataforma del SECOP II. SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES.

PARÁGRAFO 5°.-. El valor correspondiente al pago será consignado en la cuenta indicada por el CONTRATISTA en la plataforma del SECOP II o en caso de modificación de ésta, la que indique por escrito el CONTRATISTA por intermedio de su Representante Legal, en comunicación dirigida al supervisor del contrato.

PARÁGRAFO 6°.-. Una vez el supervisor del contrato certifique el recibo a satisfacción de los servicios prestados a la finalización del plazo contractual y haya confirmado el balance de obligaciones y pagos, solicitará a la Dirección Financiera, con copia al Grupo de Contratación, la liberación de los recursos que no vayan a ser obligados. Esto procederá, acorde con las condiciones del contrato, previa certificación del supervisor en la que conste que se ha cumplido a satisfacción con el objeto del gasto, que el contrato no tiene cruces de cuentas pendientes ni saldos a favor del CONTRATISTA que se afecten con la liberación, y que la liberación no afecta procesos de incumplimiento, ni multas o compensaciones a favor de la Entidad.

PARÁGRAFO 7°.-. La SUPERINTENDENCIA liberará el saldo del Certificado de Disponibilidad Presupuestal no utilizado, una vez cumplidas las cláusulas de perfeccionamiento y ejecución si hay lugar a ello.

PARÁGRAFO 8°.-. Los pagos estarán sujetos a la disponibilidad del PAC se la Superintendencia de Sociedades y liquidez de la Tesorería.

PARÁGRAFO 9°.-. El CONTRATISTA deberá cargar en el SECOP II la factura o cuenta de cobro según aplique, en el plan de pagos conforme a lo establecido en la presente cláusula.

PARÁGRAFO 10°.-. Para efectos del trámite de pago, **EL CONTRATISTA** deberá presentar, con cada solicitud de pago, la documentación que acredite el cumplimiento de la obligación prevista en el contrato sobre priorización de la contratación de personas naturales con discapacidad o, en su defecto, justificar documentalmente, con los soportes respectivos, las circunstancias objetivas, de fuerza mayor o caso fortuito que impidan su cumplimiento.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Cuando en cumplimiento de esta obligación hubiere vinculado personas con discapacidad, deberá allegarse para acogerse al tratamiento diferencial previsto en los apartes que resulte aplicable del presente proceso de contratación, las personas naturales que acrediten su condición de persona con discapacidad mediante la presentación de **certificado de discapacidad** expedido por un prestador de servicios de salud autorizado por la secretaría de salud del respectivo ente territorial o la entidad que haga sus veces, conforme a la normativa expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Ley 361 de 1997.

1. Requisitos del certificado de discapacidad El certificado de discapacidad deberá cumplir, como mínimo, con las exigencias técnicas y formales vigentes, incluyendo la identificación de la entidad prestadora de servicios de salud, la identificación del titular, el o los diagnósticos conforme a la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), la categoría de discapacidad, el nivel de dificultad de desempeño, el perfil de funcionamiento, las firmas de los profesionales del equipo multidisciplinario y los demás elementos exigidos por la regulación sanitaria y las circulares de la Superintendencia Nacional de Salud.

2. Tratamiento diferencial a personas jurídicas integradas por personas con discapacidad. Podrán acogerse al tratamiento diferencial las personas jurídicas que acrediten ser empresas de personas con discapacidad o que cumplan con el porcentaje de trabajadores con discapacidad exigido en el Decreto 287 de 2026 y en el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 (o normas que los modifiquen o sustituyan). Para tal efecto, deberán aportar certificación suscrita por el revisor fiscal o, en su defecto, por el contador público de la entidad, en la que se indique: (i) el número total de trabajadores; (ii) el número de trabajadores con discapacidad; (iii) el porcentaje que estos representan sobre la planta de personal; y (iv) que dicha información se soporta en certificados de discapacidad expedidos conforme a la regulación del Ministerio de Salud y Protección Social.

3. Aporte de certificados de discapacidad de socios o trabajadores. La certificación del revisor fiscal o contador público deberá estar soportada en los correspondientes certificados de discapacidad de los socios o trabajadores con discapacidad que se tengan en cuenta para el cómputo del porcentaje exigido, los cuales deberán ser expedidos por prestadores de servicios de salud autorizados por las secretarías de salud, en los términos de la normativa sanitaria vigente.

4. Autorización para el tratamiento de datos personales sensibles Con la sola presentación de los certificados de discapacidad y demás documentos que contengan información sobre la condición de discapacidad, el oferente declara, bajo la gravedad de juramento, que cuenta con la autorización previa, expresa e informada de los titulares de los datos personales para que la Entidad contratante, en su calidad de responsable del tratamiento,

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

pueda tratar dichos datos personales, incluidos los datos sensibles de salud, única y exclusivamente para los fines del presente proceso de contratación y en cumplimiento del Decreto 287 de 2026 y demás normativa aplicable en materia de discapacidad y contratación pública. La Entidad se obliga a tratar esta información conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y su política de tratamiento de datos personales, adoptando las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

5. Validez de la acreditación y verificación La Entidad contratante se reserva la facultad de verificar la autenticidad y vigencia de los certificados de discapacidad y de la certificación del revisor fiscal o contador público, así como de solicitar aclaraciones o documentos adicionales cuando ello resulte necesario para comprobar el cumplimiento de las condiciones exigidas para el tratamiento diferencial.

En los documentos aportados deberá constar como mínimo: La permanencia del personal con discapacidad durante el período facturado; El cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social a que haya lugar; y las novedades que se hubieren presentado frente a dicha obligación.

El supervisor verificará esta información como requisito para la aprobación del pago. El incumplimiento injustificado podrá dar lugar a la no aprobación del pago respectivo, sin perjuicio de las demás medidas contractuales aplicables.

(…)

b. Experiencia del proponente

De conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.5.1., 2.2.1.1.1.5.2 y 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, el proponente deberá acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso, conforme a las siguientes condiciones mínimas.

Para su verificación, los proponentes deberán allegar con su propuesta el Certificado de Inscripción, Clasificación y Calificación en el Registro Único de Proponentes – RUP, expedido por la Cámara de Comercio correspondiente, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de selección.

De acuerdo con la información del RUP, el proponente deberá acreditar mínimo uno (01) máximo cuatro (4) contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o incluyan o se encuentre directamente relacionado con alguna de las siguiente venta, renovación,

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

mantenimiento, soporte y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud, los cuales deben estar suscritos y ejecutados en su totalidad a la fecha de cierre del presente proceso de contratación, cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso de selección, es decir a 186,05 SMMLV , así mismo, allegar diligenciado el ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

El objeto de cada uno de los contratos deberá estar clasificado en alguno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas que se presentan a continuación:

Clasificación UNSPSC	**Producto**
43231500	Software funcional específico de la empresa
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
81161700	Servicios de telecomunicaciones
72151600	Servicios de sistemas especializados en comunicación
81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161800	Servicios de alquiler o arrendamientos de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia

Nota 1: Atendiendo los criterios diferenciales contemplados en el Decreto 1860 de 2021, así como las medidas de inclusión establecidas en la Ley 1618 de 2013 y el Decreto 287 de 2026, los proponentes que acrediten la calidad de MiPymes, emprendimientos o empresas de mujeres, o aquellos conformados por jóvenes egresados del Sistema de Protección del ICBF o por personas con discapacidad, podrán acreditar la experiencia solicitada con hasta cinco (5) certificaciones de contratos *cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o incluyan o se encuentre directamente relacionado con* venta, renovación, mantenimiento, soporte y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud, los cuales deben estar suscritos y ejecutados en su totalidad a la fecha de cierre del presente proceso de contratación, cuya sumatoria sea igual o superior al presupuesto oficial del presente proceso de selección, es decir a 186,05 SMMLV , así mismo, allegar diligenciado el ANEXO DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.

Nota 2: Este requisito podrá ser acreditado por uno o varios integrantes del Consorcio o Unión Temporal, en caso de presentarse bajo estas modalidades asociativas.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Nota 3: Cuando se aporte experiencia ejecutada bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, únicamente se tendrá en cuenta el valor correspondiente al porcentaje de participación del integrante que acredita la experiencia.

Nota 4: De conformidad con el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012, en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del proponente adicionales a los contenidos en el Registro Único de Proponentes, la Superintendencia de Sociedades podrá hacer tal verificación en forma directa.

En consecuencia, teniendo en cuenta que el presente proceso requiere experiencia específica, será necesario que los documentos aportados permitan verificar de manera clara que los contratos ejecutados incluyeron:

Contratos cuyo objeto o alcance u obligaciones comprendan o incluyan o se encuentre directamente relacionado con venta, renovación, mantenimiento, soporte y actualización a la solución en la Nube Genesys Cloud

Es indispensable que los documentos que se aporten para acreditar el presente requisito correspondan a los contratos que se encuentren registrados en el RUP y que soporten la experiencia solicitada por la Entidad.

Por lo tanto, para validar la experiencia acreditada, se deberán allegar certificaciones, actas de liquidación u otros documentos equivalentes que permitan verificar como mínimo la siguiente información:

1. Nombre o razón social del contratante.
2. Nombre o razón social del contratista.
3. Objeto del contrato.
4. Alcance u obligaciones ejecutadas.
5. Valor del contrato.
6. Fecha de suscripción o inicio.
7. Fecha de terminación.
8. Porcentaje de participación, cuando corresponda a Consorcios o Uniones Temporales.
9. Manifestación de cumplimiento y ejecución total del contrato.

Los documentos aportados deberán cumplir adicionalmente las siguientes condiciones:

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

a. Ser expedidos por el representante legal o funcionario competente de la entidad contratante.
b. Indicar cargo y datos de contacto de quien expide la certificación.
c. Presentarse de manera legible.
d. Cuando el valor del contrato se encuentre expresado en moneda extranjera, se realizará la conversión utilizando la TRM vigente a la fecha de celebración del contrato.
e. Para efectos de verificar el valor en SMMLV, se realizará la conversión correspondiente con base en el salario mínimo legal mensual vigente del año de celebración del contrato.
f. No se aceptarán autocertificaciones.
g. Las copias de contratos únicamente serán válidas cuando estén acompañadas de acta de liquidación, acta de recibo final o documento equivalente que permita verificar la ejecución.
h. La Superintendencia de Sociedades se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el proponente.
i. Cuando se trate de personas jurídicas con menos de tres (3) años de constitución, podrá acreditarse experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes, conforme a la normatividad vigente.
j. Cada certificación será evaluada de manera independiente. En caso de contratos adicionados, el valor adicional será sumado al valor principal para efectos de acreditación de experiencia.
k. No podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y la de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993.

Proponentes Extranjeros sin domicilio ni sucursal en Colombia:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1 del decreto 1082 de 2015 un proponente del extranjero que no tenga domicilio ni sucursal en Colombia no deberá estar inscrito en el Registro único de Proponentes.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Código General del Proceso, el artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 1959 del 3 de agosto de 2020 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Para certificar la experiencia el proponente deberá allegar las respectivas certificaciones del cumplimiento de contratos ejecutados o en ejecución, las cuales deberán contener como mínimo:

- Nombre o razón social de la Entidad contratante que certifica.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto total del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de suscripción e iniciación.
- Fecha de terminación: Estos contratos ejecutados antes de la fecha de cierre del presente proceso.
- Porcentaje de participación en caso de Unión Temporal o Consorcio.
- Las certificaciones, deberán estar firmadas por la persona autorizada de la Entidad contratante.
- El monto o valor del contrato expresado en moneda del contrato. En caso de ser diferente al peso colombiano, deberá ser expresada a la tasa de cambio de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato, teniendo en cuenta las establecidas por el Banco de la República de Colombia, para efectos de verificación de la información.
- La certificación debe ser presentada en idioma castellano. El proponente puede presentar una traducción simple al castellano. Si el proponente resulta adjudicatario para firmar el contrato debe presentar la traducción oficial al castellano de los documentos presentados en idioma extranjero. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado para acreditar los requisitos habilitantes.

En cuanto a personas naturales y persona jurídicas privadas extranjeras no inscritas en el RUP por no tener domicilio o sucursal en el país: El requisito exigido es el mismo, sin embargo, es necesario, tener en cuenta, que todos los documentos otorgados en el exterior para acreditar lo dispuesto en este numeral, deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Código General del Proceso, el artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 1959 del 3 de agosto de 2020 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

(…)

11.1 ANEXO TÉCNICO

11.1.1 Ítems a contratar

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Ítem	Cant		Licencia	Descripción
1	18	UNIDAD	Genesys Cloud 4 o superior User (GC-170-NV-USR4) Nominal	1 administrador/supervisor y 17 agentes
2	18	UNIDAD	Genesys Cloud for Wallboard Device Charge (PC-170-NV-PCWALLDC)	Licencia (para visualización KPI y estadísticas en tiempo real (CX Analytcs Reportes Plus)) Generación, Consulta y Reportes de Encuestas (Servicio Encuestas Post Atención EPA)
		UNIDAD		Licencias para encuesta de satisfacción. Set de reportes en formato BI (Colas, agentes, tipificaciones)
3	12	MESES	Soporte y evolución continúa ilimitada (1 año)	Se deberán atender solicitudes de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico
4	1	GLOBAL	Asistente virtual Generativo	Uso y evolución del asistente virtual generativo

12 Certificación del fabricante

El contratista deberá mantener la certificación expedida por el fabricante durante el plazo de ejecución del contrato y por doce (12) meses más. Dicha certificación deberá acreditar que el proponente es partner de la solución Genesys Cloud en Colombia, en el nivel Elite o Premier.

13 Diagnóstico de la Plataforma

El contratista deberá realizar un diagnóstico integral del estado técnico, funcional y operativo de la solución Genesys Cloud implementada en la Entidad, con el propósito de identificar su estado de configuración y operación, validar el aprovechamiento de las capacidades disponibles dentro del licenciamiento contratado, identificar riesgos, oportunidades de optimización y nuevas funcionalidades que puedan aportar valor a la operación del Centro de Contacto.

Como resultado del diagnóstico, el contratista deberá elaborar y presentar un Plan de Acción de Mejora, priorizado de acuerdo con su impacto sobre la continuidad del servicio,

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

seguridad, experiencia de los usuarios, eficiencia operativa y capacidad funcional de la solución.

El contratista deberá ejecutar las actividades del Plan de Acción que sean aprobadas por el supervisor del contrato, incluyendo las configuraciones, actualizaciones, optimizaciones, ajustes e incorporación de nuevas funcionalidades que resulten técnicamente aplicables a la operación y se encuentren cubiertas por el licenciamiento y los servicios contratados.
La incorporación de nuevas funcionalidades deberá considerar que su disponibilidad en Genesys Cloud puede variar según factores como la región, el licenciamiento y el calendario de liberación del fabricante.

Las actividades deberán ejecutarse minimizando la afectación de los servicios en producción. Cuando una actividad implique riesgo de indisponibilidad o afectación del Centro de Contacto, deberá contar previamente con un plan de implementación, pruebas y reversión, y ejecutarse en una ventana de mantenimiento acordada con la Entidad.

13.1 Alcance mínimo del diagnóstico

El diagnóstico deberá contemplar, como mínimo:

a. Licenciamiento y capacidades:

- Inventario de licencias contratadas, asignadas y utilizadas.
- Revisión de perfiles y roles.
- Identificación de funcionalidades disponibles dentro del licenciamiento contratado.
- Identificación de funcionalidades disponibles y no utilizadas que puedan aportar valor a la operación.
- Identificación de posibles consumos o capacidades que requieran seguimiento.

b. Configuración funcional: Revisión de la configuración de:

- Colas de atención
- Estrategias de enrutamiento
- Chat y widgets
- Callback
- Campañas
- Códigos de conclusión
- Grabaciones

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Encuestas
- Wallboard
- Reportes
- CX Analytics
- Integración con telefonía
- Integraciones mediante API o servicios web
- Demás componentes utilizados por la Entidad.

c. **Operación y desempeño:** El contratista deberá analizar, cuando exista información disponible:
   - Comportamiento de los canales
   - Configuración de niveles de servicio
   - Abandono
   - Tiempos de atención
   - Utilización de agentes
   - Disponibilidad
   - Errores o incidentes recurrentes
   - Comportamiento de integraciones
   - Oportunidades de automatización y optimización

d. **Actualizaciones y nuevas funcionalidades:** El contratista deberá revisar las funcionalidades y actualizaciones disponibles para Genesys Cloud que resulten aplicables al licenciamiento de la Entidad y determinar:
   - Cuáles ya se encuentran disponibles y correctamente configuradas
   - Cuáles requieren configuración o ajustes
   - Cuáles representan una oportunidad de mejora
   - Cuáles no resultan aplicables a la operación
   - Cuáles requieren licenciamiento, componentes o servicios no incluidos en el contrato

Plazo: Treinta (30) días hábiles a partir del inicio de la vigencia del licenciamiento el contratista deberá presentar un documento técnico (informe) que contenga los resultados del análisis efectuado y las oportunidades de mejora identificadas, de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

El informe deberá incluir una propuesta de Plan de Acción de mejora que contenga mínimo los siguientes puntos por hallazgo:

- Situación encontrada
- Impacto
- Nivel de prioridad
- Recomendación
- Acción requerida.
- Responsable
- Tipo (Correctiva, Preventiva, Optimización, Evolutiva)
- Tiempo tentativo para implementación

Nota: Una vez aprobado el plan de acción el contratista deberá entregar el cronograma para la implementación.

14 Actualizaciones de la solución

El contratista deberá mantener actualizada la plataforma con las últimas versiones de software e implementar las mejoras y nuevas funcionalidades que apliquen a la operación del Centro de Contacto de la Entidad, las cuales deberán incluir las correcciones de errores y el cierre de vulnerabilidades sobre la plataforma.

En el caso que la actualización requiera una ventana de mantenimiento, esta deberá realizarse en horario no hábil para evitar afectación a la operación del Centro de Contacto de la Entidad .

15 Soporte y evolución continua

El contratista deberá entregar servicios de manera integral la administración, optimización y evolución funcional de la plataforma **Genesys Cloud**, incluyendo, sin limitarse a, la implementación de desarrollos, configuración y optimización de campañas, construcción de reportes, análisis de información, soporte especializado y acompañamiento operativo a los usuarios. Así como el soporte técnico de la operación sobre los componentes tecnológicos asociados a la solución, tales como estaciones de trabajo, infraestructura de comunicaciones, telefonía y redes de datos, con un enfoque preventivo y correctivo orientado a asegurar los niveles de disponibilidad, desempeño y calidad requeridos por la operación.

Como parte de este esquema, el contratista asignará recursos especializados en Genesys Cloud para realizar el seguimiento permanente de indicadores de gestión, identificar oportunidades de mejora, definir e implementar planes de optimización y promover la incorporación continua de nuevas capacidades funcionales y operativas.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Todas las labores de configuración y puesta en funcionamiento, que impliquen negación de algún servicio informático, se realizarán en horario no hábil programados conjuntamente entre el contratista y la entidad, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos internos. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.

Todas las actividades descritas forman parte integral del servicio contratado, sin restricciones de horas ni costos adicionales, garantizando una plataforma tecnológica alineada con los objetivos estratégicos de SUPERSOCIEDADES, bajo un modelo de mejora continua, escalabilidad y generación permanente de valor para el negocio.

16 Conectividad con la plataforma telefónica de Voz de la Entidad

El contratista debe administrar las conexiones del Media Gateway EdgeMini contra las líneas únicas de atención al ciudadano, junto con las estrategias de enrutamiento y derivación a agentes del Contact Center y otras áreas de atención.

Asegurar y prestar el soporte técnico, para la correcta interoperabilidad del servicio, con la plataforma de telefonía de la Entidad, marca Alcatel-Lucent, modelo OmniPCX Enterprise.

Se aclara que las configuraciones de la plataforma de telefonía OmniPCX se realizaran por parte de la Entidad.

Apoyar las actividades derivadas de las actualizaciones, cambios o mejoras implementadas sobre la planta telefónica de la Entidad ya sea física o virtual.

El soporte sobre estaciones de trabajo, infraestructura de comunicaciones, telefonía y redes de datos comprende el diagnóstico, acompañamiento, configuración y corrección de los elementos que afecten la operación de Genesys Cloud. No incluye la reparación o reemplazo de equipos, ni la administración de la red de datos o de la planta telefónica de la Entidad".

17 La solución actual se encuentra implementada bajos las siguientes funcionalidades, sobre las que se deberá prestar el soporte técnico y evolutivo

- **Enrutamiento Omnicanal**:
  - Voz, Chat, IVR. En el caso que la Entidad lo requiera durante la vigencia de la suscripción.
  - Distribuir de manera inteligente los diferentes contactos a los agentes, basados en las habilidades (Skills) asignados a cada uno de ellos.
  - Tratamiento de colas de espera, con métricas y estadísticas separadas para cada uno de los tipos de contacto.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Música y/o mensajes de esperas para llamadas en cola: In-Queue Audio Configuration.
- Configuración flexible de horarios de operación que permita, además, informar al Ciudadano a través de mensajes personalizados, los horarios de atención y/o disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto Multicanal.
- Configuraciones sobre el enrutamiento en caso de modernización tecnológica.

- **Escritorio o consola única para el Agente de Servicio**

Cuenta con una consola o escritorio único para al Agente de Servicio, que le permite la atención integral de todos los contactos establecidos, por los múltiples canales de atención, además de registrar los ingresos o retiradas del sistema de atención.

- **Herramientas de Monitoreo y Supervisión en Tiempo Real**

  - Cuenta con indicadores claves de operación, tales como niveles de servicio esperado, supervisión de tiempos promedio de atención, abandonos (totales y por cada canal), número de contactos recibidos (total y por canal), número de Agentes disponibles, retirados, entre otros parámetros de supervisión.
  - Reportes de evaluación de calidad a los agentes.
  - Dashboard o tableros de monitoreos de adherencia.

- **Módulo de Informes predefinidos y/o personalizados**
  - Módulo de informes que le permite al supervisor, utilizar plantillas predefinidas de informes o generar informes personalizados, para obtener datos estadísticos sobre la operación del Centro de Contacto Multicanal, como número de contactos recibidos (voz, chat, correo, IVR y redes sociales, etc.), niveles de servicio ofrecido, niveles de atención, número de Agentes promedio, horas pico, encuestas de satisfacción y encuestas NPS, de los agentes activos e inactivos.

El contratista deberá agregar, optimizar y/o configurar reportes de acuerdo con la necesidad del negocio, sin costo adicional.

Reportes Disponibles:

a. Reporte de Colas
   - Muestra las métricas asociadas a las colas como la cantidad de interacciones ofrecidas, contestadas, abandonadas. Aplica para colas de cualquier tipo de medio.
   - Incluye una vista de resumen de cantidad de interacciones y niveles y una tabla con la data para cada cola, por intervalos de mes y día
   - Permite filtrar por intervalo de tiempo, división y cola.
   - Incluye un gráfico de distribución de llamadas ofrecidas a las colas

b. Reporte de Agentes

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Muestra las cantidades de interacciones y tiempos asociados al agente.
- Incluye vistas de resumen y detalle por intervalos de mes y día
- Permite filtrar por intervalo de tiempo, división, colas donde estén asignados los agentes y
  por agente.
- Incluye datos de cantidades de interacciones, tiempo de interacciones y tiempo de
  estados de agente

c. Reporte de Conclusiones
   - Muestra la cantidad de conclusiones seleccionadas por los ejecutivos, separadas por canal, día o agente.
   - Muestra la cantidad de cada código de conclusión marcado en las interacciones.
   - Permite filtrar por intervalo de tiempo, división, canal, agentes y por códigos de conclusión.
   - Incluye gráficos por canal, por día y por agente

d. Reporte de uso del asistente generativo de la Entidad
   - Cantidad de conversaciones y solicitudes transferidas y autoatendidas
   - Detalle de las conversaciones y solicitudes
   - Ranking de palabras y términos más usados por el usuario.

Con el apoyo del supervisor de la operación del Centro de Contacto, el contratista deberá definir y crear informes de estadísticas, del tratamiento de llamadas que incluya como mínimo:

- TMO por agente.
- Nivel de atención y abandono por agente y por cola de atención.
- Nivel de Servicio.
- Estados de conexión del operador.
- Reporte de información inicial o de registro de usuarios que se conectan a los chats.
- Adherencia.
- Nivel de Satisfacción.
- Informes de NPS.
- Ocupación del agente.
- Informe de tipificaciones o códigos de conclusión.

Estos informes deberán ser generados automáticamente, evitando la manipulación manual de los datos estadísticos

- **Encuestas de evaluación de calidad del servicio**

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Actualmente la solución, una vez se finaliza una llamada telefónica o el chat, la transfiere de manera automática al sistema de encuestas, para ser calificadas por el ciudadano.

Esta funcionalidad está incluida de manera gráfica en el panel de cada asesor o agente, mediante un botón de finalización de llamada o del chat, cuenta con las siguientes características:

- Permite definir encuestas para evaluar la calidad del servicio prestado, las cuales son enviadas vía Telefónica, Chat, Correo o ser presentadas a través del portal WEB.
- Permite realizar observaciones de felicitaciones, sugerencias o las observaciones respectivas en caso de tener una atención regular o por mejorar.
- Redirecciona a una cola de atención preferencial, cuando se califique regular o por mejorar.
- La plataforma cuenta una interfaz intuitiva y fácil que permite definir las preguntas a calificar dentro de las encuestas; tiene un tablero de gestión que permite visualizar los resultados de estas, además de permitir la exportación en al menos los siguientes formatos: CSV o Excel, donde se identifica la cantidad de encuestas enviadas, calificadas, cantidad y porcentaje de abandono de la encuesta, resultado de calificación, detalle de observaciones. Lo anterior a manera general y por agente.

La solución deberá permitir la creación, parametrización, aplicación, gestión y explotación de resultados de las siguientes encuestas, las cuales podrán ser aplicadas de manera independiente o combinada según las necesidades de la Entidad:

- Encuesta de satisfacción del ciudadano
- Encuesta de solución del requerimiento
- Encuesta de calidad de la atención
- Encuesta de facilidad de uso del canal
- Encuesta de percepción institucional

Las encuestas, su contenido, estructura, preguntas, escalas de medición, criterios de segmentación, periodicidad de aplicación e indicadores asociados serán definidas, ajustadas y aprobadas por la Entidad a través del Grupo Relación Estado - Ciudadano durante la etapa de implementación y durante la ejecución contractual, según las necesidades institucionales. El contratista deberá garantizar la flexibilidad de la plataforma para su configuración, modificación y actualización sin requerir desarrollos adicionales.

- **Administración de Agentes. Aplicación móvil para los agentes**
  - Generación módulo de malla de turnos.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Permitir programar o modificar la malla de turnos, con las diferentes novedades presentadas por los agentes.

- **Chat**

La Entidad ha implementado cuatro (4) Chat a través de Widgets que se han incrustado en el portal WEB. Con cinco (5) salas de Chat son:

- Chat General: En donde se atienden consultas de primer nivel
- Chat-Segundo Nivel: Se transfieren las conversaciones que requieren de una atención especializada por los Agentes de Nivel 2
- Chat Régimen Cambiario: Se tratan temas especializados con el régimen cambiario.
- Chat Apoyo Judicial: Se tratan temas especializados con consulta de expedientes de procesos de insolvencia.
- Chat Temático: Se tratan temas especializados, en determinadas fechas y horas durante el año. Se configuran las fechas y horario donde la sala de Chat Temático se habilitará. Se activa este Chat de acuerdo con la programación, el usuario puede hacer CLICK sobre el título del tema, por ejemplo “1. Programas de transparencia y Ética Empresarial-PTEE” y de esta forma, se le dirigirá a la página de inicio de sesión de Chat Temático y así podrá obtener soporte sobre el tema. Es decir, que mientras no se cumpla la fecha y la hora, el usuario solo verá los títulos de los temas, pero no podrá hacer click sobre ellos.

NOTA: La sala de Segundo Nivel, NO cuenta con un Widget en el Portal de la Entidad y solo se puede tener acceso a la misma, a través de las transferencias que hacen del Chat los Agentes de Nivel 1 a dicha sala o cuando se tengan programados los chats temáticos.

La funcionalidad cuenta con las siguientes características:

- Permite la creación de múltiples salas de chat.
- Incrusta fácilmente el servicio de Chat en una o más páginas WEB del portal o sitios WEB de la Entidad. Evita que el ciudadano tenga que hacer descargas de software o componentes (plugins) para poder obtener atención vía chat.
- Provee la facilidad de pegar respuestas preestablecidas dentro de un chat (Canned Chat).
- Mantiene copia de las conversaciones sostenidas con el Ciudadano, para permitir mediante consultas, la revisión posterior de las mismas con el objetivo de evaluar calidad, permitir supervisión y en general ofrecer mecanismos de seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Permite el envío al correo electrónico del ciudadano registrado, de la conversación chat, una vez se cierre la sesión.
- Permite la trascripción de colas.
- Presta servicio Co-Navegación para ayuda al ciudadano en la navegación de la Sede Electrónica de la Entidad
- Permite la calificación del servicio prestado por el agente.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Las copias de las conversaciones son enviadas al ciudadano de manera automática al correo registrado en la página WEB, una vez se finalice el CHAT. El contratista deberá apoyar en el mantenimiento y actualización de los formularios de captura de datos que el Ciudadano completa antes de iniciar una sesión CHAT.

- **IVR**

La Entidad cuenta con un árbol de IVR que permite al Ciudadano consultar los teléfonos y direcciones de las Intendencias Regionales. También a través de este, el Ciudadano puede consultar el estado actual de una radicación y estado de supervisión de una sociedad.

Además, a través de las opciones del menú del IVR, el Ciudadano puede ser atendido por los Agentes del Centro de Contacto vía telefónica, para realizar consultas, peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, ya sea de manera anónima o no.

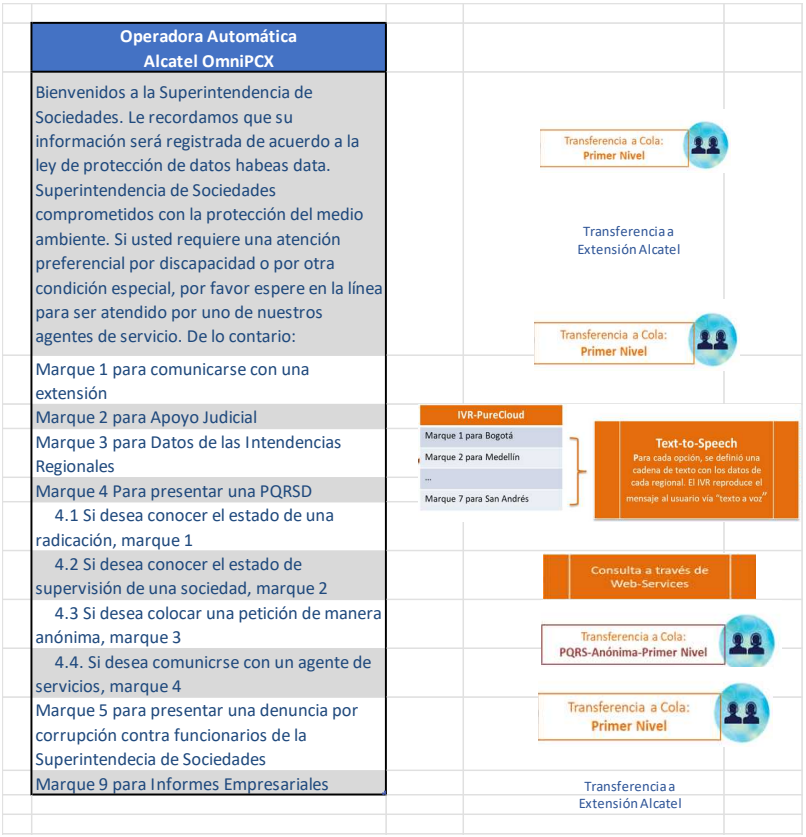
El IVR cuenta con las siguientes características:

- Interfaz gráfica e intuitiva para el diseño del flujo de atención.
- Integra transacciones a Base de Datos y Web Services.
- Ofrece Texto a Vox (TTS).
- Permite la personalización de los mensajes de guía o bienvenida, ya sea mediante la carga de grabaciones o la reproducción Texto a Voz. Además, permite que los mensajes de guía al usuario cambien de manera dinámica, dependiendo del calendario de atención.
- ASR Reconocimiento de Voz y enrutamiento vía comandos de voz. Ofrece la capacidad de reconocer palabras o frases por parte del llamante, que le permite seleccionar de manera rápida un servicio de atención al IVR, sin necesidad de digitar las opciones.
- Permite la configuración de flujo de llamadas salientes.
- Monitoreo en tiempo real (Real-Time Error Tracking)

OBSERVACIÓN: Se puede verificar la experiencia del IVR, marcando al PBX en Bogotá: 6012201000. Tal como se observa en la gráfica, el Ciudadano ingresa primero a un menú de bienvenida que esta implementado en el sistema de telefonía Alcatel OmniPCX Enterprise. Este menú NO hace parte del sistema Genesys Cloud, por lo que NO se incluye dentro de las obligaciones de soporte y asistencia técnica que debe brindar el contratista. En este punto, el contratista deberá brindar apoyo, soporte e implementar mejoras o cambios en las opciones que se requieran agregar, cambiar o dar de baja en los diferentes menús y sub-menús del IVR Configuración de Genesys Cloud.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

En el siguiente diagrama de alto-nivel muestra al árbol del IVR implementado actualmente:



- **Campaña sin agente**
  - Permitir y apoyar la creación de múltiples campañas sin agente, previa entrega de la información requerida para configurar la campaña solicitada. Esta información deberá ser remitida por el área funcional de la Entidad al proveedor, teniendo en cuenta los lineamientos de seguridad y estándares establecidos por la Entidad.
  - Permitir la personalización de las diferentes campañas sin agente.
  - Permitir la grabación de las llamadas salientes, en las campañas sin agente.
  - Generar informes de las campañas realizadas.

- **Sistema de Grabación de llamadas**
  - Grabar voz, conversaciones chat y pantallas.
  - Grabación por demanda por parte de los agentes.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Debe proveer una interfaz para la consulta básica y avanzada de las grabaciones, permitiendo definir criterios de búsqueda por fecha, hora, número del llamante, ID del Agente, etc.
- Permitir el acceso a las grabaciones las cuales están almacenadas en la nube de Gensys Cloud y deberán permanecer allí durante el periodo de la suscripción.
- Permitir descargar al PC copia de las grabaciones de voz.

- **Integración con las plataformas de Cómputo CTI**
  El contratista deberá entregar el desarrollo de scripts, consumo de WEB-Services y ofrecer APIs para integración con diferentes sistemas de información de la Entidad, ya sea por actualizaciones de la infraestructura tecnológica o nuevas implementaciones.

17.1.1 Códigos de Conclusión

Actualizar los códigos de conclusión para la tipificación de las interacciones, con el fin de tener más claridad en la identificación de los motivos de contacto.

17.1.2 CALL-BACK

Actualmente se tiene implementado 4 Call-Back:

- El primero se da cuando el usuario tiene el primer contacto con la línea de atención y los agentes se encuentran ocupados; el usuario deja su número telefónico para que se realice la devolución de la llamada.
- El segundo, es cuando el usuario quiere programar una atención telefónica y deja los datos al agente para su posterior atención.
- El tercero es cuando el agente de primer nivel transfiere la llamada a un agente de segundo nivel, si estos se encuentran ocupados, el usuario deja su número telefónico para que se realice la devolución de la llamada.
- El cuarto hace parte del asistente virtual Aurora, si se trata de una interacción fuera del horario hábil, se valida con el ciudadano si requiere que un asesor le regrese una llamada durante el horario de servicio de la Entidad.
-

NOTA: Los callback, se deben configurar de acuerdo a la necesidad y parámetros de atención de la Entidad

18 Capacitación

El contratista deberá entregar capacitaciones enfocadas a los diferentes roles del equipo. Estas capacitaciones serán enfocadas en el uso de la herramienta, funcionalidades nuevas implementadas o ingreso de personal nuevo al equipo; de la siguiente manera:

- Agentes: mínimo 2 horas x grupo de agentes.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Temas: Funcionalidades de la herramienta enfocadas en la atención al ciudadano vía telefónica o por chat
- Supervisores/ Administradores: mínimo 4 horas.
  - Temas: Generación de reportes, consulta de tiempos de respuesta de los agentes, estado de encolamiento de llamadas, IVR, entre otros.

19 Documentación

El contratista deberá brindar acceso a todos los manuales de usuario, ya sea físico o en formato digital o a través de acceso a los diferentes portales de documentación que disponga el fabricante, que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio. Así como los documentos técnicos y funcionales derivados de las mejoras evolutivas e implementaciones especializadas entregadas.

20 Asistente Virtual Generativo:

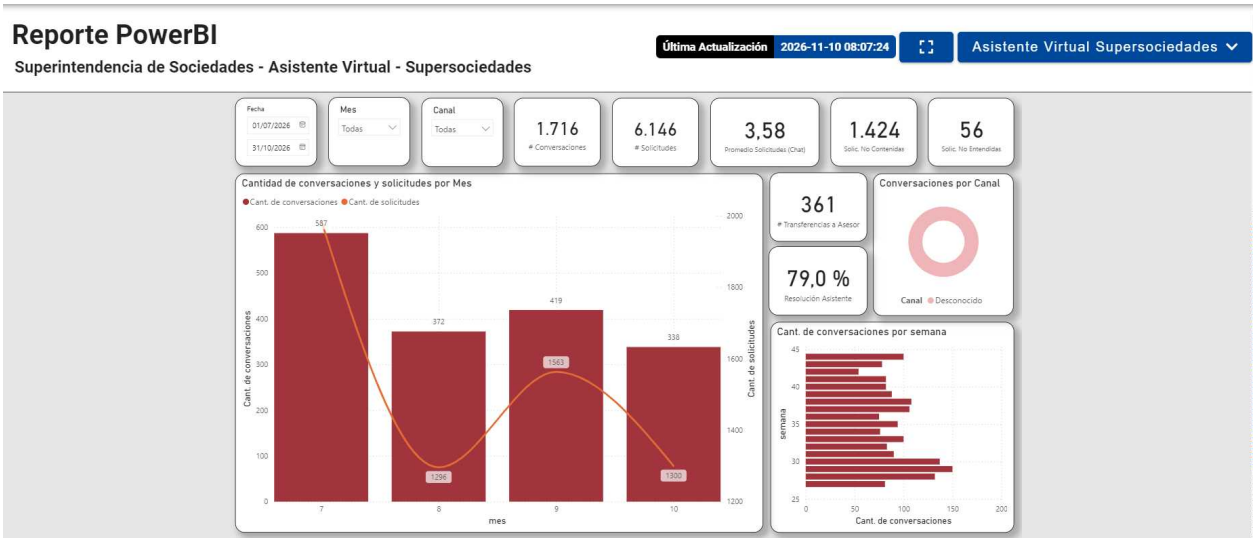
La entidad cuenta con un asistente virtual con capacidad de generar respuestas nuevas y creativas en tiempo real con el fin de proporcionar atención al ciudadano de alta calidad, adaptándose de forma dinámica a las necesidades de cada usuario externo y generando soluciones personalizadas y precisas.

El servicio deberá contemplar el ciclo permanente de operación y evolución del asistente: diseño y ajuste, implementación, mantenimiento, actualización, consultoría, incorporación de áreas o procesos adicionales y eventual extensión al canal de voz.
Para fortalecer la calidad del servicio esperado, todo cambio deberá ser trazable y validado antes de su paso a producción.

- Gestionar las fuentes de conocimiento autorizadas por la Entidad y mantener trazabilidad de los cambios que puedan afectar las respuestas.
- Definir conjuntamente, con el equipo funcional, casos de prueba representativos para validar exactitud, pertinencia, consistencia, manejo de consultas fuera de alcance y criterios de transferencia a atención humana.
- Mantener registro de ajustes de configuración, reglas, prompts, integraciones, fuentes y versiones que sean modificadas durante la vigencia.
- Monitorear el uso mediante indicadores acordados con la Entidad, incluyendo como mínimo conversaciones, solicitudes auto atendidas y transferidas, detalle de conversaciones disponible para análisis y términos de consulta de mayor frecuencia, respetando las políticas institucionales aplicables.
- Cuando se identifiquen respuestas incorrectas, inconsistentes o no sustentadas en las fuentes autorizadas, registrar el hallazgo, aplicar la corrección correspondiente y ejecutar pruebas de regresión antes del cierre.
- Las nuevas capacidades o extensiones deberán documentar alcance, criterios de aceptación, pruebas, aprobación y fecha de puesta en producción.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Como referencia para dimensionar el consumo, se presenta reporte del asistente del 1 de julio de 2026, fecha en la cual entro en producción y con corte al 31 de octubre de 2026, como se presenta a continuación.



Nota: La información de la Entidad y de los ciudadanos que se procese en el asistente generativo no podrá ser usada para entrenar modelos del fabricante, del contratista ni de terceros. Al inicio del contrato, el contratista deberá entregar la documentación del fabricante sobre la ubicación de los datos y las medidas de seguridad y privacidad de la solución.

21 Gobierno del Servicio y Evolución Continua

• El contratista deberá disponer de un responsable del servicio que actúe como punto de coordinación con la supervisión y articule los perfiles técnicos, funcionales, de datos/reportería, desarrollo e integraciones requeridos para la prestación.
• Se mantendrá una Bitácora de Evolución única para registrar y priorizar mejoras, ajustes, integraciones, nuevas funcionalidades, actividades del asistente generativo y compromisos derivados de reuniones de seguimiento.
• Cada registro de la Bitácora de Evolución deberá indicar como mínimo: identificador, fecha, descripción, servicio o componente, prioridad, alcance acordado, responsable, dependencias, estado, fecha objetivo, evidencia de pruebas y fecha de cierre.
• Las actividades incluidas en el servicio de evolución continua se ejecutarán sin esquema de bolsa de horas, dentro del alcance contratado, y deberán orientarse a obtener el máximo aprovechamiento funcional de la plataforma y a responder a las prioridades definidas por la Entidad.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

• Las reuniones de seguimiento se programarán con la periodicidad requerida por la supervisión. El contratista deberá presentar estado de incidentes, requerimientos, evolución, riesgos, capacidades disponibles, recomendaciones y decisiones pendientes.

22 Acuerdos de Nivel de Servicio

Se deberá dar estricto cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio estipulados en este documento, con el objetivo de garantizar la calidad y cumplimiento de la garantía que incluye soporte y asistencia técnica por parte del proveedor.

1. Disponibilidad de la Plataforma

- Genesys Cloud: **99,9% mensual**, medido por el fabricante.

Nota: Cuando el fabricante reconozca créditos de servicio por incumplimiento de la disponibilidad comprometida, el contratista deberá gestionarlos y trasladarlos a favor de la Entidad.

2. Atención y Soporte Técnico

ANS se medirán y aplicarán bajo las siguientes condiciones.

Matriz de Impacto: Describe el alcance del efecto del incidente sobre el sistema o el negocio.

Nivel	Descripción
Alto	Afectación total o crítica en los servicios de atención al ciudadano. Interrupción de la operación de más del 80% de usuarios o canales
Medio	Afectación parcial en los servicios, que limita la operación de áreas críticas, pero no detiene completamente la atención.
Bajo	Afectaciones menores que no interrumpen la operación general.

Matriz de urgencia: Describe la necesidad de solución inmediata, teniendo en cuenta el efecto del incidente sobre la operación

Nivel	Descripción
Alta	Requiere atención inmediata. La operación se detiene o hay riesgo de impacto crítico.
Media	Puede esperar un poco, pero debe resolverse pronto para evitar consecuencias mayores.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Baja	No afecta de forma significativa la operación. Puede planificarse su resolución.

Matriz Impacto vs Urgencia: Permite asignar la prioridad del incidente.

Impacto \ Urgencia	Alta	Media	Baja
Alto	**Prioridad ALTA**	**Prioridad ALTA**	Prioridad MEDIA
Medio	**Prioridad ALTA**	Prioridad MEDIA	Prioridad BAJA
Bajo	Prioridad MEDIA	Prioridad BAJA	Prioridad BAJA

Tabla base para el cumplimiento de ANS

Prioridad	Diagnóstico / Priorización	Tiempo de Resolución (máximo)	Descripción
ALTA	1 horas	2 horas	Caída total del servicio, afectación a más del 80% de los usuarios.
MEDIA	2 horas	1 días	Fallas graves que afectan operación parcial (canales, IVR, integraciones).
BAJA	2 horas	2 días	Problemas funcionales sin impacto crítico en operación
(Todas)	Si diagnóstico excede 4h hábiles	N/A	Consultas, solicitudes de configuración, mejoras.

Para realizar la medición de los niveles de servicio, mediante la verificación de los requerimientos e Incidencias registradas sobre la Mesa de Servicio de la Entidad y el seguimiento y gestión registrada en la operación de esta, se ha definido el siguiente Factor de Satisfacción del Servicio (FSS):

FSS = NSA / NTS.
NSA: Número de Servicios Atendidos dentro de los tiempos comprometidos.
NTS: Número Total de Servicios solicitados al contratista.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Este cálculo se hará mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días hábiles, para determinar el nivel de satisfacción del cumplimiento, de acuerdo con la siguiente tabla:

% Factor de Satisfacción del Servicio	Incremento en las horas para desarrollos fuera del alcance(sin costo para la Entidad)
98% <= FSS < 100%	1 hora compensatoria
96% <= FSS < 98%	2 horas compensatorias
94% <= FSS < 96%	4 horas compensatorias
92% <= FSS < 94%	6 horas compensatorias
90% <= FSS < 92%	8 horas compensatorias
88% <= FSS < 90 %	10 horas compensatorias
Menor al 88%	12 horas compensatorias

Compensaciones por incumplimiento de los ANS

Las compensaciones derivadas del incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se reconocerán mediante horas de desarrollo a favor de la Entidad, de conformidad con la escala definida en la presente sección.

Nota: Las horas compensatorias corresponderán a servicios especializados de desarrollo, configuración, parametrización o evolución funcional de la plataforma Genesys Cloud. La Entidad definirá las actividades a ejecutar y la compensación solo se considerará cumplida con el recibo a satisfacción de los entregables asociados. Las horas compensatorias no generarán costo adicional para la Entidad ni podrán sustituir las obligaciones ordinarias del contrato.

3. **Soporte Operativo y Mantenimiento**

   El contratista deberá ofrecer la atención en las siguientes condiciones:

   a. **Servicios de Continuidad Operacional 7 x 24**

   - Soporte en línea a problemas de usuarios en el uso de la aplicación (Nivel 1 y Nivel 2)
   - Corrección de errores.
   - Soporte 3er nivel fábrica (Genesys, otros) en caso de ser necesario
   - Para cada atención solicitada se formaliza con un número de ticket único.
   - Soporte en línea para cambios

   b. Horario de atención 7 x 24, nivel 1, 2 y 3

cfM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- Horario hábil: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, para atención y resolución de todo tipo de casos.
- Horario No hábil: complemento del período anterior y los festivos, donde se priorizarían los Incidentes que afecten la operación.

c. Protocolo de atención

1) Radicación por los canales definidos.
2) Clasificación como incidente, requerimiento, reporte, consulta, capacitación, evolución o asistencia en vivo.
3) Priorización según impacto y urgencia.
4) Atención N1 y escalamiento N2/N3/fabricante.
5) Comunicación periódica del estado.
6) Pruebas y validación.
7) Cierre. Las mejoras se gestionarán mediante Bitácora de Evolución con alcance, prioridad, responsable, dependencias, fecha objetivo y estado.

d. Clasificación y ciclo de vida de los casos

Tipo	Definición operativa	Tratamiento
Incidente	Anomalía que afecta o impide el funcionamiento normal de un servicio o funcionalidad que se encontraba en producción.	Atención 7x24, priorización por impacto/urgencia, diagnóstico, restauración, escalamiento y cierre validado.
Requerimiento	Solicitud de configuración, modificación, actualización o cambio funcional de alcance conocido.	Registro, análisis de alcance, priorización, ejecución, prueba, documentación y cierre.
Reporte	Solicitud asociada con reportes, consultas de información, BI, métricas o extracción de datos.	Validación de fuente y filtros, construcción/ajuste, validación funcional y publicación.
Consulta	Solicitud de orientación sobre uso, funcionalidades, configuración o factibilidad.	Análisis y respuesta documentada; si deriva en cambio, se transforma en requerimiento/evolución.
Capacitación / asistencia en vivo	Entrenamiento, acompañamiento, instalación o sesión de trabajo planificada.	Programación con la Entidad, ejecución, registro de participantes/temas y material o evidencia.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Tipo	Definición operativa	Tratamiento
Evolución	Mejora funcional, integración, automatización o nueva capacidad priorizada por la Entidad.	Registro en bitácora, levantamiento, diseño, construcción/configuración, pruebas, aprobación, puesta en producción y documentación.

4. Procedimiento de Medición y Verificación de los ANS

4.1 Registro y seguimiento

Todos los incidentes, solicitudes y requerimientos deberán registrarse a través de los canales oficiales de atención definidos para el contrato.

Cada registro deberá contener, como mínimo:

- Fecha y hora de apertura.
- Clasificación de impacto, urgencia y prioridad.
- Fecha y hora de atención.
- Fecha y hora de restablecimiento del servicio, cuando aplique.
- Fecha y hora de cierre.
- Descripción del caso.
- Actividades realizadas.
- Evidencia de la atención y solución.

4.2 Suspensión del cómputo de ANS

El cómputo de los tiempos de los ANS podrá suspenderse cuando la continuidad de la atención dependa de circunstancias no atribuibles al contratista, tales como:

- Información pendiente de suministro por parte de la Entidad.
- Aprobaciones, validaciones o autorizaciones requeridas por la Entidad.
- Actividades a cargo de terceros.
- Intervenciones o gestiones dependientes del fabricante.
- Eventos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier situación ajena al control del contratista.

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

La suspensión deberá quedar debidamente registrada y soportada en la herramienta de gestión de casos.

4.3 Consolidación y verificación mensual

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el contratista presentará a la supervisión un informe consolidado que incluya como mínimo:

- Casos registrados durante el período.
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta, restablecimiento y solución.
- Indicadores de disponibilidad del servicio.
- Casos excluidos de medición y su justificación.
- Horas compensatorias que eventualmente se hubieren generado.

La supervisión verificará la consistencia de la información reportada y podrá solicitar aclaraciones, soportes o evidencias adicionales cuando lo considere necesario.

Cuando existan diferencias respecto de la clasificación del incidente, los tiempos registrados o las causas de la afectación, las partes revisarán conjuntamente las evidencias disponibles y dejarán constancia de la decisión adoptada.

4.4 Compensaciones por Incumplimiento de los ANS

Las compensaciones previstas en los presentes ANS constituyen un mecanismo de restablecimiento del nivel de servicio esperado y no tendrán naturaleza sancionatoria.

Únicamente generarán compensación los incumplimientos atribuibles al contratista dentro del alcance de sus obligaciones contractuales y validados por la supervisión del contrato conforme al procedimiento previsto en este documento.

Las horas compensatorias:

- Se consolidarán mensualmente.
- No generarán costos adicionales para la Entidad.
- Serán registradas en los informes de seguimiento contractual.
- Podrán utilizarse para actividades de soporte especializado, acompañamiento técnico, análisis, configuración, optimización o desarrollo a la medida relacionadas con el objeto contractual.

4.5 Efectos del Incumplimiento de los ANS

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

El incumplimiento de los ANS constituirá un indicador objetivo para el seguimiento y evaluación del desempeño contractual.

Cuando la supervisión identifique posibles incumplimientos, dejará constancia de esta situación en el informe correspondiente, indicando los hechos, soportes y afectaciones observadas.

Antes de consolidar cualquier compensación, el contratista podrá presentar las aclaraciones, explicaciones y evidencias que considere pertinentes para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones o la existencia de circunstancias eximentes de responsabilidad.

4.6 Debido Proceso

La medición de los ANS y la determinación de horas compensatorias no constituyen una sanción contractual ni implican la imposición automática de multas, cláusula penal pecuniaria o declaratoria de incumplimiento.

11.4. **ANEXO ESTUDIOS DEL SECTOR**

(…)

Acceso a MYPIMES

Dando cumplimiento al marco regulatorio que propicia el emprendimiento, crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas en Colombia, establecido en la Ley 2069 de 2020 *"Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia"* y el Decreto 1860 de 2021, *"Por el cual se reglamentan los artículos 30, 31, 32, 34 y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones"*, la Superintendencia de Sociedades realiza el análisis de los criterios diferenciales a las Mipymes, que se deben tener en cuenta para el presente proceso de contratación:

Al realizar el análisis de la oferta se evidencia que existe una alta participación de las Mipymes. Por lo anterior, se sugieren los siguientes criterios diferenciales para el proceso de selección:

- Tanto para la experiencia general como específica, el proponente persona natural o jurídica que acredite la calidad de MiPymes o de emprendimiento y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional, de conformidad con lo previsto en los

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

artículos 2.2.1.2.4.2.4. y 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, o las normas que los modifiquen, sustituyan o complementen, podrá acreditar la experiencia solicitada con hasta cinco (5) contratos.

Para el caso de proponentes plurales, uno de sus integrantes debe acreditar la calidad de MiPymes o emprendimiento y empresas de mujeres de conformidad con lo previsto en los artículos 2.2.1.2.4.2.4. y 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, o las normas que los modifiquen, sustituyan o complementen, para acreditar la experiencia solicitada hasta con cinco (5) contratos, para el cumplimiento de la experiencia.

De acuerdo con lo anterior, se constató la información con los posibles proveedores que pueden ejecutar el objeto de la presente contratación y presentaron cotización en el evento de solicitud de información a los Proveedores, donde se evidenció que el que presentó oferta no es Mipymes.

(…)

Las demás condiciones y aspectos contenidos en el estudio previo permanecen sin modificación.

Cordialmente,

TRD
CC.

ELABORADOR(ES):
NOMBRE: Y1843
CARGO: Contratista
REVISOR(ES) :
NOMBRE: C1673
CARGO: Coordinadora Grupo De Innovación, Desarrollo Y Arquitectura De Aplicaciones
APROBADOR(ES) :
NOMBRE: B0089
CARGO: Director Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (E)
NOMBRE: E9467
CARGO: Cooridnadora Grupo de Relación Estado Ciudadano
NOMBRE: CORONADO OTALORA LILIANA

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

CARGO: Coordinadora Grupo De Innovación, Desarrollo Y Arquitectura De Aplicaciones

cifM2-6eM8-##3d-1384-55Rd-1R84
Resolución Firma Digital 2025-01-149411