



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20231300226653
Fecha: 2023-12-07 18:45

**Dependencia Solicitante:
Oficina de Tecnología de la información**

1. LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA EMPRESA PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

Coljuegos es la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar. Fue creada mediante el Decreto 4142 del 3 de noviembre de 2011, modificado por el Decreto 1451 de 2015, como una empresa descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El objeto de Coljuegos es la explotación, administración, operación y expedición de reglamentos de los juegos que hagan parte del monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar que por disposición legal no sean atribuidos a otra entidad. Es decir, Coljuegos actúa directamente sobre los Juegos Localizados (casinos, bingos, apuestas en deportes y carreras virtuales); Juegos Novedosos (Baloto- Revancha y Súper Astro Millonario), las Rifas Nacionales y los Sorteos Promocionales. Coljuegos inició operaciones el 16 de abril de 2012 e inmediatamente empezó el proceso de asumir funciones que anteriormente estaban dispersas en el Estado, de entidades como:

- ETESA (liquidada)
- DIAN (funciones de fiscalización de operadores y control del juego ilegal)
- Superintendencia Nacional de Salud
- El antiguo Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar.

De acuerdo con el artículo 5 del Decreto 4142 de 2011, son funciones de Coljuegos:

1. Explotar y administrar los juegos de suerte y azar de su competencia.
2. Desarrollar y mantener una oferta de juegos de suerte y azar que permita la explotación efectiva del Monopolio Rentístico sobre los mismos, en los temas de su competencia.
3. Expedir los reglamentos de los juegos de suerte y azar de su competencia.
4. Definir y ejecutar formas innovadoras para realizar el mercadeo de los juegos de suerte y azar de su competencia.
5. Definir y desarrollar diferentes esquemas de operación de los juegos de suerte y azar de su competencia que se requieran para la explotación efectiva del monopolio rentístico, incluida su operación mediante terceros y/o en asocio con terceros.
6. Definir las características que deben cumplir las personas naturales o jurídicas que aspiren a operar los juegos de suerte y azar de competencia de la Empresa.
7. Diseñar planes anuales para combatir la operación ilegal de los juegos de suerte y azar.
8. Coordinar y apoyar a las entidades o autoridades competentes en las acciones de control de la ilegalidad que sean de su competencia.
9. Mantener información actualizada sobre las características y dinámica del mercado de los juegos de suerte y azar.
10. Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los operadores y adelantar las acciones necesarias para promover dicho cumplimiento.
11. Administrar con la colaboración de terceros los derechos de explotación y los gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar de su competencia. Esto comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los derechos de explotación y gastos de administración.
12. Preparar y presentar a consideración del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, propuestas de cambio normativo que contribuyan a la explotación efectiva de los juegos de suerte y azar.
13. Establecer las condiciones de confiabilidad en la operación de los juegos de suerte y azar localizados, así como los estándares y requerimientos técnicos mínimos que permitan su efectiva conexión en línea y en tiempo real para identificar, procesar y vigilar el monto de los premios y de los ingresos brutos, como base del cobro de derechos de explotación y gastos de administración. La empresa podrá determinar los mecanismos de aplicación gradual de esta norma, en función del tiempo que dure la implementación de las condiciones, estándares y requerimientos técnicos aquí mencionados.

14. Determinar en los contratos de operación de juegos de suerte y azar, el monto de los derechos de explotación, con base en estudios técnicos y teniendo en cuenta las condiciones de mercado.

Coljuegos tiene como objetivo primordial mejorar la imagen del sector y construir confianza del sistema financiero, contar con una solución tecnológica que esté bajo las tendencias que demanda el mercado, y en línea con los estándares internacionales, brindara mayores garantías y seguridad en cuanto a las transacciones que se realicen por medio de sus sistemas de información, por esta razón se hace necesario apoyarse en TI, como una herramienta clave para lograr resultados. Esta visión permite sinergia con el sector y fortalece las capacidades instaladas como lo son los sistemas de información, infraestructura y seguridad, todo alineado a los objetivos misionales de la entidad, con el propósito de tomar decisiones que permitan una adecuada articulación con los actores.

En primer lugar, se destaca la importancia crítica de los datos que maneja Coljuegos, ya que la entidad es responsable de gestionar una cantidad sustancial de información crítica y altamente confidencial, que abarca desde datos operativos hasta información de usuarios. La necesidad de proteger y mantener la integridad de esta información es de suma importancia para cumplir con los objetivos estratégicos y misionales de la entidad.

En segundo lugar, La Entidad actualmente cuenta con un Sistema de Gestión Documental ORFEO el cual fue implementado desde el 5 de Mayo de 2012, desde esa fecha se le han realizado diferentes ajustes, sin embargo las mismas no cumplen con los lineamientos a considerar en el Acuerdo 003 de 2015, "Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012", hace referencia a la creación del expediente electrónico, al documento electrónico de archivo, foliado electrónico, cierre y archivo del expediente electrónico, índice electrónico, estándares, garantías de conservación y preservación de documentos electrónicos, preservación digital, repositorios digitales confiables de expedientes electrónicos, disponibilidad, eliminación y transferencias, de estos documentos y expedientes electrónicos.

También es importante mencionar que el Archivo General de la Nación – AGN, ente regulador de la función archivística del Estado, indica que el modelo de requisitos para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos – SGDEA, es un instrumento de planeación a través del cual se formulan los requisitos funcionales y no funcionales de la gestión de documentos electrónicos de las entidades.

Por lo anterior, la implementación de herramientas tecnológicas para soportar los procesos de gestión de documentos en las entidades debe tener en cuenta las necesidades propias de cada entidad, los lineamientos emitidos por el Archivo General de la Nación, los requerimientos que clasifiquen aspectos funcionales y no funcionales para la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

De esta manera, es necesario dar cumplimiento a la normativa aplicable a la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, y en pro de lograr en primera instancia el establecimiento de los requerimientos orientados a garantizar una exitosa implementación del SGDEA en la entidad, y que permita y facilite la parametrización y gestión de documentos electrónicos de archivo; la integración del expediente electrónico, la recuperación y consulta de documentos; el cumplimiento de la normatividad aplicable; y la implementación de una herramienta tecnológica que apoye de manera adecuada este proceso.

Así mismo, el Sistema de Gestión de Documentos ORFEO Versión 5.0. con que cuenta actualmente la entidad, ha permitido durante el tiempo en que ha estado disponible en la entidad la gestión y trámite de los documentos generados por la misma; sin embargo, se ha identificado que en las evaluaciones realizadas en diferentes Entidades del Estado como (Minciencias, Superservicios, Mintic, etc..) que dicha herramienta en cumplimiento del Modelo de Requisitos para el SGDEA cumple con un porcentaje del 32% de un 85% mínimo de cumplimiento que se requiere para disponer de un sistema de gestión documental idóneo y adecuado a las necesidades de manejo documental electrónico de archivo en las entidades del estado.

Lo cual pone de presente las limitaciones que presenta en COLJUEGOS al no contar con una herramienta de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos que permita administrar integralmente los documentos y expedientes, a través del ciclo de vida documental, desde la producción (recepción o creación), hasta la disposición final de los mismos, y de igual forma cumplir con todos los lineamientos y directrices normativos que establece el Archivo General de la Nación – AGN.

Ahora bien, considerando la necesidad detectada al interior de la Vicepresidencia del Desarrollo Organizacional de COLJUEGOS bajo radicado 20232300216193, así como las limitaciones mencionadas anteriormente, se plantea la adquisición de un nuevo SGDEA, con nuevas especificaciones técnicas y funcionales, que permitan interactuar con los sistemas de información vigentes de la entidad.

De esta forma, para dar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en COLJUEGOS requiere disponer de un SGDEA, que cumpla con el Modelo de Requisitos para el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, que permita la adecuada conformación y administración técnica de los documentos de la entidad.

Coljuegos, en cumplimiento de su misión institucional y dentro de su Plan Estratégico el cual tiene como objetivo definir claramente la estrategia de TI y portafolio de iniciativas de transformación digital, que permitirán a la OTI alinear sus actividades hacia el cumplimiento de la planeación estratégica de la Entidad y de la política de Gobierno Digital, bajo las directrices emitidas por MinTIC. Contempla la modernización de la infraestructura física y tecnológica, de sus sistemas de información, asumiendo el compromiso de suplir las necesidades y garantizar el funcionamiento de todos los servicios y recursos tecnológicos y de comunicaciones de la entidad.

En este sentido, la Oficina de Tecnología de la Información, tiene como función mantener disponible, actualizada y fortalecida la infraestructura de servicios tecnológicos, de manera que apoye la gestión de información institucional interna y externa de la misma. Así como propender porque su operación se dé dentro de los estándares de calidad, establecidos al respecto y requeridos para la ejecución de las funciones propias de la entidad.

Conforme a lo anterior, y a las funciones de la Oficina de Tecnología de la Información las cuales se relacionan a continuación en el DECRETO 1451 DE 2015 en el ARTÍCULO 9 se define:

- Asesorar al presidente en la definición de las políticas, planes, programas y procedimientos relacionados con el uso y aplicación de las tecnologías de la información, que contribuyan a incrementar la eficiencia y eficacia en las diferentes dependencias de Coljuegos, así como garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
- Elaborar los requerimientos o especificaciones tecnológicas propias de la operación de los juegos de suerte y azar de competencia de Coljuegos.
- Establecer los estándares y requerimientos técnicos que permitan la efectiva conexión en línea y tiempo real de los operadores de juegos de suerte y azar con la Entidad.
- Realizar el análisis, diseño, programación, documentación, implantación y mantenimiento de los sistemas de información requeridos por la Entidad.
- Adelantar acciones para que los sistemas de información de Coljuegos sean interoperables con los demás sistemas de información existentes y que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la Entidad.

- Diseñar y proponer la política de uso y aplicación de las tecnologías de la información, estrategias y herramientas, para el mejoramiento continuo de los procesos relacionados con las tecnologías de la información de la Entidad.
- Definir los protocolos tecnológicos, apoyar la capacitación y fomentar la cultura organizacional orientada a la utilización y adaptación de tecnologías de punta.
- Elaborar, en coordinación con las diferentes dependencias de Coljuegos, el plan de desarrollo tecnológico de la Entidad, ejecutarlo y realizar su seguimiento, control y evaluación.
- Promover e intervenir en todas las actividades y programas que tiendan a incorporar el uso de las tecnologías de la información en el desarrollo de los procesos relacionados con los objetivos estratégicos de Coljuegos.
- Diseñar los mecanismos para aplicar, utilizar, adaptar, aprovechar y darle un buen uso a las tecnologías de la información.
- Administrar una plataforma unificada de los sistemas de información que permita articular las diferentes fuentes de información en una herramienta de gestión y efectuar análisis de información con procesamiento en tiempo real.
- Elaborar, en coordinación con las demás dependencias de Coljuegos, el mapa de información, que permita contar de manera actualizada y completa con los procesos de información de la Entidad.
- Desarrollar estrategias para lograr un flujo eficiente de la información, como parte de la rendición de cuentas a la sociedad.
- Diseñar e implementar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de punta adecuadas, que permitan brindar de manera constante adecuada un buen servicio al operador y al ciudadano.
- Atender, proponer e implementar las políticas y acciones relativas a la seguridad de la información y de la plataforma tecnológica de Coljuegos.
- Coordinar con las instancias pertinentes la incorporación de contenidos en la página web y el óptimo aprovechamiento de las redes sociales, para la defensa de los derechos de los operadores y los ciudadanos.
- Verificar que en los procesos tecnológicos de la Entidad se tengan en cuenta los estándares y lineamientos dictados por Coljuegos, que permitan la aplicación de las políticas que en materia de información expidan el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Nacional de Estadística - DANE.
- Definir, diseñar y asegurar el óptimo funcionamiento y mantenimiento de los sistemas de información de la infraestructura y plataforma tecnológica y de comunicaciones de

Coljuegos.

- Participar en la preparación y ejecución del plan estratégico institucional de la Entidad y del Plan Operativo Anual de la Oficina de acuerdo con las necesidades, políticas, lineamientos, directrices y procedimientos establecidos.
- Llevar a cabo sus actividades y funciones con atención, entre otros, a los principios de autocontrol y evaluación; definir, documentar y formalizar los procedimientos y procesos mediante los cuales se ejercen las funciones que han sido asignadas, así como los riesgos inherentes a los mismos y el plan para su administración.
- Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, e inconformidades radicadas por los operadores, jugadores y demás partes interesadas de Coljuegos, de acuerdo con los procedimientos internos de atención de PQRS.
- Apoyar el desarrollo, sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión Institucional, supervisar su efectividad y la observancia de sus recomendaciones.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia
- Conforme a lo anteriormente expuesto, y a partir del desarrollo de su rol estratégico, bajo el Decreto 1451 de 2015 por medio del cual se modificó la estructura de Coljuegos, establece que la Oficina de Tecnología de la Información es la responsable, entre otras funciones las de:
- La Asesoría a la Presidencia en la definición de las políticas, planes, programas y procedimientos relacionados con el uso y aplicación de las tecnologías de la información, de tal manera que contribuya al incremento de la eficiencia y eficacia en las diferentes áreas de Coljuegos, así como garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
- La elaboración en coordinación con las diferentes dependencias de Coljuegos, el plan de desarrollo tecnológico de la Entidad, ejecutarlo y realizar su seguimiento, control y evaluación.
- El diseño e implementación de estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de punta, que permitan brindar de manera constante y adecuada un buen servicio tanto al operador como al ciudadano.

En el marco de La Ley 643 de 2001, otorga al Estado colombiano el monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar, y juegos localizados como los son los bingos, máquinas electrónicas y mesas de casinos. Esta ley confiere al Estado la exclusividad en la explotación, organización, administración, operación, control, fiscalización, regulación y vigilancia de estos juegos, además, el Decreto 1451 de 2015 asigna a Coljuegos la responsabilidad de definir y desarrollar estrategias de operación efectivas.

Dentro de este marco legal, Coljuegos asume una función crucial como entidad reguladora y administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en Colombia. En ese sentido, con el objetivo de reactivar y adaptar el sector de los juegos localizados, Coljuegos reconoce la necesidad apremiante de contar con una solución tecnológica efectiva para operar adecuadamente el nuevo esquema de operación. En este contexto, se plantea la contratación de una plataforma especializada que brinde las capacidades necesarias para el seguimiento y control eficiente de los juegos localizados, garantizando el cumplimiento de las regulaciones, las condiciones de mercado y la integridad de los juegos de suerte y azar en este innovador entorno operativo.

En concordancia con lo anterior, por disposición legal COLJUEGOS, está en la obligación de dar cumplimiento al siguiente marco normativo en materia de gestión documental, acceso a la información y herramientas electrónicas. Así:

Ley 594 de 2000: "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", establece en su artículo 11 la obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos, señalando que el Estado está obligado a realizar la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística. Así mismo, en su artículo 19 indica que las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando se cumplan los requisitos archivísticos de la citada Ley y en el artículo ídem. Por su parte, el artículo 21 establece que las entidades públicas deberán elaborar el Programa de Gestión Documental pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones", se estableció en su artículo 5 el reconocimiento jurídico a los mensajes de datos, indicando que (...) No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos.", esto se da en las mismas condiciones que se ha otorgado para los soportes que se encuentren en medio físico, con lo cual se constituye el marco jurídico integral y general que autoriza el uso de los mensajes de datos en todas las actividades de los sectores público y privado

ISO 15489-2 2006: Norma que se relaciona con la información y documentación de la Gestión de documentos: Parte Almacenamiento Digital. "La obsolescencia del hardware y el software utilizado puede afectar a la legibilidad de los documentos electrónicos almacenados".

Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Capítulo IV "utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo", así como registrar información mediante el uso de medios electrónicos, así como emitir y archivar actos administrativos electrónicos, por lo que deberán conformar expedientes válidamente por este medio, introduce el concepto de expediente electrónico, sede electrónica, notificación electrónica entre muchas otras.

Circular externa 002 de 2012: Expedida por el Archivo General de la Nación Colombia sobre la "Adquisición de Herramientas Tecnológicas de Gestión Documental", y en la que se hace referencia a la Circular No.004 de 2010 del COINFO sobre "Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos".

Ley 1712 de 2014: " Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"; señala en su aparte "Principio de la calidad de la información: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad"

Ley estatutaria y radicación de las mismas es así que la entidad tiene como necesidad tener control y seguimiento de las solicitudes de los grupos de valor y de interés allegan a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta actualmente el Ministerio. 1755 del 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la entidad debe contar con un sistema de gestión documental el cual deberá contemplar un módulo específico para la radicación, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los grupos de valor y de interés trasladen al ministerio para su correspondiente trámite. Esta Ley contempla el objeto, las modalidades del derecho de petición, así como los términos en que se deberán resolver.

El Estado, dentro de sus facultades para el desarrollo de la gestión pública y el servicio al ciudadano, definió el MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE AL SERVICIO DEL CIUDADANO, el cual su razón de ser es el fortalecimiento de las “ (...)capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras (...)”. Es por ello que se seguirán los lineamientos establecidos en el Conpes 3785, para el caso en particular se busca la efectividad e innovación en procesos y procedimientos internos de PQRDS, incentivando el uso de tecnologías de información y comunicaciones, así mismo, tienen el compromiso de garantizar la gestión de la “ventanilla hacia afuera”, mejorando la capacidad de Coljuegos de ofrecer sus servicios a través de diferentes canales que permitan que los ciudadanos accedan a los servicios que ofrecidos por la entidad y relacionado con PQRDS. Es así que mediante los diferentes canales de atención permitirá generar información completa, clara y precisa dando respuesta en tiempo, modo y lugar en que se deben atender requerimientos o se gestionarán los trámites respectivos.

Ley Estatutaria 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Señala en su Artículo 53 “Las autoridades de la Administración pública nacional y territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometerán a realizar y generar espacios y encuentro presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, siempre y cuando existan condiciones para ello. Las entidades propenderán por generar espacios que garanticen un adecuado acceso a la información y a los informes de gestión de la ciudadanía en general.”

Decreto 1080 de 2015: Capítulo VI en su artículo 2.8.2.6.1 “Generalidades del sistema de gestión documental.

Las entidades públicas deben contar con un sistema de gestión documental que permita.

- a) Organizar los documentos físicos y electrónicos, incluyendo sus metadatos a través de cuadros de clasificación documental.
- b) Establecer plazos de conservación y eliminación para la información y los documentos electrónicos de archivo en tablas de retención documental (TRD) y tablas de valoración documental (TVD).

- c) Ejecutar procesos de eliminación parcial o completa de acuerdo con los tiempos establecidos en las TRD o TVD.
- d) Garantizar la autenticidad de los documentos de archivo y la información conexas (metadatos) a lo largo del ciclo de vida del documento.
- e) Mantener la integridad de los documentos, mediante agrupaciones documentales, en series y subseries.
- f) Permitir y facilitar el acceso y disponibilidad de los documentos de archivo por parte de la ciudadanía y de la propia entidad, cuando sean requeridos.
- g) Preservar los documentos y sus agrupaciones documentales, en series y subseries, a largo plazo, independientemente de los procedimientos tecnológicos utilizados para su creación.

Decreto 1080 de 2015: Capitulo VII la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, establece: Los Aspectos que se deben considerar para la adecuada gestión de los documentos electrónicos dispuso "Es responsabilidad de las Entidades Públicas cumplir con los elementos esenciales tales como: autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación, que garanticen que los documentos electrónicos mantienen su valor de evidencia a lo largo del ciclo de vida, incluyendo los expedientes mixtos (híbridos), digitales y electrónicos". Las características del documento electrónico de Archivo y los requisitos, metadatos mínimos, el uso de mecanismos de protección y autenticidad de los documentos electrónicos de archivo, la neutralidad tecnológica y el expediente electrónico.

Directiva Presidencial 09 de 2018 : hacen referencia a la eficiencia administrativa y lineamientos de la política de cero papel en la administración pública, establecen y reiteran respectivamente las medidas de austeridad y los lineamientos para la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, haciendo exigibles los requisitos que en esta materia defina Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación respecto de los estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos, estableciendo como referente los requisitos para la implementación de un sistema de gestión documental.

El Decreto 2106 de 2019, "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", en su artículo 16 establece lo pertinente a la Gestión Documental Electrónica y preservación de la información, señalando el deber de las entidades que realizan procesos por medios digitales de disponer de sistemas de gestión documental electrónico y de archivo digital.

NTC-ISO 23081: 2008: Señala la norma que los metadatos son "información estructurada o semiestructurada que posibilita la creación, registro clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a lo largo del tiempo". Los metadatos incluyen una amplia información que se puede utilizar para identificar, autenticar y contextualizar los documentos, las personas, los procesos de negocio, la regulación y sus relaciones.

ISO 30301: Directrices para la gestión de documentos. Esta norma pertenece a una serie de normas bajo el título general de Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos, y específica los requisitos para implantar un SGD cuando una organización requiere crear y controlar los documentos de sus actividades durante el tiempo que los necesita; así mismo la estructura de la norma aporta nuevos criterios que servirán de base para ser tenidos en cuenta en las futuras revisiones de otras normas implantadas y certificadas a nivel internacional, como ISO 9001, ISO 14001 y otras.

Documento CONPES 3649 Política Nacional De Servicio Al Ciudadano: Señala "que los esfuerzos en esta materia se orientan con claridad al diseño e implementación de protocolos para la atención de las solicitudes de los ciudadanos y a la articulación de sistemas de gestión documental interoperables en la Administración Pública Nacional, que permitan al ciudadano acceder a la Administración como una sola, hacer seguimiento en línea a sus solicitudes y tener información sobre los responsables de éstas".

Documento CONPES 3975 Política Transformación digital e inteligencia artificial. La cual señala: "Esta política tiene como objetivo potenciar la generación de valor social y económico en el país a través del uso estratégico de tecnologías digitales en el sector público y el sector privado, para impulsar la productividad y favorecer el bienestar de los ciudadanos, así como generar los habilitadores transversales para la transformación digital sectorial, de manera que Colombia pueda aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos relacionados con la Cuarta Revolución Industrial (4RI)."

Con el fin de asegurar la conformación de expedientes electrónicos con características de integridad, disponibilidad y autenticidad de la información, es así, como COLJUEGOS en aras de dar cumplimiento a la normatividad anteriormente citada ha elaborado e implementado los diferentes instrumentos archivísticos que han permitido fortalecer el proceso de gestión documental, así como la definición de políticas, procesos y procedimientos; con el fin de garantizar la eficiencia administrativa la cual está soportada en la gestión de la información institucional, es por eso que actualmente COLJUEGOS cuenta con los siguientes instrumentos archivísticos:

- a. Programa de gestión documental -PGD
- b. Tablas de Retención Documental y cuadros de clasificación Documental
- c. Tablas de Control de Acceso

Sin embargo, en el Decreto 1080 de 2015, en su Artículo 2.8.2.5.8 Instrumentos archivísticos para la gestión documental, define que la gestión documental de las entidades públicas se desarrollará a partir de instrumentos archivísticos como:

- El Cuadro de Clasificación Documental (CCD)
- La Tabla de Retención Documental (TRD)
- El Plan Institucional de Archivos (PINAR)
- El inventario documental
- Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- Los bancos terminológicos de tipos, series y sub-series documentales.

También el citado Decreto, en su artículo. 2.8.2.6.3 indica que en estos sistemas se debe garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad y la conservación a largo plazo de acuerdo con las Tablas de Retención Documental – TRD y las Tablas de Valoración Documental - TVD, según corresponda.

Siguiendo lo expuesto previamente, en 2018 COLJUEGOS llevó a cabo una evaluación del software de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDA) en la entidad, a través de la contratista Elda Maribel Mojica Rojas. Como resultado de esta evaluación, se identificó “Para que ORFEO cumpla con los requisitos en el marco de un SGDEA, se requiere una reingeniería, la cual cumpla con las especificaciones técnicas y de normatividad, pues el sistema cumple parcialmente con algunos de los requisitos pero no en su totalidad de tal manera que garantice la integralidad del SIGDEA” es decir que se tiene la necesidad imperante de adquirir, configurar e implementar un sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) que cumpla rigurosamente con el Modelo de Requisitos establecido. Además, en busca de aprovechar los avances tecnológicos, la entidad también busca una herramienta que aborde los nuevos desafíos en Transformación Digital y se adapte a tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial.

Por lo anterior, se requiere realizar tanto la implementación de herramientas tecnológicas para soportar los procesos de gestión de documentos cumpliendo los lineamientos por el Archivo General de la Nación y así como también mantener Instrumentos archivísticos para la gestión documental actualizados.

Teniendo en cuenta que la necesidad de la Entidad es revisada en la página de la Tienda Virtual del Estado Colombiano – Colombia Compra Eficiente, en el cual se evidenció que se encuentra vigente el Instrumento de Agregación por Demanda de Software por Catálogo, que busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de adquisición de Software por Catálogo de las Entidades Compradoras; (ii) mejorar la eficiencia en la adquisición de Software; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la adquisición de Software durante la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda.

Las diferentes clasificaciones de Software son ofrecidas por diferentes Proveedores para atender diferentes necesidades, y su compra es una actividad que puede y debe agregarse para obtener eficiencias en el Proceso de Contratación y mejorar la posición negociadora del Estado colombiano. En el Instrumento de Agregación de Demanda es posible encontrar Software de sistema, Software de aplicación y Software de programación.

Colombia Compra Eficiente, en los documentos del proceso que sustentan la necesidad de suscribir el Instrumento de Agregación de Demanda, señaló: “Las Entidades Compradoras requieren diversos tipos de Software por Catálogo para su operación y funcionamiento en los siguientes escenarios, por mencionar algunos:

- i. Sistemas de Gestión Documental
- ii. Correos Corporativos
- iii. Software Contables
- iv. Sistemas de Información Geográficos
- v. Aplicativos Digitales
- vi. Desarrollo de Nuevas Tecnologías

Para esto, realizan múltiples Procesos de Contratación en los cuales establecen condiciones económicas, de calidad, niveles de servicio y especificaciones que satisfagan las necesidades en cuanto a servicios y licenciamiento de Software por Catálogo se refiere.

Con base en la información histórica de los Procesos de Contratación, Colombia Compra Eficiente considera pertinente diseñar y celebrar un Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de servicios de Software, mediante el cual se reúnan los distintos Proveedores que se encuentran en la capacidad de brindar las soluciones de Software a las diferentes Entidades

Estatales, generando ahorros considerables en los siguientes aspectos: (a) El tiempo que dedican las Entidades Estatales a estos procesos de selección, (b) optimización de los recursos públicos y (c) Posibilidad de que más de un Proveedor pueda suplir las necesidades de la Entidad, en los casos en los que, según la planeación y necesidad del cliente, se cuente con más de una alternativa de Software para tal fin. " (...)

Al analizar la información de los servicios y licencias demandados por las Entidades Estatales, Colombia Compra Eficiente y Coljuegos determinaron que los servicios de licenciamiento de software podían estar contenidos en un instrumento de agregación de demanda, por lo que procedió a realizar mesas de trabajo con las Entidades Compradoras y los proveedores para identificar las características necesarias y las particularidades a ser incorporadas en los nuevos instrumentos de agregación de demanda de TI.

Como resultado de las mesas de trabajo, Colombia Compra Eficiente concluyó que los Servicios de Software podían dividirse en dos tipos de contratación: (i) un instrumento de agregación de demanda que permita a las entidades estatales adquirir software y servicios relacionados de fabricantes específicos determinados por su necesidad puntual ya sea a nivel técnico, económico u otro que determine la entidad y (ii) un Acuerdo Marco de precios cuyo objetivo sea la adquisición de software con base en sus funcionalidades, más no por el fabricante que lo desarrolle, este último tendrá como objetivo dar uso al principio de neutralidad tecnológica, el cual de acuerdo al parágrafo primero del artículo 11 de la ley 1341 del 2009 se entiende como la libertad de prestar un servicio con las tecnologías que consideren apropiadas sin restricción distinta a las posibles interferencias perjudiciales para el cliente final."

Colombia Compra Eficiente realizó un análisis de los aspectos generales del mercado, el entorno económico, el entorno internacional, la experiencia internacional, el marco regulatorio, las normas técnicas o certificaciones internacionales, el análisis de la oferta, la cadena de suministro, los proveedores, las características de los Servicios de Software, los servicios complementarios, la estructura de costos y análisis de precios el análisis financiero del sector, el análisis de la demanda, el análisis de Tienda Virtual del Estado Colombiano, las oportunidades de mejora, la contratación de las Entidades Estatales, la identificación de las principales Entidades Estatales y de los principales proveedores, la modalidad de contratación, la vigencia de los contratos, la facturación y pago, la entrega y supervisión y las características de Servicios de Software adquiridos por las Entidades Estatales.

Se concluye que: "En cumplimiento de la función establecida en el artículo 3 del Decreto Ley 4170 de 2011 de "Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda", Colombia Compra Eficiente adelanta el presente estudio de mercado para analizar la dinámica del mercado de Servicios de Software, identificando las tendencias de la oferta y las necesidades de las Entidades Estatales en Colombia. Lo anterior con el fin de ofrecer a las Entidades Estatales la posibilidad de adquirir servicios tecnológicos que: (i) estén alineados con la normativa lineamientos expedidos por Coljuegos y (ii) complementen las alternativas con que ya cuentan a través de los demás Acuerdos Marco de Precios de TI".

De acuerdo con lo señalado por el Instrumento de Agregación por Demanda de Software por Catálogo, una de las ventajas o beneficios que se derivan del mismo es obtener el mayor beneficio del valor de los recursos públicos, debido a que hay una mejora de precios, además de reducir los trámites administrativos que se derivan de los procesos de contratación de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente mediante el proceso de contratación Nro. CCE-139-IAD-2020.

Revisado el Instrumento de Agregación de Demanda CC-139-AID-2020, y realizado el simulador del proceso, se considera que las necesidades descritas en el presente estudio previo se pueden satisfacer mediante "Adquisición de licenciamiento, soporte, instalación, capacitación y configuración bajo la modalidad Cloud SaaS (Software as a Services) de un Sistema Integral de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) que incluya funcionalidades nativas para la automatización de procesos con Business Process Management – BPMN 2.0 y módulo de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) que le permita a Coljuegos, avanzar en su proceso de transformación digital y mejoramiento de los servicios al ciudadano, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano."

Por tal razón la entidad procede a realizar el DOFA analizando una de las herramientas más robustas y que dan cumplimiento a la necesidad de la Entidad, así:

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

**HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL DISPONIBLES EN EL IAD
 VS
 ORFEO COLJUEGOS Versión 5.0**

	Herramientas de Gestión Documental disponibles en el IAD	ORFEO
Fortalezas	Herramientas que está en constante actualización para el cumplimiento de la normatividad vigente y futura.	Licenciamiento como software libre
	Soporte prestado directamente por el fabricante.	Herramienta actualmente en producción para la recepción de correspondencia
	Cuenta con motor de BPM nativo.	Existen varias empresas en el mercado colombiano expertas en la implementación
	Cumple con el Modelo de requerimiento para un SGDEA del AGN.	N/A
	Permite la creación de formularios electrónicos.	N/A
	Permite la radicación masiva de comunicaciones oficiales.	N/A
	Cuenta con motor de inteligencia artificial integrado.	N/A
	Cuenta con modulo para la generación y envió de actos administrativos.	N/A
	Permite el modelamiento de bases de datos en línea	N/A
	Permite administrar integralmente los documentos y expedientes, a través del ciclo de vida documental, desde la producción (recepción o creación), hasta la disposición final de los mismos.	N/A
	Desarrollada de acuerdo con las directrices nacionales y las buenas prácticas internacionales en materia de gestión documental.	N/A

	Permite la captura de metadatos en los flujos de trabajo	N/A
	Permite el uso de firmas electrónicas y digitales en un mismo circuito de firmado y sobre el mismo documento.	N/A
	Cuentas con tableros de control interactivo que permite organizar el trabajo pendiente y realizado.	N/A
	Cuentan con altos estándares de seguridad de la información	N/A
Debilidades	Valor de licenciamiento más alto que ORFEO	La herramienta por si sola no cuenta con funcionalidades de BPM.
	Incurrir en costos de parametrización, capacitación y apropiación de la nueva plataforma	Requisito tener a alguien que conozca como controlar o programar Orfeo en caso de nuevas necesidades para el gestor por parte de la entidad.
		No cumple con el Modelo de requerimiento para un SGDEA del AGN.
		No permite la creación de formularios en línea
		No cuenta con tableros de control.
		No cuenta con motor de inteligencia artificial integrado.
		No cuenta con versionamiento de TRD.
		No cuenta con motor de inteligencia artificial integrado.
		Las labores de mantenimiento del sistema y la realización de ajustes demandan una cantidad de tiempo y recursos.
		No tiene derechos de autor del software.
		Carece de mecanismos de auditoría.
	No permite realizar la radicación masiva de comunicaciones oficiales.	

		No cumple con las buenas prácticas internacionales en materia de gestión documental.
		No permite administrar integralmente los documentos y expedientes, a través del ciclo de vida documental, desde la producción (recepción o creación), hasta la disposición final de los mismos.
Oportunidades	Permite la automatización de los tramites documentales de la entidad	Reducción de costos de licenciamiento
	Permite la automatización de los procesos misionales de la entidad utilizando el BPM	Permite el desarrollo de nuevas funcionalidades por parte de la entidad
	Cuenta con modelo de licenciamiento tipo SaaS ahorrándose costos de suministros administración de la infraestructura tecnológica	Puedes ser usado de forma gratuita
	Cuenta con el respaldo del fabricante	N/A
Amenazas	Cambios en la economía colombiana	Cambios en la normatividad vigente
		Se debe contar con la infraestructura tecnológica para realizar la instalación y dar soporte a esta
	Nuevos competidores internacionales	No existe un roadmap de desarrollo definido de la herramienta de nuevas funcionalidades y desarrollos para el cumplimiento de normatividad vigente
	Cambios en el modelo de licenciamiento	Al ser un software libre el código es accesible al público, lo que puede hacerlo más vulnerable a ataques de seguridad si no se mantiene y actualiza adecuadamente.
		No cuenta con un punto único de contrato para soporte y/o actualizaciones

En conclusión, través de la presente contratación la Entidad logrará principalmente contar con los mecanismos para enfrentar nuevos retos que le permitan superar las expectativas de los ciudadanos y mejorar la efectividad de las labores del Coljuegos a través de un efectivo manejo documental soportado en un sistema de gestión documental robusto, escalable, fácilmente

actualizable que cumpla con la normatividad vigente en materia de gestión documental, y así mismo:

- Brindar información oportuna sobre el estado de los trámites.
- Mejorar el tiempo en los procesos de radicación de documentos.
- Módulos más intuitivos para la realización de trámites vía web.
- Aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios del sistema.
- Brindar información confiable y oportuna para mejorar los procesos existentes.
- Proveer un esquema parametrizable de seguridad basado en usuarios, roles, grupos, características del documento y permisos que garantice la confidencialidad y privacidad de los documentos que se administran en el sistema.
- Mejorar el rendimiento del sistema de manera que se tenga mejores tiempos de respuesta en las transacciones y consultas de información.
- Contar con una herramienta más estable que ofrezca mayor continuidad del servicio.
- Cumplir con la normatividad relacionada con el manejo documental para entidades del sector público
- Mejorar la mantenibilidad del producto a través de la implementación de una arquitectura de software basada en patrones de diseño
- Facilitar la creación o modificación de módulos o funcionalidades a través de la extensibilidad de los objetos de negocio involucrados en diseño de arquitectura del sistema de gestión documental.
- Brindar una forma ágil y modular que permita que otras aplicaciones puedan usar la lógica del negocio del sistema de gestión documental a través de servicios.

Lo anterior, en consonancia con lo establecido por el Decreto 1080 de 2015, el cual en su Artículo 2.8.2.6.2. establece: Características de los sistemas de gestión documental. La gestión adecuada de los documentos debe basarse en el desarrollo de las funciones de las Entidades Públicas, sus dependencias y funcionarios, así como en la normalización de sus procesos, procedimientos y manuales administrativos, de acuerdo correspondan mínimo a las siguientes características.

- **Conformidad.** Los sistemas de información, incluyendo los sistemas de gestión de documentos electrónicos (SGDE), deben respaldar la gestión de la información a partir de los procesos administrativos de las entidades.
- **Interoperabilidad.** Los sistemas de gestión documental deben permitir la interoperabilidad con los otros sistemas de información, a lo largo del tiempo, basado en el principio de neutralidad tecnológica, el uso de formatos abiertos y estándares nacionales o internacionales adoptados por las autoridades o instancias competentes.
- **Seguridad.** Los sistemas de gestión documental deben mantener la información administrativa en un entorno seguro.
- **Meta descripción.** Se debe procurar la generación de metadatos normalizados, sean manuales o automatizados, desde los mismos sistemas y aplicativos.
- **Adición de contenidos.** El sistema de gestión documental debe permitir que sean agregados nuevos contenidos a los documentos, en forma de metadatos, sin que se altere la autenticidad, e integridad de los documentos.
- **Diseño y funcionamiento.** La creación y captura de documentos en el sistema debe ser de fácil manejo para los usuarios, haciéndola tan simple como sea posible.
- **Gestión Distribuida.** Los sistemas de gestión documental deben ofrecer capacidades para importar y exportar masivamente los documentos (series, subseries y expedientes y metadatos asociados desde y hacia otros sistemas de gestión documental).
- **Disponibilidad y acceso.** Un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE) debe asegurar la autenticidad, integridad, inalterabilidad, accesibilidad, interpretación y comprensión de los documentos electrónicos en su contexto original, así como su capacidad de ser procesados y reutilizados en cualquier momento.

- Neutralidad tecnológica. El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible".

De esta forma, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la normatividad se requiere disponer de un SGDEA, que cumpla con el Modelo de Requisitos para el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, que permita la adecuada conformación y administración técnica de los documentos de la entidad.

La solución deberá brindar las capacidades necesarias para enfrentar los desafíos tecnológicos actuales de la entidad. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta solución debe permitir a Coljuegos, gestionar los procesos de creación, recepción, tramite, aprobación, almacenamiento de documentos físicos y electrónicos y gestionar de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos y sus procesos de negocio.

Con el fin de establecer el presupuesto oficial para el presente proceso se tomó como base el Catálogo del Instrumento de Agregación de la Demanda.

- Componente ECM: Este módulo debe permitir almacenar de forma centralizada y estructurada cualquier tipo de contenido empresarial, tales como documentos escaneados, documentos electrónicos, fotografías, videos, sonido, archivos compactados. Permite la creación de estructuras orgánicas (organigrama), definir las colecciones (series y subseries), crear carpetas (expedientes electrónicos) y subir documentos (folios) en ilimitados niveles jerárquicos.
- Componente Correspondencia: Este módulo debe permitir la creación de ilimitadas ventanillas de radicación físicas o virtuales, las cuales, deben controlar el ingreso y salida de los documentos físico y electrónicos de la entidad, asignándole a cada documento un consecutivo de radicado parametrizable. Este módulo debe permitir radicar correos electrónicos (Email) sobre cuentas vigiladas y formulario web de radicación.
- Componente Archivo Físico y Electrónico: Este módulo debe permitir la sistematización del archivo físico y electrónico de la entidad, permitiendo las consultas de la ubicación de un expediente físico de manera electrónica, controlar el préstamo de los expedientes físicos y permitir el cargue,

administración y aplicación de las tablas de retención documental (TRD) de la entidad tanto para el archivo físico como para electrónico.

- **Componente BPM:** Este módulo debe permitir modelar, ejecutar y monitorear los flujos de trabajo documentales y procesos de negocios de la entidad, el módulo debe contar con modelador de flujos, motor de reglas de negocio, monitor de actividades, balanceador de carga y diagramador de formularios electrónicos.

Componente Metadatos: Este módulo debe permitir la creación de índices de búsqueda para cada Serie, Subserie, o Tipo documental de tal manera que, se pueda encontrar cualquier expediente o documento por medio de dichas palabras de búsqueda.

- **Componente Firma Digital y Electrónica:** Este módulo debe permitir estampar cronológicamente, firmar electrónicamente y digitalmente dentro de un mismo circuito de firmas los documentos.

- **Componente PQRSD:** Este módulo debe permitir el registro y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los ciudadanos. Una vez radicado el PQRSD, el sistema debe enviar al área de atención al ciudadano quien asigna al o las áreas responsables(s) de responder el PQRSD; Debe permitir radicar PQRS vía web, email y documentos físicos que entren por la ventanilla de radicación; Debe permitir generar reportes de los PQRSD filtrando por los campos del PQRSD.

- **Componente Reportes (Análítica descriptiva - Operacional):** Este componente debe permitir la generación de informes y visualizaciones operativas integrando herramientas BI (Business Intelligence). Ofrece generación de informes personalizados, visualizaciones dinámicas y tableros de control.

- **Componente Cognitivo (AI):** Debe contener un componente de inteligencia artificial (AI) y aprendizaje supervisado el cual se deberá ejecutarse anualmente, para mejorar la capacidad en la clasificación y respuesta automatizada de las PQRSD en los casos que aplique.

En el anexo 1 se encontrará las especificaciones técnicas de los componentes mencionados. Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior la implementación de la herramienta AZ DIGITAL en 3 fases. Así:

Fase 1 Configuración y parametrización, Fase 2 Parametrización, capacitación y puesta en producción del SGDEA + PQRS, Fase 3 Levantamiento y parametrización de procesos misionales y capacitación. Los cuales se desarrollarán de la siguiente manera:

**Fase 1
Configuración y parametrización:**

Para la parametrización de los sistemas de información SGDEA y PQRS, se debe recopilar y diligenciar las plantillas iniciales de cargue de información, por lo que se requiere un equipo experto en el diligenciamiento de las plantillas iniciales de parametrización, la información que se debe recopilar y diligenciar en las plantillas de cargue es:

- Lista de Usuarios.
- Lista de Dependencias.
- Lista de Cargos.
- Lista de Grupos de Usuarios.
- Lista de Remitentes.
- Lista de Destinatarios.
- Lista de Sitios de radicación virtual y presencial.
- Lista de Cuentas de correo electrónico de radicación.
- Levantamiento de Plantillas de comunicados internos y externos
- Definición de la aplicación del manual de identidad corporativa a la interfaz del aplicativo.
- Lista de Inventario Documental en formato (FUID).
- Identificar los flujos documentales a parametrizar.
- Identificar las Tablas de Retención Documental (TRD) por cada dependencia productora documental.
- Definir los permisos para cada usuario serie y subserie documental.
- Identificar los documentos y tipos documentales por cada dependencia y definir los índices (metadata) de cada tipo documental.
- Definir el modelo de uso de las firmas electrónicas.
- Identificar Políticas de radicación de Correspondencia de entrada y salida.
- Identificar los sistemas de información con los cuales se requieren hacer interoperabilidad.
- Definir los tipos de PQRS y tiempos de respuesta.
- Definir el conjunto de datos para entrenar el algoritmo de inteligencia artificial para la clasificación automática de PQRS.

Estos entregables garantizarán que los componentes de la solución sean implementados de manera efectiva en la segunda y tercera fase del proyecto.

Gerente de proyecto

Profesional en ingeniería de sistemas y/o archivística con especialización en gerencia de proyectos y/o análisis de datos.

- Planificación del Proyecto (Horas: 8) - El Gerente de Proyecto dedicará tiempo a la planificación del proyecto, que incluye la definición de los objetivos, alcance.
- Documentación y Reportes (Horas: 8) - Preparará informes y documentación relacionados con el progreso del proyecto, incluyendo reportes de status y cualquier documentación necesaria para auditorías o revisiones.
- Seguimiento y Control del Proyecto (Horas 8) - Realizará un seguimiento constante del avance del proyecto, identificando desviaciones y tomando medidas correctivas cuando sea necesario.

Líder en gestión Documental

Profesional en Sistemas de Información y Documentación o afines.

- Definición y recopilación de información solicitada en la justificación (Horas: 48)

Ingeniero de Implementación

Profesional en ingeniería de sistemas o afines.

- Diligenciamiento de plantillas de cargue para la parametrización, identificación de las interoperabilidades, identificación del conjunto de datos para Inteligencia artificial (Horas: 48)

Licenciamiento e Instalación de Licencia o Suscripción Anual, o afines de - AZDIGITAL (SGDEA) y SGP (BPMS):

Se realizará la adquisición y la instalación del siguiente licenciamiento el cual entrará en vigencia una vez este en producción el sistema AZDIGITAL (SGDEA) y SGP (BPMS):

Primer Año:

AZDigital SaaS por usuario: SGDEA + PQRS + BPMS Ilimitados Procedimientos (Incluye soporte de la Licencia) - Mínimo 20 usuarios - Suscripción Anual (Licenciamiento para 310 usuarios de la solución tecnológica requerida en modalidad SaaS por dos (2) años una vez la solución tecnológica salga a producción).

Segundo Año:

AZDigital SaaS por usuario: SGDEA + PQRS + BPMS Ilimitados Procedimientos (Incluye soporte de la Licencia) - Mínimo 20 usuarios - Suscripción Anual (Licenciamiento para 310 usuarios de la solución tecnológica requerida en modalidad SaaS por dos (2) años una vez la solución tecnológica salga a producción).

AZDigital Licencia por transacción - Mínimo 500 transacciones Año

Coljuegos con el fin de cumplir con la Política de Gobierno Digital requiere adoptar las Políticas de Uso Eficiente de Papel "Cero Papel" y con el fin de cumplir dichos lineamientos y estrategias para el uso eficiente del papel de impresión y fotocopiado y las tecnologías disponibles en la Entidad para el almacenamiento y consulta de documentos y el intercambio de información, que permitan el cambio de hábitos en sus funcionarios, colaboradores y terceros en el uso de estos recursos, contribuyendo así a la reducción de los recursos económicos que la Entidad invierte en los mismos y al cumplimiento de la política ambiental nacional", requiere de una herramienta que apoye el "Uso de Firmas electrónicas o digitales de los documentos" y que el mismo sea de uso institucional para todos los colaboradores y funcionarios de la Entidad.

Teniendo en cuenta el uso gradual de la firma digital se requiere activar el licenciamiento de firmas electrónicas para 15.000 documentos al año, el será implementado en la primera fase el cual quedará en producción.

Soporte técnico en sitio premium - AZDIGITAL (SGDEA):

Se hará uso del soporte técnico una vez entre a producción el SGDEA y PQRS para lo cual se dispondrá de un (1) ingeniero en sitio por un año para brindar soporte funcional y técnico sobre el aplicativo en el horario de L a V de 8 a 5.

Fase 2

En la segunda fase se realizará la realización de instrumentos documentales incluyendo, parametrización, capacitación y puesta en producción del SGDEA + PQRS el cual incluye las siguientes actividades:

- **Instrumentos Documentales:**

- **Actualización:**

- a. Programa de gestión documental -PGD
- b. Tablas de Retención Documental y cuadros de clasificación Documental
- c. Tablas de Control de Acceso

Realización:

- d. El Cuadro de Clasificación Documental (CCD)
- e. La Tabla de Retención Documental (TRD)
- f. El Plan Institucional de Archivos (PINAR)
- g. El inventario documental
- h. Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos
- i. Los bancos terminológicos de tipos, series y sub-series documentales.

• Parametrizar Componente ECM:

- ✓ Implementar la estructura orgánica de acuerdo con el organigrama suministrado por Coljuegos
- ✓ Creación de usuarios y grupos de usuarios con sus correspondientes permisos,
- ✓ Creación de las Colecciones de Usuarios y sus Bandejas de Entrada.
- ✓ Creación de las colecciones por cada dependencia.
- ✓ Integración con correo electrónico bajo protocolos POP3 y SMTP.
- ✓ Parametrización de niveles de seguridad.
- ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos

• Parametrizar Componente Correspondencia:

- ✓ Carga el logotipo de Coljuegos en el rótulo (sticker) de radicación
- ✓ Configurar ventanillas de radicación físicas o electrónicas (Email).
- ✓ Cargar la Base de Datos de los Remitentes y Destinatarios
- ✓ Parametrización de secuencias de radicación (interno, entrada, salida)
- ✓ Parametrización Plantillas una para comunicados internos y la otra para comunicados de salida.
- ✓ Parametrización de canales de comunicación.
- ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos.

• Parametrizar Componente de Archivo Físico:

- ✓ Configurar en el sistema las bodegas de archivo físico definiendo las estanterías y sus celdas de almacenamiento.
- ✓ Realizará una carga inicial de los registros del inventario documental del cliente - FUID

- ✓ Cargarán de las Tablas de Retención Documental (TRD)
- ✓ Cargará del logotipo de Coljuegos en el formato estándar de Inventario Documental (FUID) del software.
- ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos.
- **Parametrizar Componente BPM:**
 - ✓ Levantamiento de Información y parametrización de cada uno de los flujos documentales (Ejemplo: Actos Administrativos, Permisos de Vacaciones, Legalización de Viáticos...)
 - ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos.
- **Parametrizar Componente de Metadatos:**
 - ✓ Parametrización de esquemas de metadatos.
 - ✓ Creaciones índices y sus campos de captura y almacenamiento de metadatos (texto, numérico, lista, fecha, etc..) cada una, la cuales permitirán asociar campos de búsqueda y consulta sobre los documentos. Lo anterior para facilitar los procesos de búsqueda, recuperación y acceso a la información.
 - ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos.
- **Parametrizar Componente Módulo de Firmas Digital y Electrónica:**
 - ✓ Configuración del sistema de firma electrónica sobre el SGDEA
 - ✓ Configuración de certificados digitales sobre el SGDEA
 - ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos.
 - ✓ Parametrizar el Módulo de PQRS:
 - ✓ Creación de los tipos de solicitudes, configurando el tiempo límite de respuesta para cada tipo de solicitud.
 - ✓ Asignación del administrador delegado el cual centralizará la recepción y reparto de las solicitudes a los responsables de responder cada solicitud.
 - ✓ Entrega del formulario web de recepción de solicitudes el cual se encuentra. Este formulario debe ser publicado por el Cliente en el portal web de la entidad.
 - ✓ Configuración de la encuesta de satisfacción
 - ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos.

- **Parametrización Componente de Reportes**

- ✓ Creación de los reportes requeridos por Coljuegos sobre la herramienta de BI suministrada por la entidad

- **Parametrización Componente Inteligencia Artificial**

- ✓ Parametrizar el componente de inteligencia artificial AI y aprendizaje supervisado el cual se deberá ejecutarse anualmente, para mejorar la capacidad en la clasificación y respuesta automatizada de las PQRSD en los casos que aplique.

- **Parametrización de integraciones y de interoperabilidad.**

- ✓ Exponer o consumir los servicios web necesarios para realizar la integración con los otros sistemas de información de Coljuegos.

Es importante tener presente que la Entidad en su primera fase realizará el plan de gestión del cambio para 310 funcionarios, sin embargo, tendrá en cuenta el número de funcionarios y contratistas adicionales que se requieran tanto en licenciamiento y capacitación.

FASE 3

- ✓ Levantamiento y parametrización de procesos misionales a automatizar sobre la herramienta para el apoyo a la gestión de las vicepresidencias y gerencias de la entidad
- ✓ Plan de capacitación sobre el componente para usuarios administradores y técnicos

ANÁLISIS QUE SOPORTA LA CONTRATACIÓN

Con el fin de satisfacer la necesidad descrita y en concordancia con lo estipulado en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas que las modifican, aclaran, adicionan o sustituyen, la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes se realizará a través de los acuerdos marco de precios vigentes.

En este sentido, acorde a lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, un "Acuerdo Marco de Precios es el contrato celebrado entre uno o más proveedores y Colombia Compra Eficiente, o quien haga sus veces, para la provisión a las Entidades Estatales de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, en la forma, plazo y condiciones establecidas en establecidas en este (...)".

Colombia Compra Eficiente suscribió el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo N° CCE-139-IAD-2020 con vigencia desde el 24 de febrero de 2020 hasta el 24 de agosto de 2022, con vigencia máxima para colocación de órdenes de compra hasta 31 Diciembre de 2023, y de ejecución de las mismas hasta el 30 de julio de 2024, el cual permite la adquisición de productos y servicios de software por catálogo, por lo cual se verificó la pertinencia de adherirse al mismo toda vez que la necesidad planteada puede satisfacerse a través de este, aunado a que como lo señala el Decreto 1082 de 2015 artículo 2.2.1.2.1.2.9. en su inciso segundo "Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios".

Es por ello que se requiere adquirir las licencias, a través del Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de software por catálogo CCE-139-IAD-2020.

Una vez revisada la página web de Colombia Compra Eficiente (CCE) en el enlace <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/software-por-catalogo>, COLJUEGOS evidenció que a la fecha existe el Instrumento de Agregación de la Demanda Software (IAD) por catálogo CCE-139-IAD-2020 (CCE-116-IAD-2020) vigente colocación de órdenes de compra hasta 31 Diciembre de 2023, y de ejecución de las mismas hasta el 30 de julio de 2024, suple las necesidades de la entidad, y sobre el cual se relacionan las siguientes características:

1. El Instrumento de Agregación de Demanda se denomina: Software por catálogo.
2. Fecha máxima para colocar Órdenes de Compra: Hasta el 31 de diciembre de 2023.
3. Fecha máxima para ejecución de órdenes de compra: 30 de Julio de 2024
4. El objeto del Instrumento de Agregación de Demanda es establecer:
 - Las condiciones para la adquisición de Software por Catálogo al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda.
 - Las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Instrumento de Agregación de Demanda.
 - Las condiciones para la adquisición de Software por Catálogo por parte de los Proveedores vinculados.
 - Las condiciones para la adquisición de Software por Catálogo por parte de la Entidad Compradora.
 - Las condiciones para el pago del Software por Catálogo por parte de las Entidades Compradoras.

Alcance:

Para la presente vigencia el alcance de esta contratación será la primera fase así:

Item	Código Catálogo	Descripción del Producto
1	AZD-SW-23	AZDigital SaaS por usuario: SGDEA + PQRS + BPMS Ilimitados Procedimientos (Incluye soporte de la Licencia) - Mínimo 20 usuarios - Suscripción Anual
2	AZD-SW-23	AZDigital SaaS por usuario: SGDEA + PQRS + BPMS Ilimitados Procedimientos (Incluye soporte de la Licencia) - Mínimo 20 usuarios - Suscripción Anual
3	AZD-SRV-25	Configuración y parametrización de los Productos - AZDIGITAL (SGDEA)
4	AZD-SRV-31	Instalación de Licencia o Suscripción Anual, o afines - AZDIGITAL (SGDEA)
5	SGP-SRV-31	Instalación de Licencia o Suscripción Anual, o afines - SGP (BPMS)
6	AZD-SRV-58	Soporte técnico en sitio premium - AZDIGITAL (SGDEA)
7	AZD-SRV-61	AZDigital Licencia por transaccion - Mínimo 500 transacciones Año

Configuración y parametrización:

Para la parametrización de los sistemas de información SGDEA y PQRS, se debe recopilar y diligenciar las plantillas iniciales de cargue de información, por lo que se requiere un equipo experto en el diligenciamiento de las plantillas iniciales de parametrización, la información que se debe recopilar y diligenciar en las plantillas de cargue es:

- Lista de Usuarios.
- Lista de Dependencias.
- Lista de Cargos.
- Lista de Grupos de Usuarios.
- Lista de Remitentes.

- Lista de Destinatarios.
- Lista de Sitios de radicación virtual y presencial.
- Lista de Cuentas de correo electrónico de radicación.
- Levantamiento de Plantillas de comunicados internos y externos
- Definición de la aplicación del manual de identidad corporativa a la interfaz del aplicativo.
- Lista de Inventario Documental en formato (FUID).
- Identificar los flujos documentales a parametrizar.
- Identificar las Tablas de Retención Documental (TRD) por cada dependencia productora documental.
- Definir los permisos para cada usuario serie y subserie documental.
- Identificar los documentos y tipos documentales por cada dependencia y definir los índices (metadata) de cada tipo documental.
- Definir el modelo de uso de las firmas electrónicas.
- Identificar Políticas de radicación de Correspondencia de entrada y salida.
- Identificar los sistemas de información con los cuales se requieren hacer interoperabilidad.
- Definir los tipos de PQRS y tiempos de respuesta.
- Definir el conjunto de datos para entrenar el algoritmo de inteligencia artificial para la clasificación automática de PQRS.

Estos entregables garantizarán que los componentes de la solución sean implementados de manera efectiva en la segunda y tercera fase del proyecto.

Gerente de proyecto

Profesional en ingeniería de sistemas y/o archivística con especialización en gerencia de proyectos y/o análisis de datos.

- Planificación del Proyecto (Horas: 8) - El Gerente de Proyecto dedicará tiempo a la planificación del proyecto, que incluye la definición de los objetivos, alcance,
- Documentación y Reportes (Horas: 8) - Preparará informes y documentación relacionados con el progreso del proyecto, incluyendo reportes de status y cualquier documentación necesaria para auditorías o revisiones.
- Seguimiento y Control del Proyecto (Horas 8) - Realizará un seguimiento constante del avance del proyecto, identificando desviaciones y tomando medidas correctivas cuando sea necesario.

Líder en gestión Documental

Profesional en Sistemas de Información y Documentación o afines.

- Definición y recopilación de información solicitada en la justificación (Horas: 48)

Ingeniero de Implementación

Profesional en ingeniería de sistemas o afines.

- Diligenciamiento de plantillas de cargue para la parametrización, identificación de las interoperabilidades, identificación del conjunto de datos para Inteligencia artificial (Horas: 48)

Licenciamiento e Instalación de Licencia o Suscripción Anual, o afines de - AZDIGITAL (SGDEA) y SGP (BPMS):

Se realizará la adquisición y la instalación del siguiente licenciamiento el cual entrará en vigencia una vez este en producción el sistema AZDIGITAL (SGDEA) y SGP (BPMS) es decir en la fase 2:

AZDigital SaaS por usuario: SGDEA + PQRS + BPMS Ilimitados Procedimientos (Incluye soporte de la Licencia) - Mínimo 20 usuarios - Suscripción Anual (Licenciamiento para 310 usuarios de la solución tecnológica requerida en modalidad SaaS por dos (2) años una vez la solución tecnológica salga a producción).

AZDigital SaaS por usuario: SGDEA + PQRS + BPMS Ilimitados Procedimientos (Incluye soporte de la Licencia) - Mínimo 20 usuarios - Suscripción Anual (Licenciamiento para 310 usuarios de la solución tecnológica requerida en modalidad SaaS por dos (2) años una vez la solución tecnológica salga a producción).

AZDigital Licencia por transacción - Mínimo 500 transacciones Año

Licenciamiento de firmas electrónicas para 15.000 documentos al año, el será implementado en la primera fase el cual quedará en producción.

Soporte técnico en sitio premium - AZDIGITAL (SGDEA):

Se hará uso del soporte técnico una vez entre a producción el SGDEA y PQRS para lo cual se dispondrá de un (1) ingeniero en sitio por un año para brindar soporte funcional y técnico sobre el aplicativo en el horario de L a V de 8 a 5.

FUNDAMENTOS NORMATIVOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

La Ley 1150 de 2007, establece que, en la selección abreviada para adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes, las entidades estatales pueden usar instrumentos de compra por catálogos derivados de la celebración de acuerdos marco y que las entidades estatales pueden adherirse a los demás instrumentos de agregación de demanda para adquirir los bienes y servicios ofrecidos en dichas herramientas.

En virtud de lo anterior, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC, a través del Instrumento de Agregación de Demanda - IAD software por catálogo CCE-139-IAD-2020, estableció la guía para adquirir entre otros productos y servicios necesarios, simplificando el proceso de contratación de los servicios requeridos por las entidades estatales.

El objeto del IAD tiene por función proporcionar el software con el objetivo de abastecer a las entidades que requieren una solución específica o que deben renovar licenciamientos con los que ya cuentan.

¹

La OTIC realizó el análisis comparativo de las condiciones técnicas requeridas por la entidad, frente a las soluciones ofrecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda de Software por catálogo. Por lo anterior, se concluye que las soluciones ofrecidas en el catálogo del IAD se ajustan a las necesidades técnicas requeridas por la Entidad. En este sentido, se establece que la modalidad de contratación para este proceso es la de selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes, a través del Instrumento de Agregación de Demanda.

2. OBJETO A CONTRATAR, ACTIVIDADES A DESARROLLAR E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

2.1. Descripción del objeto a contratar

Adquisición de licenciamiento, instalación y soporte bajo la modalidad SaaS (Software as a Services) para la fase I del proyecto que tiene por objeto adquirir un Sistema de Información de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) que incluya funcionalidades para la automatización de procesos con Business Process Management – BPMN 2.0 y módulo de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) que le permita a Coljuegos avanzar en su proceso de transformación digital y mejoramiento de los servicios al ciudadano.

¹ Se anexa matriz DOFA

2.2. Actividades Generales:

Se encuentran contenidas en la Cláusula 12 "Obligaciones de los Proveedores - Obligaciones derivadas de la orden de compra", del instrumento de agregación de demanda CCE-139-IAD-2020.

2.3. Actividades Específicas:

Las obligaciones del contratista se encuentran contenidas en la Cláusula 7 "Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria" y en la Cláusula 12 "Obligaciones de los Proveedores" del Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Software por catálogo, CCE-139-IAD-2020, así como en los documentos del proceso de Licitación Pública CCE-116-IAD-2020 del cual se deriva el mencionado Instrumento.

3. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR:

3.1. Plazo de Ejecución:

El plazo de ejecución de la Orden de Compra será hasta el 18 de diciembre de 2023, a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución de la orden de compra y suscripción del acta de inicio.

3.2. Lugar de Ejecución:

Las actividades contractuales que se adelanten en cumplimiento del contrato se desarrollarán en la sede de COLJUEGOS, ubicada en la ciudad de Bogotá - Carrera. 11 #93 A-85.

3.3. Presupuesto Oficial Estimado:

El presupuesto estimado del presente proceso, incluidos costos directos e indirectos, es la suma de **MIL NOVENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS VEINTE, M/Cte (\$1.097.566.320)**. incluido IVA, si aplica, con cargo a la vigencia 2023.

3.4. Forma de Pago:

Los pagos se realizarán de la siguiente manera de conformidad con lo propuesto en la "Cláusula 10 Facturación y pago"

- i. Los servicios de suministro de Licenciamiento plataforma Base como servicio) + IAAS A (Infraestructura gerenciada para procesamiento) serán pagados de contado, a la fecha de suscripción del acta de inicio del proyecto.
- ii. Los servicios profesionales requeridos serán pagados de manera mensual, de manera vencida, de acuerdo con las horas ejecutadas.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la cláusula 10 "Facturación y Pago" del Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Software por catálogo, CCE-139-IAD-2020, la cual dispone:

"El Proveedor puede facturar el Software por catálogo adquirido de la siguiente manera: i) Mensualmente o, ii) **De contado, dependiendo de las condiciones del producto adquirido en los términos señalados en el Catálogo.** Para las dos formas de pago descritas, el Proveedor deberá facturar los productos adquiridos de conformidad con el consumo prestado o las obligaciones monetarias adquiridas en el período.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura mensualmente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la entrega del Software o prestación del servicio adicional, contados desde el inicio de la Orden de Compra cuando cumpla con las condiciones establecidas en el presente Documento. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante el mes a cobrar y (ii) el informe de prestación de servicio y entrega del Software por Catálogo. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender las entregas pendientes a la Entidad Compradora hasta que ésta formalice el pago.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

En el evento en que el proveedor y la entidad compradora acuerden realizar los descuentos por ANS en la facturación, los mismos deben estar incluidos en la factura presentada por el proveedor para el mes en que se afectó el ANS.

Colombia Compra Eficiente puede suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de las Entidades Compradoras que: (i) estén mora en el pago de sus cuentas de cobro por 30 días calendario o más; o (ii) que hayan presentado mora en el pago de sus cuentas de cobro en cinco (5) oportunidades en un mismo año.”

3.5. Domicilio Contractual

Bogotá D.C.

4. CRITERIOS MÍNIMOS PARA PARTICIPAR Y PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE:

El Contratista deberá cumplir los siguientes requisitos para contratar:

4.1. Requisitos Mínimos Jurídicos:

El proponente deberá cumplir con las condiciones jurídicas señaladas en el Instrumento de Agregación de Demanda - IAD Software por catálogo, CCE-139-IAD-2020.

4.2. Requisitos habilitantes

Los requisitos habilitantes se encuentran validados en el proceso de contratación para la configuración del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020 de Colombia Compra Eficiente.

a. Capacidad Jurídica.

Lo estipulado en el proceso de contratación para la configuración del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020.

b. Condiciones técnicas

Lo estipulado en el proceso de contratación para la configuración del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020.

- Dentro de los 2 días siguientes a la firma del acta de inicio, el contratista deberá entregar las hojas de vida de los profesionales con el cumplimiento de los requisitos solicitados para aprobación del supervisor del contrato.

c. Experiencia

Lo estipulado en el proceso de contratación para la configuración del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020.

4.3. Requisitos Mínimos Técnicos:

Coljuegos requiere de una solución tecnológica con las siguientes características para el sistema de gestión documental:

•**Conformidad.** Los sistemas de información, incluyendo los sistemas de gestión de documentos electrónicos (SGDE), deben respaldar la gestión de la información a partir de los procesos administrativos de las entidades.

•**Interoperabilidad.** Los sistemas de gestión documental deben permitir la interoperabilidad con los otros sistemas de información, a lo largo del tiempo, basado en el principio de neutralidad tecnológica, el uso de formatos abiertos y estándares nacionales o internacionales adoptados por las autoridades o instancias competentes.

•**Seguridad.** Los sistemas de gestión documental deben mantener la información administrativa en un entorno seguro.

•**Meta descripción.** Se debe procurar la generación de metadatos normalizados, sean manuales o automatizados, desde los mismos sistemas y aplicativos. Adición de contenidos. El sistema de gestión documental debe permitir que sean agregados nuevos contenidos a los documentos, en

forma de metadatos, sin que se altere la autenticidad, valor evidencia e integridad de los documentos.

• **Diseño y funcionamiento.** La creación y captura de documentos en el sistema debe ser de fácil manejo para los usuarios, haciéndola tan simple como sea posible.

• **Gestión Distribuida.**

Los sistemas de gestión documental deben ofrecer capacidades para importar y exportar masivamente los documentos (series, subseries y expedientes y metadatos asociados desde y hacia otros sistemas de gestión documental).

• **Disponibilidad y acceso.** Un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE) debe asegurar la autenticidad, integridad, inalterabilidad, accesibilidad, interpretación y comprensión de los documentos electrónicos en su contexto original, así como su capacidad de ser procesados y reutilizados en cualquier momento.

• **Neutralidad tecnológica.** El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible".

• **Componente ECM:** Este módulo debe permitir almacenar de forma centralizada y estructurada cualquier tipo de contenido empresarial, tales como documentos escaneados, documentos electrónicos, fotografías, videos, sonido, archivos compactados. Permite la creación de estructuras orgánicas (organigrama), definir las colecciones (series y subseries), crear carpetas (expedientes electrónicos) y subir documentos (folios) en ilimitados niveles jerárquicos.

• **Componente Correspondencia:** Este módulo debe permitir la creación de ilimitadas ventanillas de radicación físicas o virtuales, las cuales, deben controlar el ingreso y salida de los documentos físico y electrónicos de la entidad, asignándole a cada documento un consecutivo de radicado parametrizable. Este módulo debe permitir radicar correos electrónicos (Email) sobre cuentas vigiladas y formulario web de radicación.

- **Componente Archivo Físico y Electrónico:** Este módulo debe permitir la sistematización del archivo físico y electrónico de la entidad, permitiendo las consultas de la ubicación de un expediente físico de manera electrónica, controlar el préstamo de los expedientes físicos y permitir el cargue, administración y aplicación de las tablas de retención documental (TRD) de la entidad tanto para el archivo físico como para electrónico,

- **Componente BPM:** Este módulo debe permitir modelar, ejecutar y monitorear los flujos de trabajo documentales y procesos de negocios de la entidad, el módulo debe contar con modelador de flujos, motor de reglas de negocio, monitor de actividades, balanceador de carga y diagramador de formularios electrónicos.

Componente Metadatos: Este módulo debe permitir la creación de índices de búsqueda para cada Serie, Subserie, o Tipo documental de tal manera que, se pueda encontrar cualquier expediente o documento por medio de dichas palabras de búsqueda.

- **Componente Firma Digital y Electrónica:** Este módulo debe permitir estampar cronológicamente, firmar electrónicamente y digitalmente dentro de un mismo circuito de firmas los documentos.

- **Componente PQRSD:** Este módulo debe permitir el registro y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los ciudadanos. Una vez radicado el PQRSD, el sistema debe enviar al área de atención al ciudadano quien asigna al o las áreas responsables(s) de responder el PQRSD; Debe permitir radicar PQRS vía web, email y documentos físicos que entren por la ventanilla de radicación; Debe permitir generar reportes de los PQRSD filtrando por los campos del PQRSD.

- **Componente Reportes (Analítica descriptiva - Operacional):** Este componente debe permitir la generación de informes y visualizaciones operativas integrando herramientas BI (Business Intelligence). Ofrece generación de informes personalizados, visualizaciones dinámicas y tableros de control.

- **Componente Cognitivo (AI):** Debe contener un componente de inteligencia artificial (AI) y aprendizaje supervisado el cual se deberá ejecutarse anualmente, para mejorar la capacidad en la clasificación y respuesta automatizada de las PQRSD en los casos que aplique.

RQUERIMIENTOS TECNICOS

Requerimiento	Clasificación	Descripción
RF-001	Arquitectura	El SGDEA, BPM y PQRS debe estar desarrollado sobre arquitectura WEB de múltiples capas.
RF-002	Cliente	El cliente web del SGDEA no solo debe permitir la visualización de datos, sino el procesamiento de los mismos a través de web.
RF-003	Normatividad	El SGDEA debe cumplir 100% con el Modelo de requisitos para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA.
RF-004	Licenciamiento	Licenciamiento en modalidad SaaS del SGDEA, PQRS y BPMS por dos (2) años Deberá suministrarse licencias para 310 usuarios (nombrados) para el primer y segundo año.
RF-005	Idioma	El SGDEA, las ayudas, herramientas, documentación y los sitios de soporte deben operar y entregarse en idioma español, utilizando términos ajustados al sector.
RF-006	Código de barras	El SGDEA debe permitir la lectura de códigos de barras.
RF-007	Logs	El SGDEA debe realizar un registro de faltas del sistema (log de eventos), que incluya caídas del servicio total o parcial con reporte de los mismos describiendo el tipo de falla, hora y origen. Así mismo debe reflejar las transacciones de los usuarios.
RF-008	Tablero de Control	Debe contar con un Tablero de Control Interactivo que permita a cada usuario visualizar cada vez que ingrese al sistema, los radicados y/o actividades que le han sido asignadas y que tiene pendientes, filtradas de manera semanal, mensual, trimestral o histórico total.
RF-009	PQRS	Debe contener un componente de inteligencia artificial (AI) y aprendizaje supervisado el cual se deba ejecutarse anualmente, para mejorar la capacidad en la clasificación y respuesta automaticada de las PQRS en los casos que aplique.
RF-010	PQRS	El módulo de PQRS debe permitir asignar distribuir solicitudes en paralelo.
RF-011	Navegadores	El SGDEA debe permitir el acceso desde los navegadores conocidos en el mercado, que sea de

RQUERIMIENTOS TECNICOS

Requerimiento	Clasificación	Descripción
		distribución libre y no tenga costo para COLJUEGOS, Tecnología e Innovación (Ejemplo; EDGE, Firefox Mozilla, Opera, Safari y Chrome).
RF-012	Firmas Electrónicas	Debe contar con integración nativa con Servicios de Firmado Electrónico.
RF-013	Favoritos	Debe permitir marcar como favoritos colecciones, carpetas o documentos para acceder al contenido de manera más rápida.
RF-014	Notificaciones	Debe contar con notificaciones desde los Flujos de trabajo vía Correo Electrónico y esto debe ser parametrizable por Usuario y/o Flujo.
RF-015	Integración SIPOST	Debe contar con Integración con 4-72 para el envío de Correo Físico e Email Certificado.
RF-016	Creación de Índices	Debe contar con un modelador web integrado que permita diseñar de manera gráfica los Índices y que estos puedan ser tablas o modelos complejos de bases de datos relacionales.
RF-017	Formularios	Debe estar en capacidad de crear Formularios Dinámicos con los campos de los índices y que se puedan exponer de manera pública vía un URL o un código QR el cual debe ser generado por la herramienta.
RF-018	Formularios	Debe permitir agregar botones de captura de documentos a los formularios dinámicos los cuales deben permitir subir documentos vía web o desde dispositivos móviles.
RF-019	Formularios	Debe permitir el envío de Emails Automáticos desde flujos de trabajo con información variable capturada en los formularios dinámicos.
RF-020	Expediente Electrónico	Debe contar con la funcionalidad de Validar si un Expediente Electrónico cuanta con los Tipos Documentales obligatorios establecidos en la TRD (Tabla de Retención Documental) vigente para poderlo cerrar.
RF-021	Integración AND	Debe contar con vinculación al Servicio Ciudadano Digital de Interoperabilidad de la Agencia Nacional Digital

RQUERIMIENTOS TECNICOS

Requerimiento	Clasificación	Descripción
RF-022	Integridad de la Información	El SGDEA debe proveer información integral, real, confiable y oportuna de los datos registrados en el sistema.
RF-023	Protocolos	La solución debe incluir los protocolos necesarios para integrarse con la arquitectura actual de Coljuegos. Los protocolos mínimos de cumplimiento son: WSDL: WebServices Descripción Lenguaje XML: Extensible Markup Lenguaje SAOP/HTTP: Simple Object Access Protocol/Hypertext Transfer Protocol HTTPS: Hypertext Transfer Protocol Security LDAP: Lightweight Directory Access Protocol.
RF-024	Componentes	El SGDEA debe cumplir con una arquitectura por componentes para su implementación o actualización por fases y deberá permitir la integración de futuros componentes.
RF-025	Administración	El SGDEA deber tener facilidades de administrador de los logs de la base de datos, en donde se registren los tipos de transacciones realizadas por un usuario, fecha y hora, dependencia, tipo de usuario y transacción realizada, logs de auditoría, administración y operación del aplicativo y realizar la administración general del sistema.
RF-026	Seguridad	El SGDEA debe proveer cifrado para los passwords, incluso al ser transmitidos por la red o almacenados en el aplicativo (servidor). El SGDEA debe proveer el uso de protocolos seguros que transmitan datos cifrados SSL El SGDEA debe garantizar la no modificación de los documentos digitalizados una vez estén guardados en el repositorio designado para estos fines, de acuerdo al perfil del usuario. El SGDEA debe proveer un mecanismo para separar los usuarios de ambientes de pruebas y producción.

RQUERIMIENTOS TECNICOS

Requerimiento	Clasificación	Descripción
RF-027	Integración	<p>El SGDEA debe permitir la integración con el servidor de correo electrónico de Coljuegos</p> <p>El SGDEA debe permitir la integración con el Directorio Activo de Coljuegos</p> <p>El sistema debe permitir el empleo de las herramientas de correo electrónico y portal web. Debe controlar de forma autónoma la entrada de correos electrónicos, como documentos en el sistema que permita la radicación de los mismos.</p>
RF-028	Usabilidad	<p>El SGDEA debe proveer una capa de presentación mediante un entorno grafico amigable.</p> <p>El SGDEA debe permitir el uso de teclas para desplazamiento en formularios y menús del sistema, teniendo en cuenta las normas de usabilidad de la estrategia de Gobierno en Línea.</p>
RF-029	BPMS	<p>El SGDEA debe tener interface gráfica que permite visualizar el diseño de los procesos.</p> <p>Debe permitir la creación de reglas de negocio dentro de cada proceso.</p>
RF-030	Integración con Microsoft Office y Adobe PDF	<p>El Sistema de Gestión Documental debe permitir cargar plantillas con Microsoft Office Word para producir documentos a partir de formatos .doc/.docx, que permitan hacer auto poblado de información, ciclos de aprobación y radicación de documentos.</p> <p>El Sistema de Gestión Documental debe permitir convertir documentos a formatos PDF/A para conservar y dar portabilidad a la información.</p>

SERVICIOS DE CONFIGURACION Y PARAMETRIZACION

Componente	Justificación	Perfil	Horas Requeridas Totales
TOTAL HORAS	<p>Para la parametrización de los sistemas de información SGDEA y PQRS, se debe recopilar y diligenciar las plantillas iniciales de cargue de información, por lo que se requiere un equipo experto en el diligenciamiento de las plantillas iniciales de parametrización, la información que se debe recopilar y diligenciar en la plantillas de cargue es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Usuarios. • Lista de Dependencias. • Lista de Cargos. • Lista de Grupos de Usuarios. • Lista de Remitentes. • Lista de Destinatarios. • Lista de Sitios de Radicación virtual y presencial. • Lista de Cuentas de correo electrónico de radicación. • Levantamiento de Plantillas de comunicados internos y externos • Definición de la aplicación del manual de identidad corporativa a la interfaz del aplicativo. • Lista de Inventario Documental en formato (FUID). • Identificar los flujos documentales a parametrizar. • Identificar las Tablas de Retención Documental (TRD) por cada dependencia productora documental. • Definir los permisos para cada 	<p>Gerente de proyecto <i>Profesional en ingeniería de sistemas y/o archivística con especialización en gerencia de proyectos y/o análisis de datos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación del Proyecto (Horas: 8) - El Gerente de Proyecto dedicará tiempo a la planificación del proyecto, que incluye la definición de los objetivos, alcance, • Documentación y Reportes (Horas: 8) - Preparará informes y documentación relacionados con el progreso del proyecto, incluyendo reportes de status y cualquier documentación necesaria para auditorías o revisiones. • Seguimiento y Control del Proyecto (Horas 8) - Realizará un seguimiento constante del avance del proyecto, identificando desviaciones y tomando medidas correctivas cuando sea necesario. <p>Lider en Gestion Documental</p>	120

	<p>usuario serie y subserie documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los documentos y tipos documentales por cada dependencia y definir los índices (meta data) de cada tipo documental. ● Definir el modelo de uso de las firmas electrónicas. ● Identificar Políticas de radicación de Correspondencia de entrada y salida. ● Identificar los sistemas de información con los cuáles se requieren hacer interoperabilidad. ● Definir los tipos de PQRS y tiempos de respuesta. ● Definir el conjunto de datos para entrenar el algoritmo de inteligencia artificial para la clasificación automática de PQRS. <p>Estos entregables garantizarán que los componentes de la solución sean implementados de manera efectiva en la segunda y tercera fase del proyecto.</p>	<p><i>Profesional en Sistemas de Informacion y Documentacion o afines.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Definicion y recopilacion de informacion solicitada en la justificacion(Horas: 48) <p>Ingeniero de Implementación</p> <p><i>Profesional en ingeniería de sistemas o afines.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diligenciamiento de plantillas de cargue para la parametrización, identificación de las interoperabilidades, identificación del conjunto de datos para Inteligencia artificial(Horas: 48) 	
--	---	---	--

CRONOGRAMA FASE 1

	Mes 1			
	S1	S2	S3	S4
Fase I :Licenciamiento SGDEA + PQRS + BPM para 310 usuarios				
Licenciamient e Instalacion SGDEA + PQRS + BPM y Activacion Servicio de Firmado Electronico				
Servicios Profesionales de Ingenieria en Detalle (Entrega Plantillas de Parametrizacion) (120 horas)				
Cierra Fase I				

FUNDAMENTOS FÁCTICOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACIÓN

En ese sentido, la plataforma se presenta como la solución requerida actualmente por Coljuegos para garantizar el Modelo de Requisitos para el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, que permita la adecuada conformación y administración técnica de los documentos de la entidad. Es importante resaltar que esta plataforma se encuentra disponible a través del Instrumento de Agregación de Demanda de Software dispuesto y avalado por Colombia Compra Eficiente, instrumento que agiliza y simplifica significativamente el proceso de adquisición, permitiendo a Coljuegos, satisfacer sus necesidades tecnológicas de manera expedita y eficaz.

Esta agilidad en el proceso de adquisición se traduce en la capacidad de la entidad para fortalecer su infraestructura en tiempos oportunos, lo que se vuelve esencial para garantizar la integridad y la seguridad de los datos en un contexto marcado por el reciente ataque cibernético. La contratación de la plataforma se erige como una medida estratégica para fortalecer la infraestructura tecnológica en respuesta a la amenaza cibernética y garantizar la seguridad, y la integridad de los datos críticos de la entidad.

5. SUPERVISIÓN:

La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista a favor de la EMPRESA, estará a cargo de estará a cargo del Profesional II de la Oficina de Tecnología de la Información o de la persona que designe la Vicepresidenta de Desarrollo Organizacional mediante memorando, de acuerdo con la solicitud del jefe de la dependencia

6. ANÁLISIS ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

La Oficina de Tecnología de la Información solicitó el estudio de mercado el 07/12/2023 con el radicado 20231300226123 para tener la base de presupuesto del presente proceso. El 07/12/2023 la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional respondió a la solicitud con el radicado 20232000226483; considerando lo anterior, se establece utilizar el menor precio cotizado dentro del evento de cotización realizado en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente para el presupuesto oficial de esta contratación **MIL NOVENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS VEINTE, M/Cte (\$1.097.566.320)**, incluido IVA, si aplica teniendo en cuenta que son servicios estándar que pueden ser adquiridos mediante el Instrumento de Agregación de Demanda de Software por Catálogo CCE-139-IAD-2020.

7. ANÁLISIS DE RIESGOS

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 12º, numeral 11, del Manual de Contratación (Acuerdo 01 de 2019), NO se requiere análisis de riesgos en los contratos cuya cuantía no exceda de 1.000 SMLMV. En razón de lo cual dicho análisis no aplica al presente contrato.

8. MECANISMOS DE COBERTURA

De acuerdo a la cláusula 18 numeral 18.2, del Instrumento de Agregación de Demanda de Software por Catálogo No. CCE-139-IAD-2020. y con las normas vigentes, COLJUEGOS admitirá como mecanismo de cobertura, pólizas de seguro a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación, otorgadas por compañías de seguros que cuenten con permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia y que tengan los correspondientes ramos aprobados:

El proveedor deberá constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparo y vigencia establecidos a continuación.

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad de los Bienes	20% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

9. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN:

De acuerdo a las normas vigentes y al manual de contratación, la modalidad de selección, tomando en cuenta la naturaleza del objeto a contratar y la cuantía, es la modalidad señalada en el Artículo 23 del Manual de Contratación de la Empresa (Acuerdo no 01 de 2019), es decir, por Instrumento de Agregación de Demanda de Software por Catálogo No CCE-139-IAD-2020, de Colombia Compra Eficiente, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y la empresa adjudicataria de dicho Instrumento.

NOMBRE: Julio Enrique Molano Charry

Firma



JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (E).

Coljuegos

Elaboró: Erick de Jesús Guerra Alemán – Profesional Especializado I

Folios: 25

Anexo: 0

Número de expediente: 20232000150500256E - SGDEA