	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	


## 1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACION:

El Ministerio de la Igualdad y Equidad fue creado mediante la Ley 2281 del 4 de enero de 2023, como organismo principal del sector central de la Rama Ejecutiva en el orden nacional, rector del sector administrativo de Igualdad y Equidad y de sus entidades adscritas o vinculadas, y de los órganos de asesoría, coordinación y articulación señalados legal o reglamentariamente.

En este sentido, el Decreto 1075 de 2023, definió la estructura del Ministerio de la Igualdad y le Equidad, y estableció en el Viceministerio de las Mujeres, la Dirección para la Prevención y Atención de las Violencias contra las Mujeres, a través de la cual se lidera, se formula, se hace seguimiento y se evalúan las políticas públicas, planes, programas y proyectos que promuevan y garanticen los derechos de las mujeres, y conforme lo dispuesto en los artículos 18 y 19 del referido Decreto le fueron asignadas las siguientes funciones:

### Al Viceministerio de las Mujeres:

1. Liderar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, planes, programas y proyectos para la promoción de los derechos de las mujeres en su diversidad.
2. Asistir, hacer parte, articular y promover instancias de coordinación intersectorial e interinstitucional asociadas a temas de la competencia del. Viceministerio y que le hayan sido asignados por el o la ministra(o).
3. Dirigir el diseño e implementación de los instrumentos de seguimiento al cumplimiento de la legislación interna y de los tratados, convenios, acuerdos y resoluciones internacionales ratificadas por Colombia, que se relacionen con los derechos de las mujeres.
4. Apoyar la gestión estratégica del Fondo para la Superación de Brechas de Desigualdad Poblacional e Inequidad Territorial, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
5. Generar estrategias para promover la participación de las mujeres para facilitar la toma de decisiones y el fortalecimiento del control social de la gestión pública en los asuntos de su competencia.
6. Coordinar y articular con la Oficina de Saberes y Conocimientos Estratégicos el desarrollo de estudios técnicos, la gestión de la información, los saberes y el conocimiento para la promoción de los derechos de las mujeres en su diversidad.
7. Asistir al o la ministra (o) en el diseño, análisis, impulso y seguimiento a proyectos de ley y actos legislativos ante el Congreso de la República relacionados con la competencia de su despacho.
8. Diseñar e impulsar estrategias para la transformación de la cultura institucional y ciudadana que permitan procesos de formación y difusión de los derechos de las mujeres. Usando un lenguaje incluyente y otras formas comunicativas, de acuerdo con las disposiciones técnicas y legales vigentes.


	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	

9. Ejercer como instancia rectora del Sistema Nacional de Mujeres, de acuerdo con lo establecido en la ley.
10. Impartir directrices y liderar el posicionamiento de las mujeres en sus diversidades como agentes fundamentales de las estrategias. del modelo de reconciliación y convivencia nacional ante los diferentes tipos de violencia, utilizando la promoción cultural, educativa y económica como herramientas fundamentales para la consecución' de las mismas, de acuerdo con los lineamientos técnicos y normativos vigentes.
11. Brindar asesoría, asistencia técnica y coordinar la transversalización territorialización de las políticas públicas para las mujeres garantizando su cobertura' en todo el territorio nacional.
12. Adelantar, en coordinación de la Oficina Jurídica del Ministerio, la emisión de conceptos asociados a los temas de su competencia, de acuerdo con los lineamientos institucionales fijados por el Ministerio.
13. Coordinar y hacer seguimiento a las actividades de las direcciones adscritas a su despacho, de conformidad con las funciones y los planes, programas y proyectos del Ministerio.
14. Tramitar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, relacionadas con asuntos de su competencia y que le sean asignadas.
15. Las demás inherentes a la naturaleza y funciones del Viceministerio.

#### **A la Dirección para la Prevención y Atención de las Violencias contra las Mujeres**

1. Adoptar y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos orientados a la aplicación de enfoques de género y diferenciales que enfrenten, prevengan, atiendan y eliminen las formas de violencia y discriminación contra las mujeres en su diversidad.
2. Diseñar programas y estrategias que fortalezcan la atención para las mujeres víctimas de violencias basadas en género, en articulación con las instituciones encargadas de servicios de justicia, salud y cualquier otro que se requiera en la atención.
3. Analizar y presentar propuestas normativas, en coordinación con la Oficina Jurídica, asociadas a temas de competencia de la Dirección.
4. Adelantar análisis, estudios e investigaciones en temas de su competencia, en coordinación y articulación con la Oficina de Saberes y Conocimientos Estratégicos, siguiendo los lineamientos institucionales, técnicos y normativos fijados por el Ministerio.
5. Las demás inherentes a la naturaleza y funciones de la Dirección.

Por su parte, y en el marco del artículo 343 de la Ley 2294 de 2023, que establece que "(...) la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer o quien haga sus veces creará y administrará una plataforma tecnológica centralizada de recolección y transmisión de información que permita hacer seguimiento a todas las etapas de la ruta de atención a los casos de VBG, el acceso a la justicia, y a las medidas de protección, atención y estabilización (...)" la CPEM adelantó el proceso de creación del Sistema Nacional de Registro y Atención, Seguimiento y Monitoreo de las Violencias Basadas en Género – SALVIA en el que se ha contemplado la Línea 155 como el actor operativo que dinamice la puesta en marcha de este sistema, y cuya coordinación estará a cargo del Viceministerio de las Mujeres.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	

Así las cosas, es preciso resaltar que respecto al traslado de competencias, el Decreto 1075 de 2023, puntualizó: *“De conformidad con la estructura prevista en el presente Decreto, los temas relacionados con mujer, juventud, discapacidad, atención social a población migrante, LGTBIQ+, y los asociados a la superación de la pobreza, atendidos por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República a través de las Consejerías para la Mujer y la Juventud, la Subdirección General para la Superación de la Pobreza del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, serán asumidos en adelante por el Ministerio de Igualdad y Equidad, en concordancia con el propósito para el cual fue creado según la Ley. Del mismo modo las instancias intersectoriales en las cuales tenían participación estos organismos, en adelante serán asumidas por este Ministerio.”*

En consonancia con lo anterior, el Viceministerio de las Mujeres ha dispuesto dentro de sus pilares de acción el denominado: “Abordaje integral de las violencias contra las mujeres” a través del cual se desarrollarán dos programas a saber: i) Atender para proteger (Sistema Nacional de Registro, Atención, Monitoreo y seguimiento-SALVIA), y ii) Prevenir para salvarnos.

La línea 155 hace parte de las acciones principales del programa denominado: i) Atender para proteger (Sistema Nacional de Registro, Atención, Monitoreo y seguimiento-SALVIA), cuyo objetivo es: Fortalecer la oferta estatal para la atención y sanción de las violencias contra las mujeres desde la articulación interinstitucional y el fortalecimiento de los sistemas de información para brindar atención más eficaz y que evite revictimización.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que a través de la Línea 155 se brinda orientación de manera gratuita a mujeres víctimas de violencias en el territorio nacional, se tiene la necesidad de garantizar su operación de manera ininterrumpida, con el fin de consolidar este canal de orientación y responder a los diferentes mandatos contemplados en los documentos de planeación y Política Pública, incluida la generación de procesos de articulación territorial que permitan a las mujeres que se comunican con la línea, acceder a la respuesta territorial de prevención y atención a víctimas de violencias.

De acuerdo con lo anterior, la operación de la línea 155 contribuye a la prevención de las violencias en contra de las mujeres, acerca la oferta institucional y responde al compromiso del Gobierno referido a la adopción de medidas para garantizar su derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y discriminación.

Históricamente la Línea 155, ha sido un canal que desde su creación hasta el 31 de octubre de 2023 ha recibido más de 1,728.595 llamadas las cuales han sido atendidas por los agentes de la Policía Nacional dispuestos para tal fin.

De acuerdo con el informe diario presentado por la supervisión de la línea 155, el cual se adjunta al presente, es posible evidenciar los siguientes aspectos:

- Durante el último año se han incrementado las llamadas efectivas recibidas en un 41%.

Revisando el comportamiento de las orientaciones efectivas brindadas, estas han ido aumentando paulatinamente durante cada vigencia, siendo mayormente significativo en los 2 últimos años, por lo que el promedio de las llamadas a octubre de 2023 es el que se presenta a continuación:

Nivel1 (Todas) ▼	
Etiquetas de fila ▼	Cuenta de Fecha
+ ene	1656
+ feb	1572
+ mar	1856
+ abr	1703
+ may	2100
+ jun	1734
+ jul	1616
+ ago	1840
+ sep	1805
+ oct	1598
<b>Total general</b>	<b>17480</b>



	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>		FECHA:		
	AAAA	MM	DD		

Teniendo en cuenta los argumentos anteriormente esgrimidos, se resalta la importancia de mantener la operación ininterrumpida de la Línea 155, con el fin de consolidar este canal de orientación y responder a los diferentes mandatos contemplados en los documentos de planeación y Política Pública, incluida la generación de procesos de articulación territorial que permitan a las mujeres que se comunican con la línea, acceder a la oferta territorial de prevención y atención a víctimas de violencias.

De esta manera, este Viceministerio ha priorizado la necesidad de continuar con la prestación del servicio de la línea, propendiendo por mantener los buenos indicadores de atención y de servicio, por lo que se requiere:

- Mantener un espacio cerrado, amplio e iluminado, que faciliten la privacidad necesaria, generando un ambiente propicio para el dialogo entre las y los agentes con los ciudadanos que se comunican para la atención de casos de violencia (que incluyen aquellos de alta complejidad).
- Mantener la operación ininterrumpida del canal para el servicio a las mujeres víctimas de violencias en el territorio nacional.
- Mantener los puestos, mejoras tecnológicas y recursos de comunicación asociados, para contar con la capacidad para adelantar procesos de articulación territorial.
- Prever el incremento en el volumen de llamadas por el seguimiento a las usuarias de la línea 155.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR Y CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS


### 2.1. OBJETO

Contratar los servicios de contact center para la recepción de llamadas a la Línea de orientación 155 Mujer, para brindar orientación a mujeres víctimas de violencia a nivel nacional.

### 2.2. CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS -UNSPSC-

De acuerdo con la clasificación del Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, V.14.080 (UNSPSC), el servicio requerido por el Ministerio de la Igualdad y Equidad está ubicado así:

Segmento	Familia	Clase	Producto	Nombre - Producto
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicios de buró de central de llamadas (call center)

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	


### 2.3. CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS

El contratista deberá cumplir con las condiciones técnicas descritas en los documentos previos del presente proceso y con las fichas técnicas contenidas en el Acuerdo Marco de Precios BPO II - CCE-025-AMP-2021 de Colombia Compra Eficiente.

## 3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### 3.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las especificaciones requeridas por el Ministerio de Igualdad y Equidad.
2. Atender con prontitud y efectividad las solicitudes, condiciones y/o recomendaciones que dentro de los términos del contrato el supervisor del mismo establezca.
3. Constituir las garantías que se establezcan en el contrato.
4. Acatar las directrices establecidas por el Ministerio de Igualdad y Equidad, en cuanto a los trámites para el cobro de los valores pactados en el presente contrato, cumpliendo los requisitos y fechas establecidas por la Entidad.
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir cualquier acto o hecho.
6. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando cualquier tipo de dilaciones. En general se obliga a cumplir con lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, sus reformas y decretos reglamentarios.
7. Responder por las actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del contrato y de la ejecución de este, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993.
8. Acreditar el pago de sus obligaciones frente al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en el inciso 3° del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas vigentes, presentando los soportes de pago correspondientes, anexos al informe de actividades con el fin de tramitar cada pago.
9. El contratista se obliga a cumplir las disposiciones normativas de la política de tratamiento de datos personales, políticas de operación Institucionales, política de seguridad de la información y políticas técnicas de seguridad de la información adoptadas por la Entidad. Adicionalmente deberá guardar absoluta reserva sobre la información PÚBLICA RESERVADA, PÚBLICA CLASIFICADA, DATOS SENSIBLES, DATOS PRIVADOS, DATOS SEMIPRIVADOS, SECRETO EMPRESARIAL COMERCIAL, durante toda la vigencia del contrato y hasta dos (2) años después de la liquidación (si aplica) del mismo.
10. Dar a conocer al Icfes cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del Contrato o sobre sus obligaciones.
11. Mantener durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en su propuesta, en forma permanente y con altos niveles de eficiencia técnica y profesional, para atender todas las obligaciones.


	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	

12. Cumplir con lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social y los demás lineamientos que el Gobierno Nacional establezca con el objeto de mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID – 19.
13. Notificar, por escrito y en forma inmediata a la supervisión cualquier retraso en la ejecución y desarrollo del contrato, manifestando la causa y tiempo estimado de cumplimiento.
14. Responder por todo acto, omisión o negligencia propia o de sus funcionarios, personal, empleados, agentes, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiera estar vinculada a la prestación de los servicios del CONTRATISTA.
15. Adelantar los trámites correspondientes para el efectivo descuento correspondiente a los ANS por parte del supervisor del contrato, cuando a esto haya lugar.
16. Responder, sin perjuicio de la respectiva garantía, por el cumplimiento, calidad del servicio y salarios y prestaciones sociales, por el término previsto en el contrato.
17. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato, que sean necesarias para el cumplimiento de este según lo dispuesto en los documentos pre y contractuales y sus anexos.

Adicionalmente, de acuerdo con el objeto a contratar, EL CONTRATISTA, deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

### **3.1.1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA**

1. Proveer el licenciamiento requerido, con el fin de que la solución opere correctamente.
2. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos requeridos para la prestación del servicio de los agentes, el cual debe estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana durante el tiempo de ejecución del contrato.
3. Ejecutar las actividades del cronograma de implementación, asegurando la correcta prestación del servicios de telefonía, según lo requerido por el Viceministerio.
4. Disponer de un espacio cerrado para la ubicación de mínimo 25 puestos de trabajo, donde se garantice un ambiente de privacidad y diálogo entre agentes y ciudadanos durante las atenciones.
5. Efectuar un seguimiento efectivo para el cumplimiento de las actividades, con el fin de garantizar la correcta ejecución del proyecto, evitando desviación y afectación para su operación.
6. Cumplir con la totalidad de las especificaciones contenidas en los anexos técnicos y demás documentos que hacen parte del contrato.
7. Presentar y ejecutar los planes de contingencia necesarios para garantizar la continuidad del servicio, ante las desviaciones de los dimensionamientos.
8. Atender los requerimientos de actualización de las grabaciones en el IVR en máximo 48 horas.
9. Suministrar los equipos de cómputo y demás elementos requeridos para los puestos de trabajo necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.
10. Mantener vigentes los costos unitarios durante toda la vigencia del contrato. Lo anterior significa que en el caso que haya lugar a una adicción del contrato, no habrá modificaciones en los costos unitarios.

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>	FECHA:		
		AAAA	MM	DD

11. Entregar oportunamente la información solicitada por la supervisión del contrato con respecto al desempeño de la operación.
12. Proporcionar a la supervisión acceso a la plataforma de conocimiento, la cual debe permanecer actualizada.
13. Presentar al lcfes informes mensuales evidenciando el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores, niveles de satisfacción, así cómo, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación.
14. Garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos de la operación en el correcto uso en las herramientas dispuestas.
15. Proponer a la Entidad e implementar según requerimiento de la supervisión, estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
16. Cumplir con todas las obligaciones contenidas en la cláusula 11 del Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

### 3.2. OBLIGACIONES DEL MINISTERIO

1. Suministrar la información necesaria para la ejecución al contratista.
2. Efectuar los pagos conforme lo dispone el Acuerdo Marco de Precios BPO II CCE-025-AMP-2021.


### 4. PRESUPUESTO OFICIAL Y JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el numeral 6.2. de la cláusula 7 del acuerdo marco indica que “6.2. La Entidad Estatal, con base en la información obtenida y soportada en su estudio de mercado y una vez definidos los servicios BPO requeridos, accede a los catálogos de los Lotes de interés y selecciona la funcionalidad que satisface su necesidad junto con los servicios a implementar”.

Igualmente, que la Guía del Acuerdo Marco establece en la nota que “La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente informa que el simulador para estructurar los eventos de cotización dentro de los Acuerdos Marco son una herramienta que deben utilizar las entidades para plasmar su necesidad de adquirir bienes o servicios”.

El Ministerio de Igualdad y Equidad adelantó una simulación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano -Colombia Compra Eficiente -TVEC y comparó los precios con el precio histórico realizado por la consejería para la mujer donde se encontraba el programa línea 155.

La línea 155 ha prestado los servicios de centro de contacto para la orientación de las mujeres víctimas de violencias en Colombia de manera ininterrumpida desde 2013. Para este efecto, se ha contratado el servicio de centro de contacto a través de la herramienta de contratación pública denominada “Tienda Virtual” de Colombia Compra Eficiente, esto con el propósito de adquirir este servicio de

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	

manera ágil y eficiente teniendo en cuenta los acuerdos marco firmados por los proponentes y Colombia Compra Eficiente.

En relación con los valores proyectados, es oportuno realizar la siguiente precisión:

“bpo02--1 - ITBPO-47-1- Plataforma de Centro de Contacto para Agente\_NA\_NA – Unidad”, Los recursos tecnológicos que son propiedad de los oferentes del acuerdo marco de precios BPO II tienen valores variables teniendo en cuenta que estos responden a la estructura de costos en el desarrollo de dicho recurso. Para el caso concreto de la plataforma tecnológica de centro de contacto cada operador define el valor de la oferta por ese ítem de acuerdo con la optimización del recurso, teniendo en cuenta economías de escala, es decir que a mayor número de clientes menor valor a cobrar por el ítem en mención, no obstante, el cálculo se realiza teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Tienda Virtual, que para el presente caso es el simulador establecido para efectos de establecer los valores de los ítems a contratar.

Es posible evidenciar que la mayoría de los ítems se cotizan sobre los valores de referencia del acuerdo marco de precios, sin embargo, este proceso sufre ajustes de acuerdo con cada orden de compra y los cuales son abordados en la etapa denominada RFI (Request For Information- Solicitud de información) que establece la Guía de Compra de la Tienda Virtual en su numeral IV.

De acuerdo con lo anterior, no es posible identificar los valores del histórico del Ministerio de la Igualdad y Equidad, por lo que esta entidad está recién creada, pero si es posible mirar el histórico de las órdenes de compra del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República referente de la contratación del Centro de Contacto y este valor se ajusta a los previstos en el Acuerdo Marco de Precios BPO II vigente hasta el 2023 y referenciados en el simulador de Colombia Compra Eficiente para la contratación de los Servicios BPO en particular los servicios de centro de contacto para la Línea 155. En todo caso, la verificación de los precios se hará de acuerdo con los valores mínimos y máximos expuestos por cada proveedor en el Acuerdo Marco de Precios BPO II, y se revisarán las necesidades del servicio en la etapa de RFI y finalmente, se seleccionará el menor precio general ofertado por los proveedores en el proceso contractual.


Es así como el Ministerio de la Igualdad y Equidad para establecer el presupuesto oficial para el proceso de selección, se sustenta en los valores dados por el simulador dispuesto en la página del Acuerdo Marco de BPO II en la tienda virtual de Colombia Compra Eficiente, así:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	\$ 43.194,64	\$ 43.194,64	\$ 691.114,24	\$ 2.073.342,72
2	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	\$ 35,84	\$ 35,84	\$ 71.680,00	\$ 215.040,00
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	\$ 17.670,70	\$ 17.670,70	\$ 17.670,70	\$ 17.670,70
4	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	\$ 21,51	\$ 21,51	\$ 21.510,00	\$ 64.530,00
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	\$ 21,51	\$ 21,51	\$ 43.020,00	\$ 129.060,00
6	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	\$ 46,60	\$ 46,60	\$ 23.300,00	\$ 69.900,00
7	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	\$ 767.694,51	\$ 767.694,51	\$ 12.283.112,16	\$ 36.849.336,48
8	IT-BPO-48-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	\$ 109.129,41	\$ 109.129,41	\$ 9.821.646,90	\$ 9.821.646,90
9	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	\$ 785.728,42	\$ 785.728,42	\$ 12.571.654,72	\$ 37.714.964,16
10	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	NA	\$ 146.233,10	\$ 146.233,10	\$ 7.311.655,00	\$ 7.311.655,00
11	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	\$ 7.127.180,82	\$ 7.127.180,82	\$ 7.127.180,82	\$ 21.381.542,46
11	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional				
<b>Sub Total</b>							\$ 115.648.688,42
<b>IVA</b>							\$ 21.973.250,80
<b>Valor Total</b>							\$ 137.621.939,22

En relación con los valores proyectados, es oportuno realizar las siguientes precisiones:

- “Cerramiento área de trabajo para centro de contacto”, es una actividad que se requiere por una sola vez y consiste en el acondicionamiento del sitio de trabajo, con sus puestos y equipos necesarios para realizar las labores relacionadas con la línea 155. Es la primera actividad que realiza el contratista y de ella depende el funcionamiento de la línea. No obstante, lo anterior por la estructura del sistema de la tienda virtual por defecto lo asimila como un mes, pero la actividad solamente se requiere por una sola vez, con un único pago y se cancela con recursos de la vigencia del año 2023, al ejecutarse en su totalidad en este año.
- Vigencia 2023: Para la vigencia se calculó que un monto de VEINTITRÉS MILLONES DE PESOS 23.000.000 con lo que se pretende cancelar el número de horas de desarrollo que se requieran, las que se prevén para el desarrollo del ajuste operacional en la actividad de recontacto que se manifiesta principalmente en torno al número de agentes para esa actividad, así mismo el diseño del proceso de aleatorización de las llamadas.
- Vigencia 2024: Para la vigencia 2024 se calculó un monto de CIENTO CATORCE MILLONES SEISCIENTOS VEINTIÚN MIL NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$114.621.939), que ampara el funcionamiento de la Línea 155 durante el período contemplado de enero a marzo.

La proyección de dicho gasto se adelantó con base en lo estipulado en la siguiente cláusula contemplada en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025AMP-2021:

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	

- La Cláusula 9.2. Actualización de precios de los Servicios BPO, dispone la actualización de precios por SMMLV, IPC y cambio en normativa, al respecto los literales a) y b) del mencionado artículo disponen: (a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV. (b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

De acuerdo con la cláusula anterior se tiene que el Banco de la República, entidad cabeza en política monetaria, ya publicó su Informe de Política Monetaria 2023-10, en el cual señaló un pronóstico de 10,48% en el IPC para el año 2023, acorde con factores económicos.


Por su parte, el SMMLV, como es sabido, es una variable más difícil de cuantificar porque depende de las negociaciones que el gobierno nacional adelante con gremios y sindicatos y de las decisiones que se adopten en la mesa de concertación que se adelante para este fin. Es por esto que, en este momento, las proyecciones solo podrían elaborarse a partir de la opinión de expertos, como valor de referencia. Dos elementos importantes a tener en cuenta y que menciona el Presidente de Fedesarrollo (La República, 2022) es, por una parte, que normalmente la negociación comienza en un aumento referente al doble del incremento del IPC, en este caso, si el IPC resulta ser 10,48% el incremento del SMMLV sería de 20.96%. Así las cosas, para esta solicitud de vigencias futuras, se tomaron entonces el valor que arrojó el simulador de la Tienda Virtual del Estado Colombiano por los tres meses menos el valor a ejecutar en estos 15 días de vigencia del 2023 lo cual con una operación de regla de tres simple nos representa el valor del apalancamiento.

Así las cosas, el valor total requerido para el funcionamiento de la línea 155 en el período del 16 de diciembre de 2023 al 15 de marzo de 2024 es de \$137.261.939, desagregado por año así:

CONCEPTO	2023	2024	TOTAL
Ítems requeridos para la operación de la línea 155	\$23.000.000	\$114.261.939	\$137.261.939
<b>TOTAL POR EJECUTAR EN 3 MESES</b>	<b>\$23.000.000</b>	<b>\$114.261.939</b>	<b>\$137.261.939</b>

A partir de lo indicado anteriormente, el Ministerio de la Igualdad y Equidad a través de recursos de funcionamiento y Plan Anual de Adquisiciones (PAA) cuenta con un valor total estimado de \$137.261.939.

Con el fin de establecer el presupuesto oficial para el proceso de selección, la Subdirección de Contratación adscrita a la Secretaría general del Ministerio de la Igualdad y Equidad utilizó para este

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	

evento el simulador dispuesto en la página del Acuerdo Marco de BPO II., cuyo resultado arrojó un valor de hasta **CIENTO TREINTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y UN MIL NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE (\$137.261.939)** incluido IVA y todos los impuestos y tasas a que haya lugar.

Que el valor del presupuesto se encuentra amparado para la vigencia 2023 con el certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 723 del 28 de noviembre de 2023, expedido por la Subdirección Administrativa y Financiera del Ministerio de la Igualdad y Equidad.

Y para la vigencia 2024, el valor del presupuesto se encuentra amparado por la autorización de cupo de Vigencia Futura Ordinaria al Presupuesto de Gastos de Funcionamiento 2024 otorgada por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por de fecha 7 de diciembre de 2023, por valor de \$114.621.939.

### 2.5.1. Certificado de Disponibilidad Presupuestal

El compromiso presupuestal que demande el gasto que se derive del presente proceso de contratación, está respaldado para la vigencia 2023, con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal que expide la Subdirección Administrativa y Financiera No. 723 del 28 de noviembre de 2023, por la suma de VEINTITRÉS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$23.000.000), rubro A-02-02-02-008-004 servicios de telecomunicaciones, transmisión y suministro de información.

Y para la vigencia 2024, el valor del presupuesto se encuentra amparado por la autorización de cupo de Vigencia Futura Ordinaria al Presupuesto de Gastos de Funcionamiento 2024 otorgada por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por de fecha 7 de diciembre de 2023, por valor de \$114.621.939.

## 5. Forma de Pago

El Ministerio de Igualdad y Equidad, realizará pagos mensuales por los servicios efectivamente prestados por el contratista, conforme a la cláusula 10 del Acuerdo Marco de Precios.

El Ministerio de Igualdad y Equidad, como requisito previo para autorizar el pago del contrato, verificará que el contratista se encuentre al día con los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, siempre y cuando no se encuentre exento de este pago, según lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y lo establecido en el artículo 114-1 del Estatuto Tributario, de acuerdo con las obligaciones que por este concepto deba cumplir. En cada caso los valores incluyen impuestos y demás gastos asociados a la ejecución del contrato.

El Ministerio de Igualdad y Equidad como requisito previo para autorizar el pago del contrato verificara:

1. Formato único para pago de contratistas

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>			FECHA:
	AAAA	MM	DD	

2. Documentos que el supervisor considere necesarios para validar la ejecución técnica del contrato (documentos soporte o productos, de acuerdo con el contrato suscrito).
3. La factura Electrónica y el Código CUFE para la validación de la factura ante la DIAN, conforme a los requisitos señalados en el artículo 617 Estatuto Tributario.
4. Certificado de Aportes Parafiscales y Seguridad Social que evidencie estar al día en los pagos durante los últimos seis (6) meses de conformidad con lo establecido en el inciso 3° del artículo 50 de la ley 789 de 2002 y que está a paz y salvo por todo concepto, el cual se expide bajo la gravedad de juramento suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal si está obligado a tenerlo. En caso de no encontrarse obligado al pago, deberá manifestarlo en forma expresa. A dicha certificación, debe adjuntarse copia de la tarjeta profesional y certificación que conste que el Revisor Fiscal se encuentra a la fecha en el ejercicio pleno de sus funciones y tener presente que cualquier cambio de revisor o representante legal debe ser debidamente notificado y soportado.
5. Registro Único Tributario RUT – DIAN.
6. Registro de Identificación Tributaria RIT – Secretaría Distrital de Hacienda.
7. Informe de supervisión y liquidación de contrato para el último pago.

El pago estará sujeto al Programa Anual Mensualizado de Caja P.A.C. y al cumplimiento de los procedimientos presupuestales.

Nota 2: Atendiendo lo dispuesto en la Resolución No. 0042 de 2020, expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, en sus modificaciones y en la Directiva Presidencial No. 09 de 2020, los proponentes responsables de IVA, están obligados a presentar facturación electrónica.


## 6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del presente contrato será el comprendido desde la suscripción del acta de inicio, previo registro presupuestal y aprobación de las garantías y hasta por tres (3) meses.

## 7. GARANTÍAS

De acuerdo con las normas legales y reglamentarias vigentes, el Ministerio de Igualdad y Equidad admitirá como uno de los mecanismos de cobertura, las pólizas de seguro otorgadas por compañías de seguros que cuenten con permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia Financiera y que tengan los correspondientes amparos, montos y coberturas, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015.

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>	FECHA:		
		AAAA	MM	DD

Calidad del servicio	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	A partir de la terminación del contrato y seis (6) meses más
Pago de salarios y prestaciones sociales	Diez por ciento (10%) del valor del contrato	Plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del contrato
Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual	200 SMLMV	Por el término de duración del contrato

**Nota 1.** - El contratista deberá constituir las garantías del contrato dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción de éste y deberá cargarla por la plataforma de Secop II. Posteriormente, será aprobada por el Ministerio de Igualdad y Equidad de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015. El término de ejecución a partir de su aprobación deberá estar cubierto por los amparos requeridos.

**Nota 2.** - El contratista deberá restablecer o ampliar las garantías antes mencionadas, cuando se presenten los eventos señalados en el artículo 2.2.1.2.3.1.18. del Decreto 1082 de 2015. Así mismo, en el evento en que la entidad que expida la póliza de seguro que sirva de garantía del presente contrato, sea intervenida, tomado su control o liquidada por el Gobierno Nacional a través de entidad competente, y con ello se genere incertidumbre sobre el pago o efectividad de la garantía aportada, el contratista deberá de manera inmediata presentar nuevas pólizas o reemplazar la expedida por la compañía de seguros intervenida, sujeta a toma de control o en proceso de liquidación.

**Nota 3.** - En todo caso el contratista se compromete a mantener vigente la garantía durante todo el tiempo que demande la ejecución del contrato y hasta su liquidación, so pena de que el Ministerio haga efectiva la cláusula penal compensatoria de este contrato.


## 8. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL

El lugar de ejecución del presente contrato será la ciudad de Bogotá, al igual que el domicilio contractual.

## 9. ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

De conformidad con el numeral 5, del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el numeral 6 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, para el presente proceso frente al análisis de riesgo y la forma de mitigarlo, se tendrá en cuenta la matriz de riesgos establecida en el Acuerdo Marco de Precios No. CCE-025-AMP-2021.

## 10. RELACIÓN ESTRATÉGICA DEL OBJETO CONTRACTUAL CON LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

	<b>ESTUDIOS PREVIOS – ADQUISICION A TRAVES DE ACUERDO MARCO PRECIOS -TVEC</b>		FECHA:		
		AAAA	MM	DD	

La contratación por realizar tiene directa concordancia con la misión y funciones del Viceministerio de las Mujeres del Ministerio de Igualdad y Equidad y está asociado al Plan Anual de Adquisiciones de la entidad.

## 11. MODALIDAD DE SELECCIÓN

El Ministerio de Igualdad y Equidad, utilizará para adelantar el presente proceso de contratación, la modalidad de selección de Acuerdo Marco de Precios en la adquisición de bienes y servicios con características técnicas uniformes.

En consecuencia, el Ministerio de la Igualdad y Equidad realizará la adquisición de la prestación del servicio de contact center para la recepción de llamadas a la Línea de orientación 155 Mujer, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio, a través del Acuerdo Marco de Precios No. CCE-025-AMP-2021 suscrito por la Agencia Nacional de Contratación - Colombia Compra Eficiente que se encuentra vigente.

El criterio de selección del proveedor corresponde al menor precio recibido al finalizar el evento de cotización, el cual deberá cumplir con la totalidad de los requerimientos técnicos establecidos por el Ministerio.

## 14. SUPERVISION

Teniendo en cuenta las características del bien a adquirir, la supervisión del contrato será efectuada por la Directora para Atención y Prevención de las Violencias contra las Mujeres o por el servidor que para el efecto se designe por parte de la Secretaría General de la Entidad, en su calidad de ordenadora del gasto, comunicando la designación conforme lo dispuesto en el Manual Contratación de la entidad.



**BIBIANA PEÑARANDA SEPULVEDA**  
**Dirección de Atención y Prevención de Violencias**  
**Viceministerio de las Mujeres**

Elaboró: Claudia Arévalo Rodríguez – Profesional Esp. – Viceministerio de las Mujeres 