

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 1 de 19

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley 1151 de 2007, el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, es un organismo de carácter técnico con personería jurídica, que goza de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y cuenta con patrimonio propio, denominada entidad estatal para efectos contractuales, de acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 1° del artículo 2 de la Ley 80 de 1993.

En virtud de las normas antes citadas, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la participación en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, promoción y protección de la competencia, propiedad industrial y la protección de datos personales.

Como parte fundamental de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra el fortalecimiento y modernización del servicio al ciudadano, para así unir esfuerzos en el trabajo que ha desarrollado el Gobierno Nacional y contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, contribuyendo de esa manera con los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC.

En virtud de lo anterior, dentro del proceso de rediseño organizacional de la Superintendencia de Industria y Comercio, contenido en el Decreto 4886 de 2011, se creó la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial en adelante OSCAE, la cual para el adecuado desarrollo de sus funciones tiene conformados tres grupos de trabajo, así: Grupo de Comunicación, Grupo de Formación y Grupo de Atención al Ciudadano.

En relación con el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en los numerales 3 y 6 del artículo 6 del Decreto 4886 de 2011 y en el artículo 2 de la Resolución 30911 de 2012, le corresponden entre otras, las siguientes funciones:

- Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad, e indicar los procedimientos a seguir.
- Diseñar, implementar y coordinar los puntos de atención al ciudadano y la presencia institucional a nivel nacional, para el adecuado cumplimiento de la prestación de trámites y servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Recibir y direccionar internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, llevando así el respectivo control y seguimiento y presentando los informes periódicos que sobre el particular se le soliciten.
- Proponer y gestionar la suscripción de convenios interinstitucionales en temas de atención al ciudadano sobre la funciones, trámites y servicios institucionales e informar al jefe la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial sobre el desarrollo de estos.
- Atender oportunamente y dentro de los términos legales las solicitudes que sean recibidas por el grupo de trabajo.
- Mantener actualizada la información a su cargo y utilizar en el desempeño de las

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 2 de 19

funciones atribuidas, la tecnología institucional disponible.

- Presentar al jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial informes sobre los asuntos a cargo del grupo cuando así lo requiera y presentar a través del sistema integral de gestión institucional los reportes de labores con la periodicidad exigida en el plan de acción institucional.
- Proponer y actualizar los manuales de procesos y de procedimiento del grupo de trabajo en coordinación con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y la Oficina Asesora de Planeación.

Ahora bien, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 62822 de 2013, por el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas, y emitió la Circular interna No 007 del 3 de marzo de 2022, la cual establece los lineamientos para la atención de solicitudes en ejercicio del derecho de petición, labor a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Es por lo anterior, y con el fin de continuar con la política de descentralización y fortalecimiento de los servicios y trámites que se presta a la ciudadanía, enmarcada dentro del “Proyecto de Inversión C-3599- 0200-5 Fortalecimiento de Sistema de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a Nivel Nacional” y en cumplimiento del plan de acción determinado por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que se requiere dar continuidad a la operación del centro de contacto al ciudadano (Contact Center) con el objeto de mantener y fortalecer los canales de atención telefónico, escrito, virtual y presencial.

2. JUSTIFICACIÓN Y/O ANÁLISIS SOBRE LA CONVENIENCIA DEL OBJETO A CONTRATAR:

La Superintendencia de Industria y Comercio, como organismo técnico encargado de promover y proteger los derechos de los consumidores y garantizar la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía, requiere fortalecer sus mecanismos de atención mediante la contratación de una empresa especializada. Este servicio permitirá optimizar los procesos de interacción y comunicación con los ciudadanos, alineándose con los objetivos estratégicos de la entidad y las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).

La contratación de una empresa con infraestructura técnica, administrativa y operativa robusta, además de experiencia comprobada en procesos de atención al usuario, es fundamental para garantizar estándares elevados en la calidad de los servicios ofrecidos. Este enfoque integral contribuirá a fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión institucional, facilitando el acceso a trámites y servicios a través de diversos canales:

1. Telefónico: Brindará una interacción verbal eficiente y accesible a través de redes de telefonía fija y móvil, garantizando tiempos de respuesta óptimos y resolución efectiva de consultas.
2. Virtual: Ampliará el alcance del servicio mediante tecnologías de información y comunicaciones, incluyendo chat, videollamadas y redes sociales, asegurando una atención oportuna y moderna.
3. Escrito: Facilitará trámites y solicitudes a través de comunicaciones escritas, asegurando claridad, precisión y registro formal de las interacciones.
4. Presencial: Ofrecerá atención personalizada en puntos de contacto físico, fortaleciendo la relación directa con los usuarios y cumpliendo con la normativa sobre servicio presencial.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 3 de 19

Estos canales no solo fomentan una interacción adecuada y accesible con la ciudadanía, sino que también contribuyen a cumplir con las disposiciones legales y regulatorias que rigen las funciones de la entidad, en especial aquellas contenidas en el Decreto 4886 de 2011.

De igual manera, el modelo de calidad y capacitación del personal asignado por la empresa proveedora permitirá garantizar un servicio eficiente y adaptado a las necesidades de los usuarios. Este modelo, basado en estándares de calidad, asegurará que cada punto de contacto opere bajo lineamientos claros de eficiencia y satisfacción del ciudadano.

Por último, la contratación responde a la necesidad de mantener y mejorar los servicios ofrecidos en un contexto de alta demanda y expectativas crecientes por parte de la ciudadanía, posicionando a la Superintendencia de Industria y Comercio como una entidad líder en atención al usuario dentro de la Administración Pública Nacional.

Así mismo estos canales tienen a disposición servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y que son atendidos por medio de personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo de estos:

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Línea atención Bogotá 6015920400	Por medio del canal de atención telefónica se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. Los servicios son: diálogo social, orientación jurídica, buzón fuera de horario y virtual hold. Así mismo, se realiza gestión de llamadas de salida (outbound) para atender solicitudes propias del servicio, encuestas, restablecimiento de experiencia, entre otros.
	Diálogo social		
	Orientación jurídica	Línea Gratuita Nacional 018000910165	
	Buzón fuera de horario		
	Virtual Hold		
Presencial	Punto de Atención principal Bogotá	Sede central de la Superintendencia en Bogotá Carrera 13 No. 27 – 00 Piso 3	Canal por medio del cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Virtual	Video Llamada en lengua de señas colombiana	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual	Servicio de atención en línea especial en lengua de señas colombiana, para orientar sobre trámites e Información General y especializada en Propiedad Industrial.
	Chatbot Gaby	Servicio desarrollado por la entidad	Servicio que se ejecuta a través de Gaby, una asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de comunicación por texto, éste se encuentra ubicado en la página web de la entidad y usa tecnologías como inteligencia artificial para brindar información a los ciudadanos.
	Redes Sociales (Instagram X Facebook)	Atención virtual de las redes sociales X, Facebook e Instagram	Servicio que se presta a través de diferentes cuentas en las que la SIC orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad, y atiende las consultas e inquietudes a través de las cuentas: Instagram: @superintendencia_sic X: @sicsuper Facebook: @Superintendenciaindustriaycomercio
	SIC Facilita	https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml	Servicio que implementa una herramienta de mediación en línea de la entidad, que funciona a través de una sala de chat virtual dirigida a consumidores y proveedores de productos o servicios, con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre ambas partes.

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 4 de 19

			en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la SIC. Para la gestión del servicio se brindan los accesos y permisos desde la entidad para los agentes designados para esta labor.
	Servicio devolución de llamadas (Web Call Back)	https://portalos.outsourcing.com.co:9570/	Servicio que se presta a través de la página web de la entidad en la que los ciudadanos pueden solicitar la devolución de una llamada a un celular para orientar a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad.
	Chat	https://portalos.outsourcing.com.co:9624/	Servicio que se presta a través de la página web de la entidad en la que los ciudadanos interactúan por medio escrito con un agente donde se orienta acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad.
	Agendamiento de citas	https://portalos.outsourcing.com.co:9544/	Servicio ubicado en la página web de la entidad en la que el ciudadano puede elegir la hora, fecha y ciudad para programar su visita al punto de atención presencial en Bogotá y a nivel nacional en las ciudades donde se tenga activo el servicio.
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros Backoffice	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias Radicación física	Este canal receptiona las solicitudes de los ciudadanos quienes presentan PQRFS por medio del módulo de la página web, botón de PQRFS y radicación física.

En la actualidad, el Grupo de Atención al Ciudadano de OSCAE de la entidad cuenta con el siguiente personal de planta: un (1) Técnico Administrativo y un (1) secretario, los cuales apoyan gestiones de archivo y sistema de tramites; además cuenta con cinco (5) profesionales, dentro de los cuales se encuentra el o la coordinador(a) del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano. Estos profesionales apoyan la gestión del Grupo y el seguimiento a los canales de atención por medio el cumplimiento de planes de acción, planes de mejoramiento, estrategia de servicio a la ciudadanía MIPG y el seguimiento a las peticiones, las cuales en la vigencia 2024 fueron 217.090 solicitudes. En el período correspondiente, se registraron un total de 1.960.853 interacciones con la ciudadanía. En este contexto, la entidad no dispone de personal de planta suficiente para garantizar una prestación eficiente del servicio de atención al ciudadano bajo las condiciones y características que se requieren. Por esta razón, la operación del servicio ha sido históricamente tercerizada, lo que ha permitido asegurar la continuidad de los servicios de Contact Center y BPO. La falta de esta tercerización generaría un impacto negativo significativo debido a la interrupción o desatención de los canales establecidos para la interacción con la ciudadanía.

A la fecha, el servicio se encuentra contratado a través del Contrato No. 1058 de 2024 que inició el 4 de abril de 2024 y finalizará el 28 de abril de 2025, este contrato se adjudicó mediante la modalidad de Selección Abreviada Subasta Inversa, ya que para la fecha no se encontraba vigente el Acuerdo Marco de Precios para este tipo de servicios.

En este sentido, es fundamental cumplir con las funciones asignadas a la entidad y promover un acercamiento efectivo entre la Administración y el ciudadano, facilitando el acceso a la información sobre trámites y servicios. Esto incluye ofrecer diversas opciones de contacto con la entidad, garantizando atención oportuna, de calidad y con altos estándares de eficiencia. Por ello, resulta prioritario mantener en funcionamiento los canales y servicios de atención al ciudadano mediante la disposición de agentes capacitados que aseguren una prestación eficiente y satisfactoria para los

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 5 de 19

usuarios.

En esta línea, la contratación de un proveedor especializado es esencial para garantizar la continuidad y la calidad del servicio. Este proveedor deberá contar con la capacidad técnica y operativa para gestionar los diferentes canales de atención, incluyendo líneas de servicio, el centro de contacto (Contact Center) y un sistema de contingencia que asegure la operación ininterrumpida, incluso ante eventualidades. De esta manera, se busca no solo cumplir con los objetivos institucionales, sino también elevar los niveles de satisfacción y confianza de los ciudadanos en los servicios prestados por la entidad.

Es de anotar, que como ya se mencionó, la Superintendencia ha suplido la necesidad para implementar los diferentes canales de atención al ciudadano a lo largo de los años, llevándose a cabo varios procesos de contratación por medio de diferentes órdenes de compra a través del acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente mediante (como se evidencia en la siguiente tabla)

CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	MODIFICACIONES
CCE 32716 (SIC 1856 de 2018)	26 noviembre de 2018	31 octubre de 2021	Se adiciona el programa informático Chatbot con el fin de brindar canales de atención virtual que permita un acercamiento efectivo y verás entre la ciudadanía y la Entidad, se adiciona la cantidad de ítems por concepto de agentes y otros servicios para cubrir la demanda de los módulos de Servicios de Comunicaciones y Protección de Datos en la plataforma SIC Facilita y el fortalecimiento del servicio al ciudadano; dado el aumento de la demanda de los servicios virtuales Minuto IVR (Interactive Voice Response Enrutador, Mailing, Mensaje SMS (Short Message Service), Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular y Web Callback se hace necesario el incremento de la cantidad de estos.
CCE 78345 (SIC 1811 de 2021)	1 noviembre de 2020	30 junio de 2022	Se actualizó la necesidad de la entidad, disminuyendo el número de agentes, en atención al comportamiento de la demanda del servicio y a las características de la operación que se proyectaban en los diferentes canales dispuestos por la entidad.
CCE 91553 (SIC 1471 de 2022)	1 julio de 2022	25 marzo de 2023	Se incrementó la cantidad de agentes, para garantizar respuesta a la demanda creciente proyectada para el segundo semestre de 2022 y a su vez aumentar así el nivel de satisfacción de los ciudadanos en términos de calidad y oportunidad, más sin embargo en trámite de adición y prórroga a marzo 2023, debió efectuarse reducción de los servicios debido a que la cuota presupuesta asignada para la vigencia 2023 fue inferior a la solicitada, y debido a que los ajustes superan significativamente los supuestos macroeconómicos base de la proyección de solicitud de recursos para la vigencia 2023.
CCE 106645 (SIC 1155 de 2023)	27 marzo de 2023	26 noviembre de 2023	Se realizó una prórroga y adición hasta el 31 de diciembre de 2023 y conforme a la asignación presupuestal se disminuyeron agentes y eliminaron servicios, teniendo en cuenta las características y necesidad de la operación. Se realizó una prórroga y adición hasta el 30 de abril de 2024
Contrato 1058 de 2024	4 abril de 2024	28 abril de 2025	El 4 de abril se firma acta para la Fase 1 de implementación y empalme. La operación inicia el 1 de mayo de 2024 El 17 de junio de 2024, las partes de común acuerdo suscribieron la modificación No. 1 al Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024, a través de la cual se modificaron los siguientes Anexos: Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas servicio (svc) y operación para incluir una nota en la cual se indicará el manejo en la ejecución de la bolsa de recursos disponibles establecida. El 18 de junio de 2024 mediante acta No 1 se justificó y aprobó la primera utilización de la bolsa de recursos. El 14 de agosto 2024 mediante acta No 2 se justificó y aprobó la segunda utilización de la bolsa de recursos.

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 6 de 19

			<p>El 20 de diciembre 2024 se firma adición y prórroga hasta el 28 de abril de 2025.</p> <p>Considerando que la modalidad de contratación fue una Subasta Inversa, el valor inicial presupuestado y la oferta del proponente adjudicado permitieron la disponibilidad de recursos destinados a la mejora y fortalecimiento de los servicios del Contact Center. Como resultado, se optimizó el recurso humano, lo que impactó positivamente en los indicadores de nivel de servicio y atención. Se dio apertura a puntos de atención en seis (6) ciudades: Armenia, Dos Quebradas, Cali, Ibagué, Cartagena y Medellín.</p>
--	--	--	--

Es de anotar que el Acuerdo Marco BPO II CCE-025-AMP-2021 estuvo vigente hasta el 25 de diciembre de 2023, fecha máxima en la cual la entidad podía suscribir una nueva orden de compra hasta por un año más (diciembre de 2024); sin embargo, no se contaba con la aprobación de las vigencias futuras que respaldara dicha contratación.

Debido a lo anterior, se hizo necesario acudir a una modalidad diferente de contratación para la vigencia 2024 mientras se adjudicaba el nuevo proceso de Acuerdo Marco de Precios por parte de Colombia Compra Eficiente, toda vez que ésta entidad, ante la consulta efectuada por la Coordinadora del grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano en noviembre de 2023 mediante radicado RS20231123013977, señaló lo siguiente: (...) *“Actualmente la Subdirección de Negocios de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente, se encuentra adelantando las labores de estructuración del nuevo AMP para la prestación de servicios BPO, desconociendo por el momento su entrada en vigencia.”* (...).

De otra parte, es de anotar que en los últimos años y en las Órdenes de Compra, de Servicios BPO que incluyen la remuneración de Agentes, se puede evidenciar que para la vigencia 2021 tuvo una variación porcentual en aumento del 2%, para el 2022 una disminución del 7% y para la vigencia 2023 una disminución del 32%, lo cual obedece a los ajustes que requirió la Entidad de acuerdo con los recursos disponibles.

SERVICIOS	OC 1856 2028		OC 1811 2021		OC 1471 2002		OC 1155 2023 26/11/2023	OC 1155 2023 30/04/2024	CONTRATO 1058 DE 2024 1 de mayo de 2024 – 28 de abril de 2025	
	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicia	Final	Inicial	Modif.	Inicia	Modif.
Gerente proyecto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Coordinador nacional	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
Líder calidad	10	12	10	10	10	8	7	5	5	8
Agente minero de datos	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Agente para la gestión de redes	8	8	8	8	8	7	8	3	0	0
Agente en sitio técnico	7	8	7	7	7	6	6	6	3	3
Agente bilingüe técnico	0		0	0	0	0	1	0	0	0
Agente en sitio profesional	88	112	88	88	96	94	111	58	74	118



Agente en sitio profesional 7x24	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Agente en sitio especializado/Supervisores	7	9	7	7	8	8	7	5	5	8
Agente backoffice técnico	11	11	12	12	13	11	7	34	40	64
Agente profesional en entidad zona 1	35	35	20	20	30	28	10	5	5	5
Agente profesional en entidad zona 2			9	9	11	9	12	0	0	0
Agente para atención con Videollamada	6	6	5	5	6	6	8	4	4	7
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Formador	0	0	0	3	6	5	4	3	3	6
Total	180	209	173	176	203	188	187	128	144	226
Variación en Cantidad	29	3	15	59	82					
%	16%	2%	7%	32%	57%					

Por otra parte, los servicios de los canales de atención contratados a través de los últimos procesos contractuales, sin incluir la remuneración de Agentes han sido los siguientes:

SERVICIOS	OC 1856 2028	OC 1811 2021	OC 1471 2002	OC 1155 2023 26/11/2023	OC 1155 2023 30/04/2024	Contrato 1058-2024
Troncal SIP	0	3	43	43	45	0
Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	1	1	1	1	2	2
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 1	4	3	3	3	0	0
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 2	4	1	1	1	0	0
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	6	0	3	3	30
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	3.000	7.000	35.000	30.000	40.000*	40.000
Minutos de conexión outbound/Inbound	80.000	40.000	22.000	22.000	32.000*	40.000
Minuto Virtual Hold	500	500	90	250	300*	300
Web Callback	5	5	5	5	5	5
Mailing	12.000	15.000	11.000	11.000	11.000	11.000
Mensaje SMS (Short Message Service)	5.000	4.000	3.700	4.000	4.000	6.000
Chatbot Smart	11.500	0	11.000	14.000	16.000*	18.000
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	22	16	13	17	0	0
Quiosco virtual de auto consulta	2	1	1	1	0	0

Componentes complemento Puesto de Trabajo	113	113	111	109	70	0
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	174	116	111	87	70	0
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales***		1.850	1.754	1.760	N/A	3.314
Distintivo Institucional**		32	35	32	N/A	24
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto**		350	350	350	N/A	323
IVR transaccional	70.000	0	0	0	0	0
Digiturno avanzado	1	0	0	0	0	0
Enlace dedicado entre puntos 2Gbps	4	0	0	0	0	0

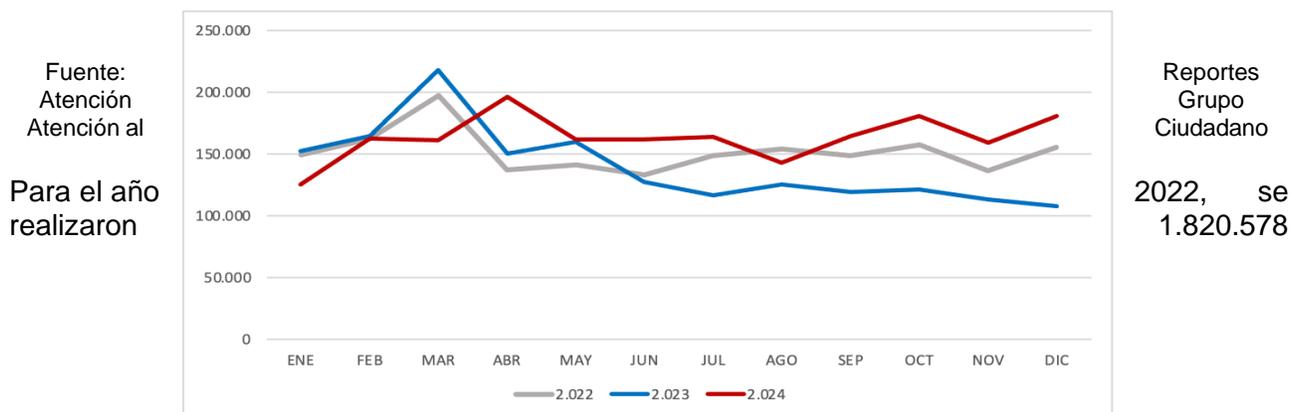
* Se adicionan minutos IVR, Minutos conexión outbound/Inbound, Minutos Virtual Hold y Chatbot Smart, previendo su incremento debido al cierre del servicio de Chat y cierre de los puntos presenciales.

**Estos ítems se facturan una única vez dentro de la orden de compra, razón por la cual se incluyen dentro del comparativo.

***Las horas de desarrollo se facturarán a medida que se consuma el servicio hasta el tope de las horas proyectadas.

Conforme a lo anterior, para la nueva prestación del servicio se determinaron los requerimientos técnicos con base en el análisis de la prestación del servicio en vigencias anteriores y del comportamiento y comparativos de las atenciones y canales de las vigencias 2023 y 2024.

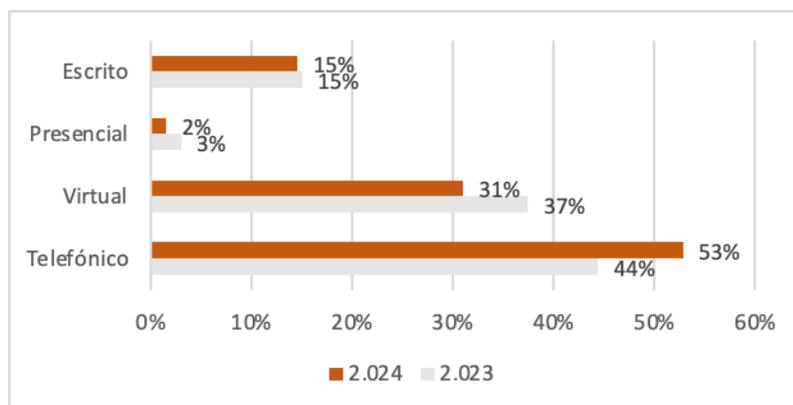
Respecto del comportamiento de las atenciones, a continuación, se grafica la tendencia en las últimas vigencias:



interacciones, un 29% menos que la vigencia inmediatamente anterior, lo cual obedeció a que en las vigencias 2020 y 2021 se presentaron situaciones atípicas como gestión de envío masivo de mailing lo cual no requiere la disponibilidad de agentes por tratarse de servicio automático.

En el año 2023 se presentó una disminución del 8% en comparación al año 2022, evidenciándose un promedio de 139.616 consultas al mes. Para el año 2024, se presenta un importante aumento del 17% comparado con el año anterior, en esta vigencia se registró un promedio de 163.404 interacciones al mes, por medio de los diferentes canales de atención.

Así las cosas, se toma como punto de análisis la vigencia 2023 y 2024.



Participación por canal año 2023-2024

El canal telefónico sigue representando la mayoría de las atenciones realizadas por la entidad, consolidándose como el medio más utilizado por los ciudadanos para acceder a los servicios ofrecidos. Sin embargo, se ha observado una disminución en su participación durante lo corrido de la pasada anualidad, lo cual puede atribuirse al fortalecimiento y diversificación de otros canales, especialmente el canal virtual. A través de las líneas 6015920400 y 018000910165, los ciudadanos pueden realizar llamadas para recibir orientación jurídica, agendar atenciones mediante los servicios de diálogo social o registrar sus datos en el buzón fuera de horario y virtual hold. Estos servicios han demostrado ser fundamentales para garantizar el acceso a la información y a los trámites, atendiendo las necesidades de los usuarios de manera oportuna y efectiva.

El siguiente canal es el virtual, que presenta un 31% en el año 2024 en donde se encuentra SIC Facilita, redes sociales, video llamada, chat y la Asesora Virtual Gaby, entre otros.

El alto volumen de consultas que se reciben por parte de la ciudadanía, las cuales en promedio ascienden a 163.404 interacciones mensuales¹, sumado a la necesidad de respuesta o remisión inmediata a las dependencias encargadas del trámite, demanda un sistema de atención altamente efectivo que responda de manera adecuada a las exigencias y necesidades de los ciudadanos.

En consecuencia, se evidencia que es imperativo mantener y seguir aumentando el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con el propósito de dar cumplimiento a la misión, competencia y funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, garantizando la calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y la eficiencia en el gasto público, lo que contribuye a la generación de confianza y satisfacción en la ciudadanía.

Esto, aunado a las acciones que implementa el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano relacionadas con la atención, orientación a usuarios, seguimiento y control a las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de la entidad, garantizará una eficiente y oportuna prestación del servicio a la comunidad.

En consecuencia, se evidencia que es imperativo mantener y seguir aumentando el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con el propósito de dar cumplimiento a la misión, competencia y funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, garantizando la calidad del servicio, el

¹ Reportes de seguimiento atenciones 2024

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 10 de 19

uso de las tecnologías de la información y la eficiencia en el gasto público, lo que contribuye a la generación de confianza y satisfacción en la ciudadanía.

2.1 JUSTIFICAR LA NECESIDAD DE LA INTERVENTORIA, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

No aplica.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

OBJETO: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.1 ALCANCE DEL OBJETO

La prestación del servicio a contratar debe asegurar la atención a la ciudadanía mediante los canales telefónico, virtual, escrito y presencial, brindando orientación sobre trámites y servicios de la entidad. Asimismo, deberá contar con personal capacitado, herramientas tecnológicas adecuadas y un sistema de contingencia que garantice la operación ininterrumpida.

4. CARACTERÍSTICAS Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR

El proveedor deberá disponer de un servicio Omnicanal, dispuesto para atender las solicitudes de los ciudadanos de acuerdo con sus facilidades o preferencias, cada componente deberá contar con canales; telefónico, chat, redes sociales, todos deben ir acompañados de servicios automatizados para servicios de entrada y salida (inbound y outbound).

El proveedor deberá dotar todos los recursos necesarios para brindar un servicio eficiente eficaz y oportuno, de acuerdo con lo exigido en este documento.

De acuerdo con la disponibilidad de los servicios, de las plataformas de prestación de servicios y la capacidad técnica aplica el Lote 1.

4.1 Perfiles requeridos para la operación

A continuación, se enlista el personal que requiere la Superintendencia para la operación de los canales de atención:

Cod. Matriz	Servicio	Capacidad
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	2
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	8
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	8
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	1

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 11 de 19

IT-BPO-39-1	Formador	3
IT-BPO-27-91	Agente Front Office profesional	5
IT-BPO-25-51	Agente profesional en Sitio oro	38
IT-BPO-25-211	Agente profesional en Sitio teletrabajo	32
IT-BPO-31-11	Agente profesional para gestión de redes sociales	5
IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1
IT-BPO-25-11	Agente técnico en Sitio	76
IT-BPO-26-31	Agente técnicos en la Entidad Compradora o Back Office	3

NOTA 1: En cumplimiento con el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, el proveedor deberá contemplar que de los perfiles requeridos para la prestación del servicio, se destine un 5% a población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros), previo análisis de su oportunidad y conveniencia. En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico o no sea oportuno o conveniente, deberá justificarlo.

4.2. Servicios que no involucran Talento Humano

Cod. Matriz	Servicio	Capacidad
IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	2
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	50
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	60000
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	300
IT-BPO-12-1	Web Callback	5
IT-BPO-13-1	Mailing	15000
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	6000
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1642
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	9
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	300
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	160
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	104

5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 12 de 19

5.1 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD COMPRADORA

La entidad compradora debe cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 6 del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

5.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL PROVEEDOR

El proveedor debe cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

5.3. OBLIGACIONES DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Colombia Compra Eficiente debe cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 8 del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

6. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

El Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993) en su artículo 32 define los contratos estatales como "(...) todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad (...)", procediendo a la enumeración de algunos de los tipos contractuales que pueden utilizar las entidades al celebrar contrataciones logrando así la consecución de sus fines.

Dadas las características del objeto contractual, y teniendo en cuenta que las actividades a ejecutar no pueden ser prestadas directamente por personal vinculado a la Superintendencia de Industria y Comercio, el contrato que se pretende celebrar en virtud del proceso de selección corresponde al de prestación de servicios a través de la tienda virtual del estado colombiano por acuerdo marco de precios, conforme con lo dispuesto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y la legislación civil y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 80 de 1993, ley 1474 de 2011 y ley 1882 de 2018.

7. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN

La modalidad de selección que se utilizará para la celebración de la orden de compra que resulte del presente estudio previo es la señalada a continuación de conformidad con el Art. 2 Numerales 1, 2 y 3 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.1.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 así:

MODALIDAD DE SELECCIÓN	CAUSAL INVOCADA SI - NO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LO SOPORTAN
1.LICITACIÓN PÚBLICA		Art. 30 de la Ley 80 de 1993, el Art. 2 Numeral 1º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
2. SELECCIÓN ABREVIADA	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 2º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Subasta Inversa		Art. 2 Numeral 2º literal a) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 13 de 19

- Menor Cuantía		Art. 2 Numeral 2º literal b) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.20 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Bolsa de productos		Art. 2 Numeral 2º literal f) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.11, y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Acuerdos Marco de Precios	X	Art. 2 Numeral 2º literal (a) párrafo segundo de la Ley 1150 de 2007 y Artículo 2.2.1.2.1.2.7 y SS del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes
3. CONCURSO DE MÉRITOS	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Abierto		Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Con precalificación		Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.3 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.

7.1 JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD

El régimen jurídico aplicable al presente procedimiento de selección del proveedor, que comprende las etapas precontractual, contractual y post contractual, es el previsto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1882 de 2018) y sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 1082 de 2015 y las leyes Civiles y Comerciales y demás, normas que adicionen, complementen o regulen la materia; así como la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Decreto 19 de 2012 y el Decreto 310 de 2021.

La Entidad acudirá a la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de acuerdos marco de precios de conformidad con lo establecido en el literal a) del numeral 2 y en el literal e) del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.7. al 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015, o el que lo modifique, aclare, adicione o sustituya.

NORMAS APLICABLES: Constitución Política; Código Civil; Código General del Proceso; Código de Comercio; Código Contencioso Administrativo; Ley 80 de 1993 por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; Ley 1150 de 2007 por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos; Decreto 1081 de 2015, Circulares y demás documentos vinculantes que expida la Superintendencia de Industria y Comercio y normas concordantes con la materia que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso.

Ahora bien, el Decreto 1082 de 2015, *“por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”* modificado por el Decreto 310 de 2021, determina en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. la *“Procedencia del Acuerdo Marco de Precios”*, indicando que las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicione o sustituyan, están obligadas a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes de común utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 14 de 19

8. VALOR ESTIMADO DE LA ORDEN DE COMPRA Y SU JUSTIFICACIÓN

El valor estimado de la Orden de Compra es hasta la suma **TRECE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS UN MIL NOVECIENTOS ONCE CON CERO CENTAVOS M/CTE (\$13.786.901.911,00)**, incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, de acuerdo con el CDP expedido para amparar el proceso.

NOTA: SI HAY MAS DE UN CDP SE DEBE DISCRIMINAR EL VALOR DE CADA UNO Y A QUE RUBRO PERTENECE.

FICHA BPIN	NOMBRE DEL PROYECTO	SELECCIONE
2018011000136	<i>Fortalecimiento de la función jurisdiccional de la Superintendencia de industria y comercio a nivel Nacional</i>	
2018011000150	<i>Mejoramiento en la ejecución de las funciones asignadas en materia de protección al consumidor a nivel Nacional</i>	
2018011000111	<i>Fortalecimiento de la protección de datos personales a nivel Nacional</i>	
2018011000155	<i>Fortalecimiento de la función de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco del Subsistema Nacional de Calidad, el régimen de control de precios y el sector valuatorio a nivel Nacional</i>	
2018011000102	<i>Incremento de la cobertura de los servicios de la Red Nacional de Protección al Consumidor en el territorio Nacional</i>	
2018011000158	<i>Fortalecimiento del régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados a nivel Nacional</i>	
2018011000128	<i>Mejoramiento de la infraestructura física de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá</i>	
2018011000119	<i>Mejoramiento del control y vigilancia a las cámaras de comercio y comerciantes a nivel Nacional</i>	
2018011000118	<i>Fortalecimiento de la atención y promoción de trámites y servicios en el marco del sistema de propiedad industrial a nivel Nacional</i>	
2018011000179	<i>Mejoramiento de los Sistemas de Información y servicios tecnológicos de la Superintendencia de Industria y Comercio en el territorio Nacional</i>	
2018011000104	<i>Fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel Nacional</i>	X
2017011000289	<i>Implementación de una solución inmobiliaria para la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá</i>	
2018011001049	<i>Mejoramiento en la calidad de la gestión estratégica de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel Nacional</i>	
NO APLICA	NO APLICA	

8.1 VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN

Para calcular el presupuesto de la contratación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Comportamiento histórico del costo de las adquisiciones previas del servicio de Contact Center.
- b. Requerimientos técnicos definidos, que contemplan los servicios necesarios para la

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 15 de 19

puesta en marcha de la operación, y los servicios regulares necesarios para atender a la ciudadanía, por el tiempo de servicio requerido, que corresponde al periodo comprendido hasta el 31 de diciembre de 2025.

- c. Valores históricos de compras realizadas por la SIC, tomando como referente el antecedente inmediato que corresponde a las órdenes de compra CCE 91553 (SIC 1471 de 2022) y CCE 106645 (SIC 1155 de 2023).
- d. Costo que arroja el simulador de Cotización de Servicios de Centros de Contacto de Colombia Compra Eficiente, Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024, vigente hasta febrero 11 de 2027, fecha máxima para colocar órdenes de compra.

Conforme las variables anteriores, a continuación, se presenta el análisis de costos efectuado:

Comportamiento Histórico

MODALIDAD	Orden de Compra	Vigencia	N° Meses	Valor	Precios indexados a 2025	Valor Promedio** (2025)	Variación
ACUERDO MARCO BPO II CCE-025-AMP 2021	CCE 91553 (SIC 1471-2022)	2022	6	\$ 7.514.805.172,70	\$ 10.660.304.582,91	\$ 1.776.717.430,48	
		2023	3	\$ 3.234.443.316,86	\$ 4.590.493.074,25	\$ 1.530.164.358,08	-14%
	CCE 106645 (SIC 1155-2023)	2023	9	\$ 10.948.088.885,86	\$ 13.402.896.910,97	\$ 1.489.210.767,89	-3%
		2024	4	\$ 3.245.786.052,95	\$ 3.973.413.632,63	\$ 993.353.408,16	-33%
SUBASTA INVERSA	CTO 1058-2024	2024	8	\$ 12.198.414.380,00	\$ 12.727.558.144,00	\$ 1.590.944.768,00	60%
ACUERDO MARCO BPO III CCENEG-079-01-2024	NUEVA*	2025	8	\$ 15.851.779.003,22	\$ 15.851.779.003,22	\$ 1.981.472.375,40	25%

*Costo Simulador 2025 CCE

**Precios ajustados a 2025, teniendo en cuenta lo señalado en Acuerdo Marco relacionado, con ajustes de IPC para servicios que NO incluyen remuneración de agentes y ajuste salarial para servicios que incluyen remuneración de agentes.

De lo anterior, se observa que para las órdenes de compra vigencia 2022 (orden de compra CCE 91553 SIC 1471-2022) y vigencia 2023 (orden de compra CCE 106645 SIC 1155-2023) fue necesario disminuir el valor del promedio mensual toda vez que al tener en cuenta los supuestos económicos del Ministerio de Hacienda para cada vigencia superaban el límite para la adición de hasta un 50% del valor inicial de las órdenes de compra, por lo que fue necesario ajustar los requerimientos y prorrogar las órdenes para contar con el tiempo suficiente para tramitar un nuevo

proceso de contratación y adicionar solo los servicios prioritarios contemplando los ajustes de precios proyectados.

La disminución en el valor de las órdenes de compra conforme a lo señalado en el valor de la tabla del comportamiento históricos impactó el número de personas vinculadas a la operación del Contact Center y por ende la afectación de los niveles de servicio, que para finales de la vigencia 2023 eran del 66.55%.

Por lo anterior, en el proceso de selección abreviada mediante subasta inversa, el Contrato 1058 de 2024 previo el uso de la bolsa de recursos para mejoras del servicio, apertura de canales y aumento

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 16 de 19

en los niveles de atención, incrementando el talento humano, lo que representó para la entidad mejoras en el nivel de servicio, dado que en el primer semestre de 2024 en promedio fue del 25.28% y con el uso de la bolsa de recursos el promedio del segundo semestre alcanzó un 93.62%.

Es pertinente señalar que para la estimación del presupuesto para la presente vigencia, se acudió a los precios arrojados por el simulador de Cotización de Servicios de Centros de Contacto de Colombia Compra Eficiente, los cuales corresponden a precios techo del catálogo de precios presentados por los proveedores, los cuales resultaron significativamente superiores a los presupuestos oficiales de las Órdenes de Compra anteriores y al contrato mediante subasta inversa del 2024.

Frente a la estimación para la nueva orden de compra en 2025, objeto del presente estudio previo, se calcula un recurso humano de 183 personas con un incremento del 24% frente al valor promedio del contrato 1058 de 2024, el cual está directamente asociado a la actualización de los precios de los servicios para 2025, considerando que los ítems del recurso humano obedecen al 91% del total de los servicios requeridos.

Dado lo expuesto, toda vez que para la colocación de la orden de compra deben tenerse en cuenta los precios efectivamente cotizados por los proveedores, **la estimación presupuestal del servicio** por el tiempo requerido: del 29 de abril al 31 de diciembre de 2025 (8.07 meses), corresponde al valor arrojado por el simulador de Cotización de Servicios de Colombia Compra Eficiente, **por la suma de QUINCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL TRES PESOS CON VEINTIDÓS CENTAVOS M/CTE (15.851.779.003,22)** incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, como se detalla a continuación:

VALOR SIMULADOR CCE 8.07 MESES	
Sub Total	\$13.320.822.691,78
IVA	\$ 2.530.956.311,44
Valor Total	\$ 15.851.779.003,22

Fuente: Simulador 26.02.2025

NOTA 1: El presupuesto con el que se proyectó en el simulador de Colombia Compra Eficiente fue del 15% adicional al presupuesto del proceso, teniendo en cuenta que en las subastas en las vigencias anteriores el promedio de descuento ofertado oscilo entre el 20 y 25%.

Conforme al presupuesto para cada servicio, el valor estimado de la Orden de Compra será hasta por **TRECE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS UN MIL NOVECIENTOS ONCE CON CERO CENTAVOS M/CTE (\$13.786.901.911,00)**, incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar.

9.AFECTACION PRESUPUESTAL

9.1 Datos del CDP			
Fecha del CDP	No. Del CDP	Valor del CDP	Rubro Presupuestal
07 enero de 2025	73425	\$ 13.786.901.911	C-3599-0200-5-53105B-3599007-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 17 de 19

9.2 Información del PAA			
No Ítem del PAA	Descripción de la Necesidad	Códigos del CCP	Nombre del CCP
70.1.1.2.2	Prestación de servicios del centro de contacto de la Entidad 2025	C-3599-0200-0005-53105b-3599007-02-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO

Visto Bueno de Financiera _____

MAGDA YIBER RAMIREZ RODRIGUEZ
 Firmado digitalmente por
 MAGDA YIBER RAMIREZ
 RODRIGUEZ
 Fecha: 2025.02.27 20:38:38
 -0500

10. FORMA DE PAGO

La Superintendencia de Industria y Comercio pagará a EL PROVEEDOR el valor de la Orden de Compra, de conformidad con lo establecido en la cláusula doce (12) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024, vigente desde el 11 de febrero 2025 hasta el 11 de febrero 2027.

NO. DE PAGOS	PORCENTAJE O MENSUALIDADES O VALOR	REQUISITOS PARA EL PAGO
1	Un primer pago por el período comprendido del 29 al 30 de abril de 2025, correspondiente a la facturación mensual de los servicios BPO efectivamente prestados, por el periodo de ejecución de la Orden de compra.	De conformidad con lo establecido en la Cláusula decimosegunda de Facturación y Pago del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024
8	Ocho (8) pagos que obedecen a la facturación mensual de los servicios BPO efectivamente prestados, por el periodo de ejecución de la Orden de compra.	De conformidad con lo establecido en la Cláusula decimosegunda de Facturación y Pago del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024

Nota 1: Adicional a lo anterior, por cada pago se deben aportar y tener en cuenta lo siguiente:

- a) Presentar factura electrónica con el lleno de los requisitos legales, previamente aprobada por el Supervisor en la plataforma autorizada para tal fin por el Ministerio de Hacienda – SIIF NACION.
- b) Presentar informe de actividades del contratista debidamente suscrito.
- c) Presentar formato de informe de supervisión y/o cumplimiento a satisfacción del contrato o convenio, solicitud y autorización de pago GA01-F08, suscrito por el supervisor del contrato.
- d) Presentar certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales.
- e) Presentar certificación de perfiles del talento humano.
- f) Informe de ejecución financiera y presupuestal.
- g) Demás trámites administrativos a que haya lugar.
- h) Para el último pago deberá presentarse: Formato de acta de recibo o informe finales de ejecución GA01-F10 debidamente tramitado y suscrito.

El presente estudio previo requiere de la verificación y cumplimiento de criterios ambientales para el pago (verificar los pagos en la ficha técnica de criterios ambientales o de sostenibilidad):

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 18 de 19

<i>Si</i>	<i>No</i>
	X

11. CRITERIOS AMBIENTALES DE SOSTENIBILIDAD

El análisis de los criterios ambientales se determinara teniendo en cuenta lo establecido en el Programa de Compras Públicas SC03-F20 considerando los parámetros de la Guía Conceptual y Metodológica de Compras Públicas Sostenibles del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para lo cual se remitió a los profesionales encargados del Sistema de Gestión Ambiental un correo donde se solicitó el estudio para verificar si requiere o no la inclusión de criterios ambientales para el presente estudio previo.

En respuesta a la solicitud se informa que: *Los procesos de contratación que se realizan a través de Colombia Compra Eficiente (tienda virtual y acuerdos marcos), no se les incluye criterios ambientales o de sostenibilidad por la modalidad del proceso, por esta razón este proceso no requiere criterios ambientales. No obstante a lo anterior, la Entidad hará seguimiento a las obligaciones específicas ambientales establecidas en dicho acuerdo los cuales deberán ser cumplidos por los proveedores.*

12. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

El plazo de ejecución de la Orden de Compra es hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la Orden de Compra.

NOTA 1: Es importante aclarar que la vigencia de la Orden de Compra no corresponde a la fecha que se establece en el acta de inicio, sino la que queda registrada en la Tienda Virtual y en la Orden de Compra, lo anterior para que sea tenido en consideración en caso de realizarse una prórroga o modificación de la orden de compra.

13. CRITERIOS DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE.

a) REQUISITO HABILITANTE DE CAPACIDAD TECNICA

El proponente deberá demostrar que conoce y cuenta con la capacidad técnica para la ejecución del presente proceso de selección, para lo cual deberá cumplir con las condiciones establecidas por la entidad y Colombia Compra Eficiente.

De otra parte, de acuerdo con el artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable para la SIC se determinará a través de Colombia Compra eficiente (precio). La Entidad Compradora debe elegir la Cotización que cumpla con las características solicitadas, y que haya ofrecido el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización.

14. ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

Se realizará el seguimiento de acuerdo con la matriz de riesgos definida en la minuta y los anexos del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 9
		Página: 19 de 19

15. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NARUTALEZA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL DERIVADAS D ELA ORDEN DE COMPRA.

Las garantías que el proveedor deberá constituir se especifican respecto con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024, cláusula 17.2 “Garantía de cumplimiento a favor de entidades compradoras”.

16. ACUERDOS COMERCIALES VIGENTES PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

No aplica

17. OTROS

- Supervisión de la Orden de Compra: La supervisión de la Orden será ejercida por el Coordinador del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, o la persona que el ordenador del gasto designe para tal fin.
- No vinculación laboral: La ejecución de la Orden de Compra no generará relación laboral alguna entre las partes intervinientes, ni entre éstas y el personal que se utilice para la ejecución del mismo.
- No solidaridad: En virtud de la Orden de Compra, no existirá régimen de solidaridad entre las partes, pues cada una responderá por las obligaciones que específicamente asume en virtud del mismo.
- Propiedad Intelectual: Corresponden a SIC cualesquiera derechos de explotación derivados de la Ley de Propiedad Intelectual, tanto del sistema programado, como de los sub-sistemas que lo integran, y que igualmente hayan sido desarrollados por el proveedor, así como de todos los sub-productos: documentación técnica de análisis y diseño, documentación de planificación y pruebas, etc.

Bogotá DC., 2025/02/26



Iván Darío Hernández Rodríguez
Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial

Proyectó: Johana Isleny Huertas Torres 
Delby Tatiana Latorre Cruz 
Jenny Carolina Moya Díaz 
Revisó: María Claudia Osorio Bohorquez 
Luz Dary Orjuela Ramírez 
Aprobó: Paola Andrea Mejia Hoyos 



CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	73425	Fecha Registro:	2025-01-07	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	13.786.901.911,00	Valor Total Operaciones:			0,00	Valor Actual.:	13.786.901.911,00	Saldo x Comprometer:	13.786.901.911,00	Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Número:	73425	Fecha Registro:	2025-01-07	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	-------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
000 SIC - GESTION GENERAL	C-3599-0200-5-53105B-3599007-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL	Propios	20	CSF						
Total:						13.786.901.911,00	0,00	13.786.901.911,00	13.786.901.911,00	0,00

Objeto:	/70.1.1.2.2/ PRESTACIÓ"N DE SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO DE LA ENTIDAD 2025
---------	---

Firma Responsable

	FICHA TÉCNICA DE CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD				Código: SC03-F21
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				Versión: 8
					Fecha: 2024-05-15
<p>OBJETO DEL CONTRATO: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>					
<p>PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución de la Orden de Compra es hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la Orden de Compra.</p>					
ETAPA	TEMA	CRITERIO AMBIENTAL (Descripción)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO PARA EL PAGO (Especifique)	
<p>OBSERVACIÓN: Los procesos de contratación que se realizan a través de Colombia Compra Eficiente (tienda virtual y acuerdos marcos), no se les incluye criterios ambientales o de sostenibilidad por la modalidad del proceso, por esta razón este no proceso no requiere criterios ambientales.</p> <p>No obstante a lo anterior, la Entidad hará seguimiento a las obligaciones específicas ambientales establecidas en dicho acuerdo lo cuales deberán ser cumplidos por los proveedores.</p>					
Área solicitante de la ficha:		Grupo de Atención al Ciudadano			
<p>Nota1: Toda la documentación, deberá ser enviada al correo ambiental@sic.gov.co para su revisión y verificación</p> <p>Nota2: Si el contrato se prorroga o va por más de un año, la documentación que se solicita, se deberán actualiza y remitir en cada vigencia (cada año).</p>					
ELABORÓ	Johan Manuel Cardona – Contratista apoyo del Sistema de Gestión Ambiental				
FECHA	2025-02-20				
<p>Superintendencia de Industria y Comercio Dirección sede principal: Cra 13 27-00 Piso 3 Edificio Bochica Ciudad: Bogotá D.C. Teléfonos: 601-5870000</p>					
					

ANALISIS DEL SECTOR

Unidad Ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO		
No. Plan Anual de Adquisiciones:	70.1.1.2.2		
Tipo de Presupuesto Asignado:	INVERSION		
Código BPIN No.	2018011000104		
Tipo de Contrato:	Prestación de servicios	Otro:	
Fecha Elaboración de Estudios Previos:	Febrero 2025		

1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

1.1 OBJETO DEL CONTRATO.

Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2 MODALIDAD DE SELECCIÓN

Acuerdos Marco de Precios

3 ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

En aras de conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso, en este sentido, a continuación, se analiza el sector económico objeto del contrato.

3.1 ECONOMICO

Contexto nacional ¹

Colombia es considerado uno de los países con gran potencial en el sector de Externalización de Procesos de Negocio (BPO), según la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), la industria ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años.

Los servicios de BPO se dividen en la atención por voz y no voz. En la primera línea entran los contact centers que comprenden servicios de atención al cliente, asistencia técnica en línea, asesorías, entre otros. En segunda línea, la tercerización de no voz atiende necesidades de contabilidad, backoffice en las empresas y otras actividades administrativas.

Los servicios de BPO se han convertido en una herramienta imprescindible para potencializar las labores de mercado y servicio al cliente que realizan las empresas en el día a día.

Actualmente, Colombia tiene una industria de tercerización de servicios (BPO) reconocida a nivel mundial por la calidad de sus servicios y una amplia experiencia en una amplia gama de áreas de negocios, como Contact Centers, Call Centers, Back Office, Cobranza, Mercadeo, Consultoría y Auditoría, entre otras. Así mismo, la industria BPO en el país, se ha caracterizado por atender los servicios requeridos por empresas de distintos sectores entre los cuales se encuentran: telecomunicaciones, salud, entidades gubernamentales, Seguros, hidrocarburos, banca y servicios financieros, tecnología, automotriz, entre otros.

¹ Estudio del sector soporte de la licitación pública para seleccionar a los proveedores de un acuerdo marco de precios de la tercera generación de servicios BPO. <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>

Colombia también se ha convertido en un actor importante en materia de exportación de servicios BPO a países como Estados Unidos, México, España y Chile. Entre los servicios con mayor demanda en países extranjeros están:

- Servicios de Call center.
- Publicidad, estudios de mercado.
- Consultoría empresarial
- Investigación y desarrollo.
- Servicios técnicos.
- Servicios contables, de auditoría y asesoramiento tributario jurídicos.

En este sentido, las empresas cada día se ven inmersas en un entorno ampliamente competitivo en el cual requieren de profesionales con amplias capacidades técnicas y de lenguaje para atender las distintas necesidades que se requieren en cada uno de los países receptores de estos tipos de servicios.

Actualmente, unos de los desafíos más grandes del sector y sobre los cuales están trabajando actualmente las empresas corresponde a la incorporación de servicios asociados al análisis de datos e incorporación de las IA (Inteligencia Artificial) que les permita tener a las marcas y compañías un mejor conocimiento sobre el comportamiento de los clientes y usuarios, la adaptación de la tecnología para las empresas puedan utilizar las IA de manera cercana y el fortalecimiento del manejo de distintos idiomas para aumentar la competitividad.

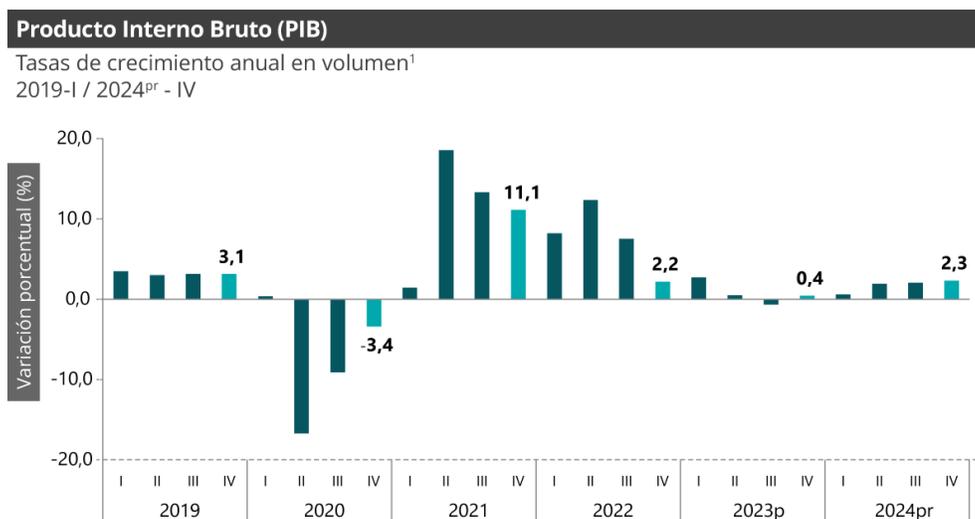
3.1.1 COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES MACROECONÓMICAS

Las variables económicas colombianas que se tienen en cuenta para el presente análisis general son las que afectan el objeto a contratar, para nuestro caso son: Producto Interno Bruto (PIB); la inflación y la TRM.

3.1.1.1 Producto Interno Bruto (PIB)²:

El producto interior bruto (PIB) es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un territorio en un determinado periodo de tiempo. Se utiliza para medir la riqueza que genera un país.³

En el cuarto trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto crece en 1,7% en el año 2024pr respecto al mismo periodo de año 2023p.



² <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

³ <https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>

Fuente: DANE, PIB_T1: Series originales encadenadas de volumen con año de referencia 2015 pr: preliminar p: provisional

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,2% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 8,1% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

En el cuarto trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,3% respecto al mismo periodo de 2023p. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 4,4% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,0% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 6,5% (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,6%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 3,2%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 1,3%.
- Industrias manufactureras crece 1,1%.

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen¹
Cuarto trimestre 2024^{pr}

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2024 ^{pr} / 2023 ^p	2024 ^{pr} -IV / 2023 ^p -IV	2024 ^{pr} -IV / 2024 ^{pr} -III
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	8,1	6,5	-0,3
Explotación de minas y canteras	-5,2	-5,9	-0,4
Industrias manufactureras	-2,1	0,3	1,1
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ²	1,9	-0,04	-0,1
Construcción	1,9	0,5	-0,9
Comercio al por mayor y al por menor ³	1,4	4,4	3,2
Información y comunicaciones	-0,8	-0,6	0,2
Actividades financieras y de seguros	0,4	-1,1	0,1
Actividades inmobiliarias	1,9	1,9	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas ⁴	0,1	0,03	-0,1
Administración pública, defensa, educación y salud ⁵	4,2	4,0	1,3
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios ⁶	8,1	5,5	-0,4
Valor agregado bruto	1,8	2,3	0,8
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	1,1	2,1	0,7
Producto Interno Bruto	1,7	2,3	0,6

Fuente: DANE, PIB_T

3.1.1.2 PIB desde el enfoque del gasto

Desde el enfoque del gasto, el crecimiento del Producto Interno Bruto es de 1,7% en el año 2024^{pr}, se explica por los siguientes comportamientos (ver tabla 14):

- Gasto en consumo final crece 1,2%.
- Formación bruta de capital crece 7,6%.
- Exportaciones crecen 2,0%.
- Importaciones crecen 4,2%.

En el cuarto trimestre de 2024^{pr}, el Producto Interno Bruto en su serie original crece 2,3% respecto al mismo periodo de 2023^p. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos del componente del gasto (ver tabla 14):

- Gasto en consumo final crece 1,2%.
- Formación bruta de capital crece 29,1%.
- Exportaciones crecen 2,0%.
- Importaciones crecen 10,7%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto crece en 0,6%, en su serie ajustada por efecto estacional y calendario. Cuando se observa el comportamiento de sus componentes:

- Gasto en consumo final crece 0,4%.
- Formación bruta de capital crece 5,0%.

- Exportaciones crecen 1,7%.
- Importaciones crecen 2,3%

**Tabla 14. Componentes del gasto
Tasas de crecimiento en volumen¹
Cuarto trimestre 2024^{Pr}**

Componentes del gasto	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Año total	Anual	Trimestral
	2024 ^{Pr} / 2023 ^P	2024 ^{Pr} -IV / 2023 ^P -IV	2024 ^{Pr} -IV / 2024 ^{Pr} -III
Gasto de consumo final ²	1,2	1,2	0,4
Formación bruta de capital ³	7,6	29,1	5,0
Exportaciones	2,0	2,0	1,7
Importaciones	4,2	10,7	2,3
Producto Interno Bruto	1,7	2,3	0,6

Fuente: DANE, PIB_T

3.1.1.3 INFLACIÓN⁴

Información enero 2025

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación anual y mensual
Total nacional
2024 - 2025 (enero)

IPC	enero			
	Variación mensual		Variación anual	
	2024	2025	2024	2025
IPC total	0,92	0,94	8,35	5,22

Fuente: DANE, IPC

⁴ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>

En el mes de enero de 2025, el IPC registró una variación de 0,94% en comparación con diciembre de 2024, cuatro divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,94%): Restaurantes y hoteles (1,90%), Transporte (1,71%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (1,62%) y por último, Salud (1,04%). Por debajo se ubicaron: Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,70%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,64%), Bienes y servicios diversos (0,54%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,39%), Educación (0,00%), Prendas de vestir y calzado (-0,15%), Recreación y cultura (-0,18%) y por último, Información y comunicación (-0,19%).

**Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Enero 2024 - 2025**

Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	2024	2025
			Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%) Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	1,72	0,19	1,90
Transporte	12,93	1,99	0,27	1,71
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,48	0,09	1,62
Salud	1,71	1,10	0,02	1,04
TOTAL	100,00	0,92	0,92	0,94
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,69	0,03	0,70
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	1,11	0,02	0,64
Bienes y servicios diversos	5,36	0,97	0,05	0,54
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,84	0,26	0,39
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,30	0,01	-0,15
Recreación y cultura	3,79	-0,21	-0,01	-0,18
Información y comunicación	4,33	-0,12	0,00	-0,19

Fuente: DANE, IPC

Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Al mes de enero de 2025, el IPC registró una variación de 5,22% en comparación con enero de 2024. En el último año, las divisiones Educación (10,62%), Restaurantes y hoteles (8,06%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (6,48%) y por último, Salud (5,47%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,22%). Entre tanto, las divisiones Bebidas alcohólicas y tabaco (5,08%), Transporte (4,90%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (4,49%), Bienes y servicios diversos (2,90%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (2,20%), Prendas de vestir y calzado (1,60%), Recreación y cultura (-0,18%) y por último, Información y comunicación (-0,99%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.⁵

3.1.1.4 Tasa representativa del mercado (TRM)⁶

La TRM es un indicador económico que revela el nivel diario de la tasa de cambio oficial en el mercado spot de divisas colombiano. Corresponde al promedio aritmético de las tasas promedio ponderadas de compra y venta de divisas de las operaciones interbancarias y de transferencias desarrolladas por los intermediarios del mercado cambiario que se encuentran autorizados en el Estatuto Cambiario. Es decir, la tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos Colombianos por un dólar de los Estados Unidos.

⁵ <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/ene2025/bol-IPC-ene2025.pdf>

⁶ <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/60819/informes-y-cifras/cifras-establecimientos-de-credito/informacion-periodica/diaria/tasa-de-cambio-representativa-del-mercado-trm-60819/>

Tasa de Cambio Representativa del Mercado –TRM

Promedio ponderado por monto de las operaciones de compra y venta de dólares de los Estados Unidos de América a cambio de moneda legal colombiana, pactadas para cumplimiento en ambas monedas el mismo día de su negociación, efectuadas por los Intermediarios del mercado cambiario según reglamentación expedida por el Banco de la República.

Información certificada el 14/02/2025

\$4.100,66

COP/USD

15/02/2025 18/02/2025

Vigencia desde Vigencia hasta

Proceso
estadístico
Certificado - DANE
NTC PE 1000: 2017
19 - PE - 14



Se evidencia que la tasa representativa del mercado en Colombia para el último año ha presentado una variación constante ubicándose por encima de los \$4.000 pesos colombianos, y el indicador para el **14/02/2025** se ubica en **\$4.100,66**, que corresponde una variación significativa la cual se ha buscado estabilizar en los últimos meses tal y como lo demuestra la tabla anterior.

3.1.1.5 ANÁLISIS DE MIPYMES

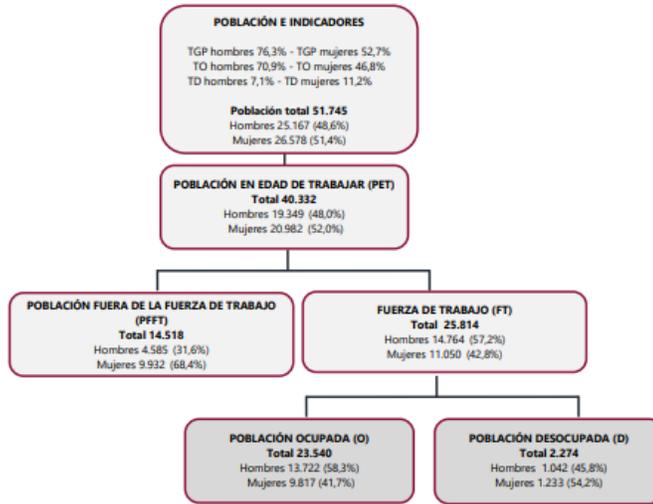
No aplica por la modalidad de contratación.

3.1.1.6 Mercado laboral según sexo⁷

Para el trimestre octubre - diciembre 2024, la tasa de desocupación para las mujeres fue 11,2% y para los hombres 7,1%.

⁷<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/segun-sexo>

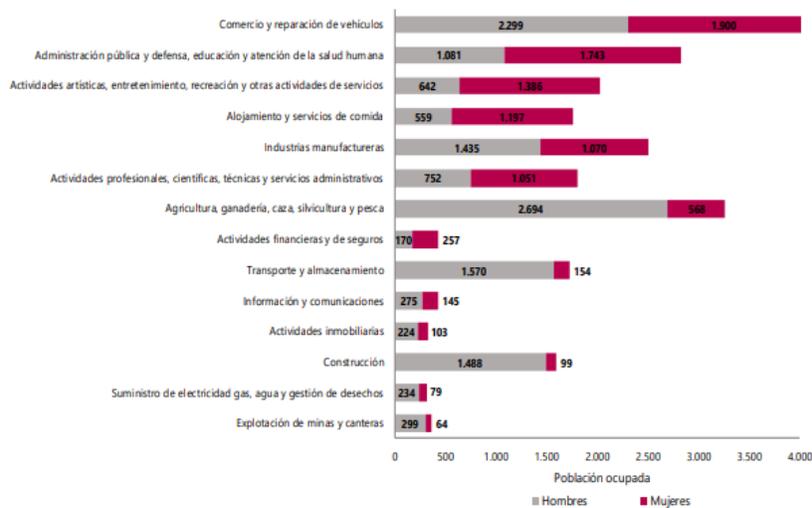
Gráfico 2. Indicadores de mercado laboral según sexo
Total nacional
Trimestre octubre - diciembre 2024



Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

En el trimestre octubre - diciembre 2024, las ramas de actividad con mayor número de mujeres ocupadas fueron Comercio y reparación de vehículos (1.900 miles), Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1.743 miles) y Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (1.386 miles).

Gráfico 3. Distribución de mujeres y hombres ocupados según rama de actividad
Total nacional
Trimestre octubre - diciembre 2024



Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

3.1.1.7 CRITERIOS SOCIALES⁸

Es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares debido a su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características Artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas.

El enfoque de género está orientado a observar, estudiar y transformar las diferencias culturales, económicas y políticas en la construcción de la condición y posición de hombres y mujeres, que generan desigualdades y se expresan en situaciones de discriminación y exclusión social. La progresiva incorporación de este enfoque en el ámbito de planificación y gestión pública emerge de la necesidad de apreciar y valorar la realidad desde una perspectiva de justicia e igualdad. Por un lado, intenta controlar los posibles efectos e impactos adversos que dejan a unas u otros en situación de desventaja y por otro, promueve la promoción de la igualdad de oportunidades con especial énfasis en el fortalecimiento de las capacidades y competencias de las mujeres a través de su empoderamiento como titulares de derechos.⁹

3.1.1.7.1 VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO¹⁰

Por medio de la Ley 1448 de 2011 se creó en Colombia un completo sistema para proteger, asistir, atender y reparar integralmente a las víctimas del conflicto en el país. Como nunca en la historia del país, todas las instituciones del país se han puesto en marcha para ayudarles a sanar las heridas que les han dejado varias décadas de conflicto armado.

Así las cosas, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene registradas con corte a enero de 2025 (9.881.364) víctimas inscritas en el registro único de víctimas – RUV.



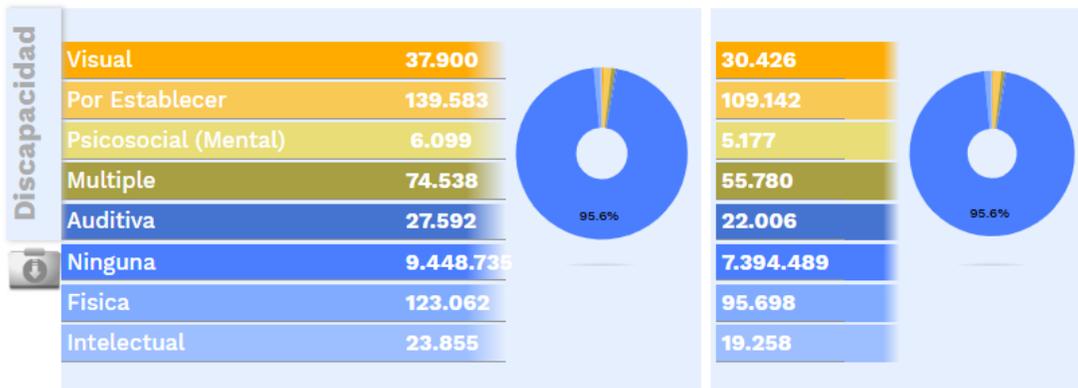
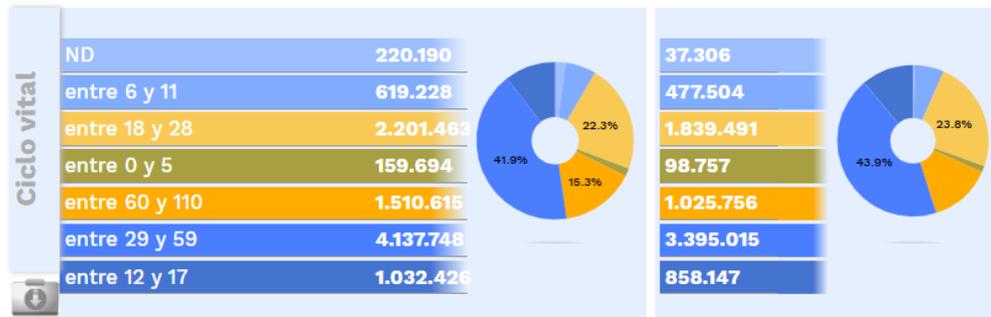
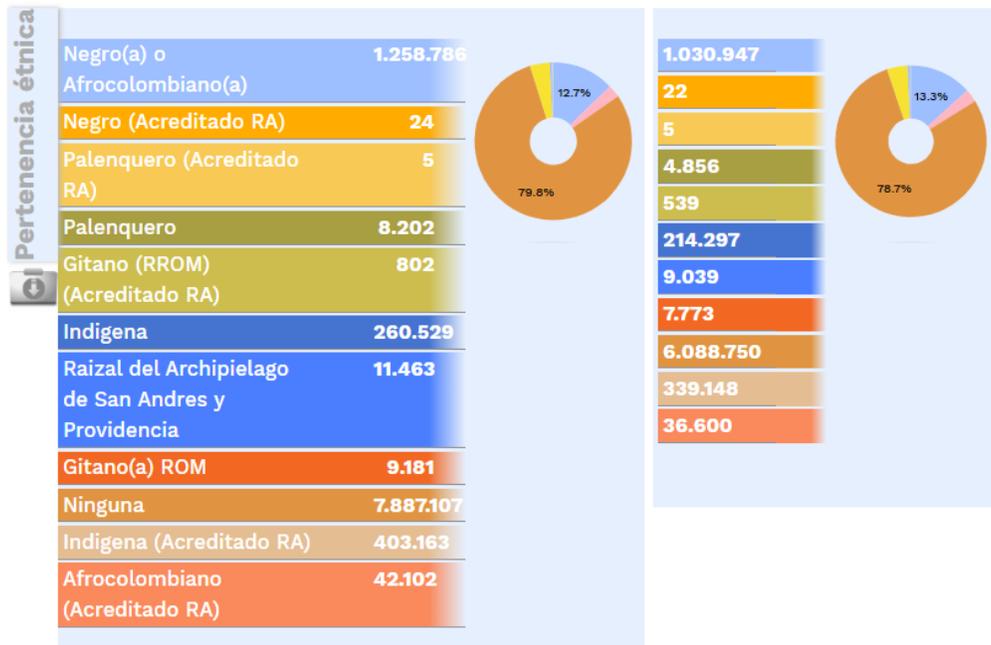
⁸ DNP, Decreto 142 de 2023. Se incorporan criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales. Se modifican y adicionan disposiciones para incorporar criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales y para promover el acceso al sistema de Compras Públicas de las Mipymes, las Cooperativas y demás entidades de la economía solidaria

⁹ <https://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/grupo-interno-de-trabajo-para-las-victimas-y-la-equidad-laboral-con-enfoque-de-genero/equidad-laboral-con-enfoque-de-genero>

¹⁰ https://datospaz.unidadvictimas.gov.co/archivos/datosPaz/boletines/BDPP_RP11.pdf



Superintendencia de Industria y Comercio





13.291.125

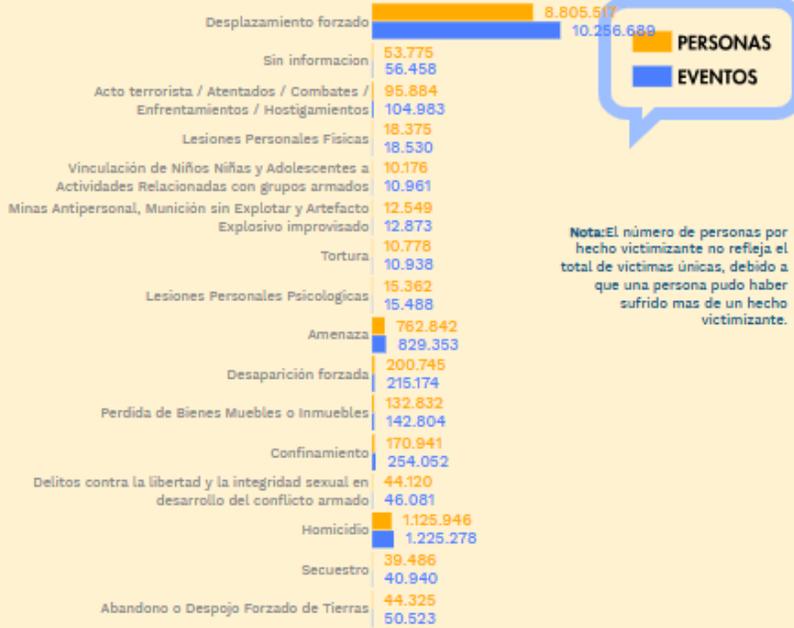
EVENTOS

EVENTO

Ocurrencia de un hecho victimizante a una persona, en un lugar (municipio) y en una fecha determinada.

HECHO VICTIMIZANTE

Delitos o situaciones de los cuales las personas fueron víctimas.



Nota: El número de personas por hecho victimizante no refleja el total de víctimas únicas, debido a que una persona pudo haber sufrido más de un hecho victimizante.



Nota: El reporte muestra el número de víctimas por año. La suma de los valores de la tabla no refleja el total de víctimas únicas debido a que una persona puede haber reportado hechos en varios años.

VER MÁS CIFRAS +

Estimado usuario, tenga en cuenta que...
Por la naturaleza dinámica del Registro Único de Víctimas y debido a los procesos de depuración de la información, se

Fuente: Red Nacional de Información
Fecha Corte: martes, 31 de diciembre de 2024.

3.1.1.8 CRITERIOS AMBIENTALES¹¹

El análisis de los criterios ambientales se determinará teniendo en cuenta lo establecido en el Programa de Compras Públicas SC03-F20 considerando los parámetros de la Guía Conceptual y Metodológica de Compras Públicas Sostenibles del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para lo cual se remitió a los profesionales encargados del Sistema de Gestión Ambiental un correo donde se solicitó el estudio para verificar si requiere o no la inclusión de criterios ambientales para el presente proceso.

11 DNP, Decreto 142 de 2023. Se incorporan criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales. Se modifican y adicionan disposiciones para incorporar criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales y para promover el acceso al sistema de Compras Públicas de las Mipymes, las Cooperativas y demás entidades de la economía solidaria

Por lo anterior, se adjunta ficha de criterios ambientales y/o de sostenibilidad en la cual se establece que, para el presente proceso, no se requiere la inclusión de criterios ambientales.

3.2 TECNICO

Las especificaciones y requisitos técnicos se encuentran relacionados los anexos del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024 y demás documentos que hacen parte del proceso, en los cuales indican las características de desempeño, calidad, entre otros, de los servicios requeridos.

3.3 REGULATORIO

Algunas normas, leyes y decretos que aplican para el presente proceso son:

Constitución Política; Código Civil; Código General del Proceso; Código de Comercio; Código Contencioso Administrativo; Ley 80 de 1993 por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; Ley 1150 de 2007 por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos; Decreto 1081 de 2015, Circulares y demás documentos vinculantes que expida la Superintendencia de Industria y Comercio y normas concordantes con la materia que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso.

Ahora bien, el Decreto 1082 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional” modificado por el Decreto 310 de 2021, determina en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. la “Procedencia del Acuerdo Marco de Precios”, indicando que las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicione o sustituyan, están obligadas a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes de común utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente.

4 CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYMES EN EL SISTEMA DE COMPRA PÚBLICA.

No aplica por la modalidad de contratación.

4.1 ANÁLISIS CRITERIOS DIFERENCIALES PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES Y MIPYME EN EL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS.

No aplica por la modalidad de contratación.

5 ESTUDIO DE LA DEMANDA

Todas las Entidades Estatales de orden nacional y territorial cuyo régimen jurídico en materia contractual se sujete a las disposiciones contenidas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública están obligadas a adquirir bienes y servicios de condición técnica uniforme y común utilización a través del Acuerdo Marco, sin distinción de que el trámite precontractual sea adelantado a través de las plataformas del SECOP I o II. Lo anterior de conformidad con lo consagrado en la Ley 1955 de 2019.

Las Entidades Estatales con un mayor gasto en la adquisición de servicios de BPO, según la información del SECOP I, II y TVEC, son:

Entidad estatal	Contratos	Valor
Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones	2	\$ 141.443.204.393
Fondo Nacional del Ahorro	2	\$ 44.830.234.852
Departamento de Antioquia	5	\$ 21.727.578.770
Superintendencia de Industria y Comercio	2	\$ 13.134.862.628
Jurisdicción Especial de Paz	1	\$ 7.877.022.396
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	10	\$ 5.580.556.305
Fondo Rotatorio de la Registraduría	2	\$ 5.488.080.222
Valle del Cauca – ESE Red de Salud de Ladera	7	\$ 2.320.565.566
Departamento De Cundinamarca – Secretaría General	2	\$ 2.200.996.825
Procuraduría General de la Nación	1	\$ 2.087.000.000

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6 ESTUDIO DE LA OFERTA¹²

Dentro del estudio de la demanda es importante tener en cuenta la cadena de suministro que está asociada a los Servicios de BPO, la cual se realimenta a medida que existe el intercambio de información entre la empresa demandante de servicios y la empresa de BPO que presta los servicios, de esta manera los actores de la cadena de suministro son:

- Empresa demandante: es aquella que necesita tercerizar sus servicios por medio de un centro de contacto.
- Empresa de BPO: Es aquella que presta los servicios de tercerización de acuerdo con las necesidades de la empresa demandante.
- Agentes: son perfiles profesionales o expertos que trabajan para la empresa de BPO con el fin de atender las necesidades de la empresa demandante de servicios.
- Clientes: Son aquellos a los cuales contacta la empresa demandante por medio del Centro de Contacto, existen casos en los que los clientes son los que contactan a la empresa demandante por medio de la empresa de centro de contacto, por lo tanto, el flujo de prestación del servicio entre los agentes y los clientes puede ser bidireccional.
- Información: es el producto de la interacción entre los agentes y los clientes.



Las actividades que mayor demanda tienen las empresas demandantes de Servicios de BPO son: (i) telecomunicaciones, (ii) salud, (iii) financiero, (iv) asegurador y (v) público.

Con la suscripción de Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III, los proveedores que prestarán los servicios BPO según la adjudicación en el Lote 1 son los siguientes:

¹² Estudio del sector soporte de la licitación pública para seleccionar a los proveedores de un acuerdo marco de precios de la tercera generación de servicios BPO. <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>



Superintendencia de
Industria y Comercio

LOTE 1			
PROPONENTE	INTEGRANTES DEL PROPONENTE PLURAR	NIT	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CÉDULA
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.	N/A	900011395-6	NORBERTO DUARTE MONSALVE C.C. 91278784
MILLENIUM BPO S.A.	N/A	830050856-2	ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO C.C. 79298669
OUTSOURCING S.A.S BIC	N/A	800211401-8	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA C.C. 79.694.477
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	N/A	800.219.668-3	NIBALDO ENRIQUE TOLEDO TAKAHASHI C.E 255953
UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	GRUPO ASD S.A.S. IQ OUTSOURCING S.A.S.	860.510.031-7 830.039.329-8	ARMANDO FLOREZ PINZON C.C. 3229404
EMTELCO S.A.S	N/A	800237456-5	JUAN DAVID ADARVE VERGARA C.C. 98528165
C&C SERVICES S.A.S	N/A	900008653-0	LUZ YARIME GIRALDO CASTAÑO C.C. 2471900
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	N/A	900.292.245-4	FELIPE SAMPER STROUSS C.C 81717459

6.1 ANÁLISIS HISTÓRICO DE ADQUISICIONES PREVIAS DE LA ENTIDAD EN AÑOS ANTERIORES:

TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO/CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA
AMP	CCE 32716 (SIC 1856 de 2018)	\$40.729.512.187,63	Contratación de los Servicios BPO – Centro de Contacto para el cumplimiento de las funciones misionales a cargo de la SIC.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
AMP	CCE78345 (SIC 1811 de 2021)	\$8.344.129.121,09	Prestación de servicios de un Contact Center y servicios BPO que permitan gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención ciudadana ofrecido por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional, con el fin de realizar los trámites y prestar los servicios que ofrece a la ciudadanía en general, en cumplimiento de sus funciones.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
AMP	CCE 91553 (SIC 1471 de 2022)	\$11.264.188.982,13	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano, por medio de los	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC

TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO/CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA
			canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.	
AMP	CCE 106645 (SIC 1155 de 2023)	\$14.583.018.138,29	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
SUBASTA INVERSA	1058/2024	\$18.307.657.326,06	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC

6.2 ANÁLISIS HISTÓRICO DE ADQUISICIONES PREVIAS DE OTRAS ENTIDADES:

ENTIDAD ESTATAL	TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO /CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	CONTRATACIÓN DIRECTA	IDU-CD-STRT-518-2023	\$196.028.669	Renovación y actualización del servicio de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general.
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	Selección abreviada subasta inversa	CO1.NTC.4189673	\$5.892.528.328	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia.
GOBERNACION DE CALDAS	Mínima cuantía	MIC-SPRV-006-2023	\$84.000.000	Prestación de servicio requeridos para gestión de centro de contacto, BPO y experiencia de contacto para la atención de la ciudadanía en los canales institucionales dispuesto por la Gobernación de Caldas.
ICETEX	Contratación régimen especial	102.294.293.284	\$102.294.293.284	Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del Icetex por diversos

ENTIDAD ESTATAL	TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO /CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO
				canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad.
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	Contratación directa	16383	\$7.064.140.389	Prestar a la gobernación de Antioquia los servicios de contact center y bpo, para apoyar el fortalecimiento del modelo integral de atención a la ciudadanía del departamento de Antioquia.
Superintendencia de Transporte	Licitación pública	LP-002-2024	\$2.912.876.911	Prestar servicios de Centro de Contacto, para soporte al Sistema Nacional de Supervisión al Transporte VIGIA, al Sistema Consola TAUX y al Sistema de Gestión Documental en los procedimientos de recepción, distribución (clasificación y asignación) de comunicaciones oficiales y de aquellos que sean inherentes a la prestación oportuna a los vigilados, ciudadanos y grupos de valor de la Superintendencia de Transporte.

7 ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.

La Entidad de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y de los artículos 2.2.1.1.1.3.1, 2.2.1.1.1.6.1, 2.2.1.1.1.6.3 y el literal (a) del numeral 2 del artículo 2.2.1.2.5.2 del Decreto 1082 de 2015 y con base en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación elaborado por Colombia Compra Eficiente, evaluó y asignó los riesgos previsible de la presente contratación, los cuales se relacionan en documento "MATRIZ DE RIESGOS".

8 ANÁLISIS FINANCIERO

No aplica por la modalidad de contratación.

Atentamente,



IVAN DARIO HERNANDEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Protección al Consumidor y Apoyo Empresarial

Elaboró: Luz Dary Orjuela Ramírez – Contratista OSCAE 
Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos / Coordinadora Grupo de Trabajo de Atención al ciudadano 

Bienvenido a la línea de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio, le informamos que nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. Gracias por la atención prestada.

Si desea dejar un mensaje con sus datos para ser contactado por uno de nuestros asesores en horario de atención, marque 1

Registro de datos del ciudadano

Para escuchar información importante acerca del registro de marca, marque 2

Le invitamos a informarse sobre las normas vigentes en materia de marcas: La norma aplicable es la decisión 486 del año 2000 y la circular única de la superintendencia de industria y comercio en su título número X.
Recuerde: Antes de realizar su solicitud de registro usted debe ubicar su marca en una de las 45 clases que comprende la clasificación internacional Niza. De la clase 1 a la 34 comprende productos y de la 35 a la 45 servicios; para esto usted puede acceder a la página web de la SIC en la sección propiedad industrial/Marcas y otros signos distintivos/MGS GESTOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS y así encontrar la clase o clases correspondientes a los productos o servicios que serán identificados por su marca. Además es importante cerciorarse que su marca no esté registrada o solicitada con anterioridad por un tercero, para esto puede acudir a una búsqueda de antecedentes marcarios.
Los requisitos para realizar el trámite de registro son:
1. Lo invitamos a adelantar el trámite completamente en línea, ingresando a la página web de la SIC sección Propiedad Industrial / Oficina Virtual de Propiedad Industrial. Una vez vez haya creado su usuario y obtenido contraseña, podrá ingresar en la Oficina Virtual y dirigirse al módulo de registro de signos distintivos. En este módulo podrá ir completando la información que se le requiere para radicar su solicitud. Tenga en cuenta que RADICAR SU SOLICITUD EN LINEA ES MAS ECONOMICA QUE REALIZARLA EN FISICO.
2. Si su marca aplica para descuento por considerarse microempresario según la ley 905 de 2004, deberá adjuntar a la solicitud electrónica el formulario de reducción de tasas que podrá descargar de nuestra página www.sic.gov.co
3. Si necesita actuar a través de apoderado, deberá anexar el poder, cuyo formato puede encontrar también en nuestra página web Sección Propiedad Industrial formatos.

A

* Para repetir la información, marque 0
* Para información de antecedentes marcarios, marque 1
* Tasas y descuentos, marque 2

0

1

2

Si

No

No

Sí

Sí

B

Los antecedentes marcarios sirven para establecer si existen marcas registradas o en proceso de registro que sean semejantes o idénticas a la que usted desea registrar, toda vez que durante el trámite de registro la marca solicitada puede ser negada porque un tercero ya la registró. La búsqueda de antecedentes marcarios la podrá realizar ingresando a la oficina virtual, cancelando \$27,500 por la búsqueda nominativa o figurativa, o la podrá solicitar en los puntos de Atención al Ciudadano y Casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, cancelando \$32,000 por la búsqueda nominativa o figurativa. Tenga en cuenta que la tasa es individual para consultar antecedentes nominativos o para consultar antecedentes figurativos. Por ejemplo, si la marca que pretende registrar se considera mixta, y desea hacer una búsqueda del elemento nominativo y otra del elemento figurativo, deberá cancelar \$27,500 por la búsqueda nominativa y \$27,500 adicionales por la parte figurativa si realiza la solicitud por la oficina virtual o deberá cancelar \$32,000 por la búsqueda nominativa y \$ 32,000 adicionales por la parte figurativa si realiza la solicitud por los puntos de atención al ciudadano y casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por último, si una marca es nominativa y desea realizar la búsqueda en más de una clase, deberá cancelar \$15,500 por la clase adicional si la solicitud es por la oficina virtual o \$18,500 si la solicitud es en los puntos de atención al ciudadano y casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio

* Para repetir la información, marque 0
* Para información de registro de marca, marque 1
* Tasas y descuentos, marque 2

0

1

2

Sí

No

No

A

Para la aplicación de tasas y descuentos en temas de Propiedad Industrial le invitamos a consultar la resolución 12562 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Para solicitud de registro de marca por una clase, usted deberá pagar \$1,219,000 si realiza la solicitud por la oficina virtual o \$1,482,500 si la solicitud es en los puntos de atención al ciudadano y casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Si requiere el registro de marca por cada clase adicional deberá pagar \$609,500 si realiza la solicitud por la oficina virtual o \$704,000 si la solicitud es en los puntos de atención al ciudadano y casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Para solicitud de registro de marca presentada por micro, medianas y pequeñas empresas, usted deberá pagar \$878,000 si realiza la solicitud por la oficina virtual o \$1,067,000 si la solicitud es en los puntos de atención al ciudadano y casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Para solicitud de registro de marca por cada clase adicional presentada por micro, medianas y pequeñas empresas, deberá pagar \$439,000 si realiza la solicitud por la oficina virtual o \$507,500 si la solicitud es en los puntos de atención al ciudadano y casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio

* Para repetir la información, marque 0
* Para información de registro de marca, marque 1
* Antecedentes marcarios, marque 2

0

1

2

No

No

Sí

Sí

Sí

Sí

Sí

A

B

Bienvenidos a la Superintendencia de Industria y Comercio, le informamos que sus datos personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a nuestra Política de Datos la cual podrá ser consultada en la página web www.sic.gov.co. De continuar con la llamada acepta el tratamiento de datos personales, de lo contrario marque 2.

Por favor digite su número de identificación seguido de la tecla numeral

El número digitado es xxxxx si es correcto marque 1, de lo contrario marque 2 para corregir

Le informamos que hemos habilitado nuevos puntos de atención presencial en las ciudades de Cartagena, Medellín, Dosquebradas, Armenia, Cali e Ibagué. Si desea conocer la dirección exacta y horario marque 0 o también consulte nuestra página web www.sic.gov.co

¿Marco la opción 0?

Cartagena: Dirección Centro Histórico Plaza de la Aduana Calle 31 #130. Horario de atención Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 4:00pm.
Medellín: Calle 53 (Maracaibo) # 45-77 en las instalaciones de la Cámara de Comercio en horario de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Dosquebradas, Risaralda: Carrera 16 # 36 - 44 segundo piso oficina de protección al consumidor en horario de atención lunes a jueves 7:15 am a 12:00 pm y de 1:00 p.m. a 3:45 p.m. y los viernes de 7:15 a.m. a 2:45 p.m.
Armenia: Carrera 16 # 14 - 30 Casa del Consumidor de lunes a viernes 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Ibagué: Carrera 3 con calle 19 esquina – Centro Comercial Andrés López de Galarza de lunes a viernes 9:00 am a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Cali: Avenida 2ª Norte # 10 -70 CAM Centro Administrativo Municipal. Horario de atención Lunes a Viernes de 9:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00pm.

¿Marco la opción 9?

Para regresar al menú principal marque 9

Nuestro menú ha cambiado, por favor escuche atentamente las siguientes opciones:

- Si requiere orientación sobre garantías, publicidad engañosa, derecho al retracto o inconvenientes con servicios de telecomunicaciones, marque 1
- Si necesita orientación sobre registro de marca, patentes, diseños industriales u otros trámites de Propiedad Industrial, marque 2
- Para orientación sobre protección de datos personales y reporte a centrales de riesgo, marque 3
- Para otros temas como reglamentos técnicos, pesos y medidas, protección de la competencia y cobro coactivo, maque 4
- Si usted es menor de edad, víctima del conflicto, persona con discapacidad o adulto mayor, marque 5
- Para repetir este menú, marque 9

9

A

1

2

3

4

5

A

Lo invitamos a conocer nuestra plataforma SIC Facilita, se trata de un mecanismo alternativo para la solución de conflictos del cual hacen parte empresas y proveedores. Esta herramienta se encuentra disponible en nuestra página web para facilitar acuerdos sobre reclamaciones relacionadas con garantías de artículos, publicidad engañosa, ventas a distancia, suplantación de identidad, reportes en centrales de riesgo e inconvenientes con servicios de telecomunicaciones, entre otros

¿Ya conoce nuestro servicio de videollamada de Propiedad Industrial? Desde la página web podrá realizar sus consultas con uno de nuestros asesores especializados, quien se encargará de orientarlo y acompañarlo para que pueda realizar sus trámites con facilidad.

Si usted considera que la información contenida en las centrales de riesgo debe ser corregida, actualizada o eliminada, realice primero una reclamación ante el operador o la fuente; si la respuesta no es favorable frente a sus expectativas, en la delegatura de protección de datos le ayudamos con su denuncia.

A continuación recibirá orientación sobre temas como: Reglamentos técnicos, pesos y medidas, Protección de la Competencia y Cobro coactivo. También puede realizar otro tipo de consultas o radicar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación

Señor usuario las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales. Para mayor información consulte nuestra página web www.sic.gov.co

Señor usuario las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales. Para mayor información consulte nuestra página web www.sic.gov.co

Señor usuario las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales. Para mayor información consulte nuestra página web www.sic.gov.co

Señor usuario las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales. Para mayor información consulte nuestra página web www.sic.gov.co

Señor usuario las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales. Para mayor información consulte nuestra página web www.sic.gov.co

Señor usuario las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales. Para mayor información consulte nuestra página web www.sic.gov.co

Al finalizar la llamada lo invitamos a responder una breve encuesta para calificar la atención brindada por nuestro asesor

Al finalizar la llamada lo invitamos a responder una breve encuesta para calificar la atención brindada por nuestro asesor

Al finalizar la llamada lo invitamos a responder una breve encuesta para calificar la atención brindada por nuestro asesor

Al finalizar la llamada lo invitamos a responder una breve encuesta para calificar la atención brindada por nuestro asesor

Al finalizar la llamada lo invitamos a responder una breve encuesta para calificar la atención brindada por nuestro asesor

ENCOLA EN SKILL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

ENCOLA EN SKILL PROPIEDAD INDUSTRIAL

ENCOLA EN SKILL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ENCOLA EN SKILL OTRAS CONSULTAS

ENCOLA EN SKILL ATENCIÓN PREFERECIAL

¿HAY ASESOR DISPONIBLE?

Recuerde que puede registrar sus datos en nuestra página web para programar el servicio de devolución de llamada y en un tiempo determinado un asesor lo contactará para resolver su duda o direccionar sus trámites y servicios ante la SIC.

¿Sabías que la Superintendencia de Industria y Comercio ahora cuenta con un buscador de tecnología avanzada que permite consultar las decisiones emitidas por la Entidad? Ingrese a www.sic.gov.co - opción servicios - Buscador de actos administrativos.

Apreciado ciudadano, lo invitamos a conocer nuestra carta de trato digno en la página: www.sic.gov.co sección, atención al ciudadano.

FIN

FIN

HOLD

Llamada es transferida a un asesor

Asesor envía a encuesta de satisfacción

Envía a la cola de espera

¿HAY ASESOR DISPONIBLE?

En este momento todos nuestros asesores se encuentran ocupados, no es necesario esperar en línea, si desea, puede dejar un mensaje con sus datos y un asesor lo contactará en un tiempo determinado, para programar su llamada marque 1, de lo contrario por favor continúe en línea.

1

Tono (grabar mensaje 30 segundos)

 Superintendencia de Industria y Comercio	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 1 de 13

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS.....	3
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.....	3
6	LISTADO DE CONTRATOS APLICABLES.....	4
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5
8	RESUMEN CAMBIOS.....	5
	ANEXO A. REQUISITOS DE SEGURIDAD DE REFERENCIA.....	5
	REQUISITOS GENERALES.....	6
	REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	9
	REQUISITOS DE SEGURIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	10
	REQUISITOS DE PRIVACIDAD.....	11

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 2 de 13

1 OBJETIVO

Incorporar criterios de la seguridad de información en los procesos de contratación de bienes y servicios aplicables que se adelanten en la Superintendencia de Industria y Comercio.

2 DESTINATARIOS

El presente documento es de aplicación para la Superintendencia de Industria y Comercio en su proceso de adquisición de bienes y servicios, así como los procedimientos que componen el mismo, el cual debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios y contratistas de la Entidad.

3 GLOSARIO

Para los efectos del cumplimiento del protocolo, se adoptan las siguientes definiciones:

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado. (Colombia. Archivo General de la Nación, (2006) Acuerdo 027 de 2006 Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994.)

FORMATO ELECTRÓNICO: Representación codificada como bytes de un objeto digital, la cual define reglas sintácticas y semánticas que permiten el mapeo o correspondencia de un modelo de información a una cadena de bits y viceversa. Definición de: nterPARES. The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems. TEAM México. “Glosario InterPARES de Preservación Digital”. Versión en español “Beta” 1.2. Marzo 2010. México

BIENES Y SERVICIOS: Los bienes están representados en objetos materiales, cuya utilidad permite satisfacer una necesidad de un modo directo o indirecto. Los servicios están considerados en aquellos trabajos que otras personas realizan para satisfacer necesidades.

CONTRATO: Acuerdo de voluntades entre entidades públicas y personas naturales, jurídicas, consorcios o uniones temporales, elevado a escrito, en el que se pactan las condiciones del negocio jurídico, objeto, obligaciones, precio plazo, entre otros aspectos.

ESTUDIO PREVIO: Los estudios y documentos previos son el soporte para elaborar proyecto de pliegos, pliego de condiciones y el contrato.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 3 de 13

SOPORTE: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. El cual puede ser físico como papel, óptico, magnético o formatos electrónicos. (Colombia. Archivo General de la Nación, (2006) Acuerdo 027 de 2006 Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994.)

OFERENTE O PROPONENTE: Persona natural o jurídica que presenta ofertas o propuestas de bienes o servicios.

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

4 REFERENCIAS

En el marco legal establecido para el desarrollo del presente documento se aplica lo referenciado en las políticas de seguridad de la Superintendencia de Industria y Comercio, establecidas en el documento SC05 - POL01 Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Se deberán tener en cuenta los siguientes pasos para la incorporación de criterios de seguridad de la información en los estudios previos:

ETAPA	NOMBRE DE ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA
1	SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE CRITERIOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	El jefe de cada área o el funcionario asignado deberá realizar la solicitud al correo seguridaddigital@sic.gov.co , adjuntando estudios previos y anexos para analizar la pertinencia respecto a la inclusión de criterios de seguridad y privacidad.
2	ESTUDIO DEL OBJETO CONTRACTUAL	Una vez allegada la solicitud, los profesionales del Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital en conjunto con el Oficial de Datos Personales, estudiarán si el estudio previo remitido requiere o no inclusión de criterios de Seguridad y Privacidad. Este análisis se realiza tomando como referencia el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, las políticas de Seguridad de la Información y la Política de Protección de Datos

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 4 de 13

ETAPA	NOMBRE DE ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA
		<p>personales de la Superintendencia, al igual que de otros documentos de consulta referentes al tema de seguridad y privacidad en la adquisición de bienes o servicios.</p> <p>Se dará respuesta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la realización de la solicitud y siguiendo los lineamientos del siguiente paso.</p>
3	ELABORACIÓN DE CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	<p>Durante esta etapa se definen los criterios de seguridad y privacidad, en consecuencia el Oficial de Seguridad de la Información de la entidad en conjunto con el Oficial de Datos Personales pueden utilizar los requisitos de referencia presentados en el anexo A del presente documento, seleccionando los pertinentes según el servicio a contratar.</p>
4	REVISIÓN DE CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	<p>El Grupo de Trabajo de Contratación debe confirmar que los requisitos de seguridad y privacidad fueron establecidos en los estudios previos, por lo que en caso de dudas, puede escribir a seguridaddigital@sic.gov.co o al correo electrónico del Oficial de Seguridad de la Información de la entidad.</p> <p>Una vez se adjudique el proceso contractual, el supervisor o la persona a quien este designe deberá realizar seguimiento estricto al cumplimiento de los requisitos de seguridad y privacidad establecidos.</p>

6 LISTADO DE CONTRATOS APLICABLES

- Fábrica o adquisición de software.
- Servicios de diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas de información.
- Servicios de conectividad.
- Servicios de información o centro de datos en la nube o collocation.
- Adquisición de soluciones de infraestructura tecnológica y seguridad informática.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 5 de 13

- Servicios integrales en Tecnologías de información y comunicaciones TIC (Mesa de servicios).
- Centro de Operaciones de Red (NOC).
- Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).
- Renovación de plataformas tecnológicas.
- Desarrollo de soluciones tecnológicas basadas en tecnologías de 4ta generación.
- Servicios de Call Center.
- Servicios de publicidad y redes sociales.

Nota: Cabe resaltar que si un servicio es contratado por la Entidad puede tener relacionado un riesgo de seguridad de la información, a este se le deberá incluir criterios de seguridad independientemente que no se encuentren en el listado de contratos priorizados, para lo cual es importante seguir las actividades descritas en el numeral 5 de este documento.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

GA01-I02 Manual de Contratación.

SC05- POL01 Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.

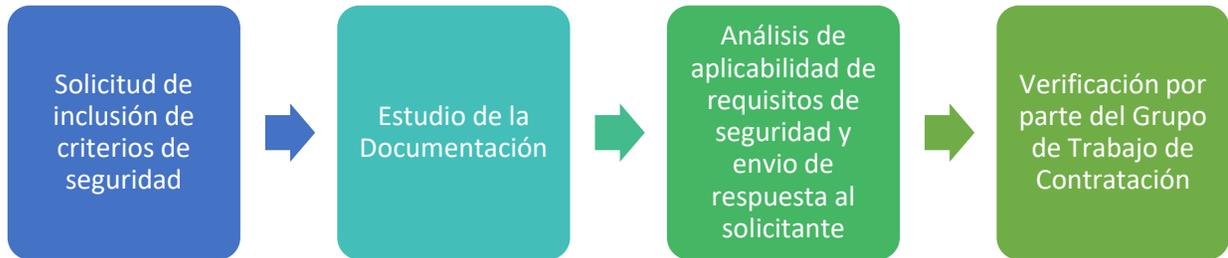
8 RESUMEN CAMBIOS

Se realiza cambio del código de las Políticas de Gestión de Seguridad de la información-SGSI.

ANEXO A. REQUISITOS DE SEGURIDAD DE REFERENCIA

Los requisitos de seguridad del presente anexo son aquellos en los que el Oficial de Datos Personales y el Oficial de seguridad de la información pueden apoyarse para la elaboración de criterios de seguridad y privacidad de que trata la etapa 3 del flujo de actividades.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 6 de 13



REQUISITOS GENERALES

- El contratista debe cumplir los lineamientos, directrices y políticas de seguridad de la información de la SIC en el ejercicio y cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- El contratista debe informar los cambios de personal que presta servicios para SIC. La notificación se realizará formalmente mediante correo electrónico al supervisor del contrato, dentro de 24 horas calendario de realizado el suceso. El supervisor debe verificar que el perfil cumpla con los requisitos de estudio y experiencia requeridos contractualmente.
- El contratista debe gestionar y confirmar la eliminación de los accesos del personal que sea dado de baja. Esta gestión deberá ser realizada dentro de las 24 horas de haber sucedido la salida del personal.
- Los recursos tecnológicos e Información proporcionada por la Superintendencia de Industria y Comercio deben ser usados por el contratista únicamente para los fines contratados por la Entidad. Por lo cual el contratista debe implementar los controles necesarios para mitigar los riesgos de uso no autorizado, robo, uso inadecuado, modificación accidental o no autorizada, revelación, transferencia o destrucción.
- El contratista debe permitir al personal de la SIC autorizado a realizar inspecciones de seguridad, previa autorización del supervisor del contrato; ya sea que se utilicen equipos de propiedad de la SIC, arrendados o controlados por el Contratista.
- El contratista debe presentar a la supervisión del contrato los siguientes procedimientos relacionados con su operación, los cuales deberán ser coherentes con las disposiciones legales y estándares internacionales.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 7 de 13

- Procedimiento de devolución o destrucción de la información a la finalización del acuerdo, incluyendo la entrega de los backups de los correos electrónicos con registro de la SIC usados para la ejecución de las obligaciones contractuales.
 - programa de sensibilización y capacitación en cuanto a normas de seguridad de la información con sus soportes de participación.
 - Procedimiento de gestión de cambios del proveedor.
 - Procedimiento de notificación y gestión de los incidentes de seguridad.
 - Procedimiento de escalado en la resolución de problemas.
 - Procedimiento de actualización de antivirus.
 - Procedimiento de gestión de parches y actualizaciones de seguridad.
 - Plan de continuidad del negocio que incluya planes de contingencia y recuperación de desastres.
 - Programa Integral de Protección de Datos Personales.
- El contratista debe realizar periódicamente un ejercicio de análisis de riesgos de seguridad y privacidad de la información del servicio contratado e informar a la SIC la matriz de riesgos y los controles que ha adoptado para su prevención y mitigación.
 - El contratista deberá garantizar controles de acceso a la información del servicio contratado, tales como:
 - Seguridad en el acceso a documentos físicos.
 - Requerimientos de control de acceso lógico.
 - Implementación de redes seguras.
 - Seguridad en bases de datos.
 - Cuando el contratista requiera conectarse de manera remota a los recursos tecnológicos de la SIC, este debe garantizar que la transferencia de datos utilice protocolos cifrados.
 - El contratista debe estar en capacidad de generar reportes basados en los registros de las transacciones y actividades realizadas en la prestación de sus servicios.
 - El contratista debe contar con una política de protección de datos personales, no obstante, deberá cumplir las políticas de protección de datos de la SIC, en cuanto al manejo de documentos e información personal a la cual tenga acceso.
 - El contratista debe guardar reserva y confidencialidad de la información que se le suministre o llegase a tener acceso o conocimiento, incluyendo la información

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 8 de 13

relacionada con datos personales, la información pública clasificada y pública reservada, de que tratan el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 respectivamente.

- La información confidencial sólo podrá usarse para la ejecución de las obligaciones contractuales, salvo que expresamente la SIC autorice lo contrario en forma previa y escrita.
- El contratista no debe efectuar acuerdos, de naturaleza alguna con terceros que manifiesten interés en los trámites o decisiones que adelanta la SIC.
- El contratista debe salvaguardar la información a la que tenga acceso, con ocasión de su interacción con los aplicativos y servicios tecnológicos de la SIC, documentos y expedientes físicos o electrónicos, de tal forma que se asegure su confidencialidad, autenticidad, integridad, disponibilidad y privacidad.
- El contratista no debe permitir el acceso a la información confidencial, ni tampoco divulgarla por sí mismo o por tercera persona o por falta de custodia de la misma, de manera parcial o total, sin previo consentimiento por parte de la SIC. Como contratista debe contemplar las medidas de seguridad establecidas en las políticas de seguridad de la información de la Entidad.
- El contratista no debe emitir copias, modificar, comunicar, divulgar total o parcialmente a terceros, emplear indebidamente, o reproducir por cualquier medio, datos o información contenida en los aplicativos, bases de datos personales o de otra índole, sistemas de información y documentos y expedientes físicos o electrónicos, a los cuales se le haya otorgado acceso.
- Una vez concluido o terminado el contrato, por la razón que fuese, el contratista debe:
 - Entregar formalmente al supervisor del contrato, las cuentas de usuario genéricas que tenga a su cargo.
 - Verificar que los accesos personales otorgados a los aplicativos y servicios tecnológicos de la SIC y a las instalaciones físicas de la entidad, hayan sido efectivamente removidos y en caso de seguirlos manteniendo, debe informarlo al supervisor del contrato.
 - Devolver o entregar a la SIC todos los documentos y expedientes físicos o electrónicos, bases de datos, listados y en general cualquier información

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 9 de 13

recibida independientemente de su formato y no puede conservar ninguno de ellos en su poder. En caso de no poder devolver todas las copias de la información, previa autorización del supervisor del contrato, el contratista debe destruirlas o borrarlas e informar de forma escrita sobre ello.

- El contratista debe informar oportunamente al supervisor del contrato, cualquier evento o debilidad que identifique y pueda afectar la confidencialidad, integridad, disponibilidad o privacidad de la información de la SIC, a través de los canales formalmente establecidos en el procedimiento de gestión de incidentes de la Entidad.
- El contratista no debe dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o información a personas no autorizadas.

REQUISITOS ESPECÍFICOS.

- El contratista debe presentar un documento con el resultado de las pruebas de penetración y ethical hacking del software contratado, realizado por un tercero independiente, en el cual se demuestre que software no tiene vulnerabilidades técnicas ni de seguridad.
- El contratista debe entregar documentada la arquitectura de la solución tecnológica que utiliza para la prestación del servicio, así como los procesos y procedimientos administrativos para su mantenimiento.
- Todo equipo de cómputo del contratista o proveedor conectado a la red de la SIC debe mantenerse libre de virus y otros códigos dañinos de computadores, debiendo los usuarios de estos sistemas adoptar las medidas necesarias para el efecto.
- Todo equipo del contratista, proveedor o distribuidor conectado a la red de la SIC, deberá usar un software para protección de virus debidamente licenciado.
- El contratista debe contar con políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información oficializada y divulgada hacia sus empleados, terceros y proveedores.
- El contratista debe asegurar la ejecución de controles en el acceso de dispositivos inalámbricos, equipos portátiles y/o medios de almacenamiento portátil sobre las áreas de trabajo asignadas al proyecto de la SIC.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS</p>	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 10 de 13

- El contratista debe contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos una (1) vez al año. El plan de contingencia y continuidad del servicio contratado debe ser revisado por la OTI a través del supervisor del contrato.
- El contratista debe garantizar que, durante la transferencia y el almacenamiento de datos, se encuentren ilegibles las contraseñas de aplicaciones mediante criptografía sólida basada en normas aprobadas.
- El contratista debe establecer un proceso formal de respaldo de la información en formato digital o electrónico que le sea entregada, el cual sea validado y aceptado por la SIC.
- Al finalizar el vínculo contractual y previa devolución de información de la SIC, el contratista debe realizar un borrado seguro de la información, entregando las debidas evidencias al supervisor del contrato.

REQUISITOS DE SEGURIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

- Cumplir con las políticas de seguridad de la información de la Superintendencia de Industria y Comercio, establecidas en el documento SC05-POL01 Políticas del sistema de gestión de seguridad de la información – SGSI.
- El proveedor de infraestructura, servicio de tecnología o comunicaciones debe difundir los lineamientos establecidos en el documento SC05- POL01 Políticas del sistema de gestión de seguridad de la información – SGSI a todos los empleados que participen en la ejecución del contrato con la SIC.
- El proveedor de infraestructura, servicio de tecnología o comunicaciones y la SIC deben firmar un acuerdo de confidencialidad para contratos celebrados con personas naturales o un acuerdo de seguridad en la cadena de suministro para proveedores de productos y servicios para contratos celebrados con proveedores.
- El proveedor de infraestructura, servicio de tecnología o comunicaciones debe presentar resultados de pruebas de pentesting, en el cual se demuestre que el servicio de tecnología o comunicaciones adquirido no cuenta con vulnerabilidades que pueden llegar a afectar la seguridad de la información.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS</p>	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 11 de 13

- Si durante el desarrollo del contrato, el proveedor de infraestructura, servicio de tecnología o comunicaciones requiere almacenar en la nube información de carácter personal a cargo de la SIC, ésta debe encontrarse en países que cuenten con los niveles adecuados de protección de datos personales, de acuerdo con los estándares definidos en la SIC.
- El servicio de tecnología o comunicaciones adquirido debe utilizar protocolos seguros para la transferencia de información, haciendo uso de algoritmos robustos de cifrado.
- El proveedor de infraestructura, servicio de tecnología o comunicaciones debe entregar los manuales de usuario y realizar las capacitaciones necesarias a los distintos tipos de usuarios para asegurar una adecuada transferencia de conocimiento.

REQUISITOS DE PRIVACIDAD

- El proveedor/contratista tendrá sumo cuidado para que sus actos o acciones, no se tipifiquen en una conducta descrita en la Ley 1273 de 2009, como en la Ley 1581 de 2012 acorde con el proceso objeto de la prestación del servicio a la entidad. Las partes contratantes podrán utilizar todas las acciones administrativas, civiles y penales, para resarcir daños y perjuicios que se puedan ocasionar por el mal manejo de datos e información personales o empresariales.
- Cuando en desarrollo del contrato y en el evento en el cual el proveedor/contratista realice cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión (en adelante el Tratamiento) por cuenta y bajo las instrucciones de la SIC (quien como RESPONSABLE define los medios y las finalidades de las bases de datos) debe cumplir las siguientes obligaciones como ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:
 1. Dar Tratamiento, a nombre de la SIC, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan;
 2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
 3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales. En el caso de datos personales regulados por la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias y en virtud del principio de confidencialidad consagrado en el artículo 4º de la ley 1581 de 2012. El proveedor/contratista que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 12 de 13

naturaleza de públicos está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma;

3. Si realiza la recolección o captura de datos personales deberá obtener, la autorización previa, expresa e informada del titular, conservar y entregar dichas autorizaciones, a la SIC;
4. Verificar que el tratamiento que va a realizar se encuentre dentro del alcance y finalidades definidos en la respectiva autorización y en la Política de Tratamiento de Datos Personales;
5. Cumplir con las finalidades, los tratamientos autorizados por el titular o por ley, los principios y en general con la normatividad que aplique en materia de protección de datos, en especial deberá dar cumplimiento a la Política de Tratamiento de Datos personales de la SIC y demás normativas internas, tales como manuales, procedimientos, entre otros;
6. El proveedor/contratista deberá tratar la información de forma diligente y asegurar que se conserve en condiciones de seguridad evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
7. Deberá verificar la calidad y veracidad de los datos objeto de tratamiento;
8. El proveedor/contratista en calidad de encargado deberá asegurar al titular que en todo momento pueda ejercer sus derechos a consultar, rectificar, actualizar o suprimir sus datos personales o a revocar la autorización conforme a los procedimientos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la SIC;
9. Responder directamente sobre todos los datos personales que se trate en los equipos o dispositivos que sean de propiedad de la SIC;
10. Dar uso a los datos personales exclusivamente para los fines del presente contrato;
11. Atender las indicaciones de la SIC para realizar los respectivos trámites ante el Registro Nacional de Bases de Datos;

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	CRITERIOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN COMPRAS PÚBLICAS	Código: SC05-F05
		Fecha: 2025-01-28
		Versión: 2
		Página 13 de 13

12. Colaborar con la SIC en la debida comunicación y gestión de toda violación a códigos de seguridad y/o incidentes de los datos personales, conforme a los procedimientos internos de la SIC;
13. Dar cumplimiento con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio;
14. Cumplir con todas las normas internas de la SIC sobre seguridad de la información, gestión documental, y en general sobre el Programa Integral de Gestión de Datos Personales;
15. Devolver a la SIC todo dato personal y toda base de datos que éste le haya entregado, tanto en medios físicos como electrónicos, y eliminar completamente cualquier registro, físicos y/o electrónicos, que contengan datos personales y/o bases de datos obtenidos en el desarrollo del presente contrato. Para tal efecto dentro de los 7 días hábiles siguientes a la terminación del contrato, el proveedor/contratista deberá remitir certificado indicando la devolución y eliminación de los datos personales objeto de tratamiento en virtud del contrato suscrito entre las partes; Queda expresamente prohibido la cesión, transferencia y/o transmisión de la información proporcionada por la SIC a el proveedor/contratista a cualquier tercero sin la debida autorización escrita por parte de la Entidad.

Fin del documento

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>COMPROMISO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	Código: SC05-F07
		Versión: 2
		Página 1 de 7

La Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante la SUPERINTENDENCIA, considera que toda la información es importante y fundamental para el logro de sus objetivos misionales. En tal sentido, la SIC, como entidad pública y autoridad nacional de protección de datos, tiene el deber de salvaguardar y garantizar la protección y seguridad de la información que no tenga el carácter de pública de conformidad con la Constitución y la Ley.

Debido a lo anterior, y teniendo en cuenta el acceso que el usuario obtendrá a la información propia o en custodia de la SUPERINTENDENCIA, con ocasión de las labores descritas en el alcance del presente documento, este deberá cumplir con siguientes apartados:

CONSIDERACIONES

Que el artículo 209 de la Constitución Política, dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales, y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. De igual manera, dispone que las autoridades administrativas deban coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que el artículo 15 de la Constitución Política dispone que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Que no obstante lo anterior, el artículo 20 de la Constitución Política, contempla el derecho que tiene la población colombiana de informar y recibir información veraz e imparcial, y en desarrollo de esta garantía constitucional, la misma Carta Política en su artículo 74 dispone que “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

Que a través de la Ley 1581 de 2012 se expidió el régimen general de protección de datos personales, el cual tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 dispuso que no se requiere autorización por parte del titular del dato personal cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>COMPROMISO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	Código: SC05-F07
		Versión: 2
		Página 2 de 7

Que así mismo y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la mencionada Ley 1581 de 2012, la información contentiva de datos personales puede ser suministrada entre otras, a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden.

Que de conformidad con la Ley 599 de 2000, Código Penal, en su artículo 194, referente a las conductas punibles que atenten en contra de la intimidad, reserva e interceptación de comunicaciones, establece que: “el que en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro divulgue o emplee el contenido de un documento que deba permanecer en reserva, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor”.

Que, en el mismo sentido, la Ley 1273 de 2009, que modificó el Código Penal y creó un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos" y estableció disposiciones que buscan preservar integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, adiciono el artículo 269A del Código Penal, el cual señala que: “el que, sin autorización o por fuera de lo acordado, acceda en todo o en parte a un sistema informático protegido o no con una medida de seguridad, o se mantenga dentro del mismo en contra de la voluntad de quien tenga el legítimo derecho a excluirlo, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Que el Código Penal, , en su artículo 264F, también adicionado por la Ley 1273 de 2009, señala que: “el que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

Que la 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”*, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, así como las excepciones a la publicidad de información.

Que de conformidad con el Decreto único 1078 de 2015 que reglamenta el Sector de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones, se deben diseñar, al interior de las entidades públicas que conforman la Administración Pública, lineamientos de tecnologías de la información que definan el componente de seguridad y privacidad de la información, como parte integral de la estrategia de Gobierno en Línea de la entidad.

	COMPROMISO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	Código: SC05-F07
		Versión: 2
		Página 3 de 7

Que según el mismo Decreto único 1078 de 2015, en lo modificado recientemente por el Decreto 620 de 2020, los datos personales y en general la información generada, producida, almacenada, enviada o compartida en la prestación de los servicios ciudadanos digitales, dentro de los que se encuentra la interoperabilidad entre entidades públicas, no podrán ser objeto de comercialización, ni de explotación económica de ningún tipo, salvo autorización expresa del titular de los datos y de conformidad con los límites que impone la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, Ley 1581 de 2012.

EN CONSECUENCIA:

Yo, _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, en mi condición de representante legal de la sociedad _____, identificada con NIT No. _____, entiendo y acepto las siguientes condiciones, compromisos, derechos y deberes, relacionados con:

PRIMERO: ALCANCE: El presente compromiso se suscribe con la finalidad de salvaguardar la información suministrada por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a través de cualquier medio, bien sea electrónico, físico o verbal, por cualquiera de sus funcionarios, y/o contratistas, y respecto de la cual, solo podrá ser utilizada en el marco de:

 _____ quedándole prohibido compartirla con terceros, salvo por lo exceptuado en la cláusula CUARTA del presente compromiso

SEGUNDO: CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA Y LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El usuario debe dar cumplimiento a las políticas y lineamientos de seguridad y tratamiento de datos personales de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO sin limitarse con esto a las condiciones, compromisos, derechos y deberes consignados en este compromiso de confidencialidad.

	COMPROMISO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	Código: SC05-F07
		Versión: 2
		Página 4 de 7

TERCERO: PROTECCION DE DATOS PERSONALES

De llegar a tener acceso a datos personales cuyo responsable es la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, y que se encuentran contenidos en los aplicativos, herramientas o en cualquier mecanismo o documento físico o digital, su protección es el principal compromiso de todos los funcionarios, contratistas y/o usuarios externos que accedan a ellos, toda vez que son catalogados como datos e información con carácter reservado y confidencial, y su tratamiento está sujeto a la normatividad aplicable a la información pública reservada.

Como destinatario de la información personal y encargado de la misma, deberá adoptar todas las medidas de índole técnica, administrativas y humanas necesarias, eficientes, apropiadas, útiles y verificables para asegurar y poder demostrar el cumplimiento de sus deberes legales; y principalmente, los tendientes a asegurar la confidencialidad de la información, limitar el acceso a las personas debidamente autorizadas y utilizar la información únicamente para las finalidades autorizadas por el ordenamiento jurídico y por el presente compromiso.

CUARTO: EXCEPCIÓN A LA OBLIGACIÓN DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD: La obligación de reserva y confidencialidad de la información, no será exigible en los siguientes eventos:

1. Cuando haya sido o sea de dominio público.
2. Cuando deba ser revelada y/o divulgada en desarrollo o por mandato de una ley, decreto
3. Medie sentencia u orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales.
4. Cuando medie autorización expresa de la entidad.

PARÁGRAFO. En el caso del numeral segundo de este artículo, la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y el suscrito se obligan entre si a comunicarse, por escrito, las órdenes, providencias y decisiones emitidas por la entidad administrativa y/o judicial que demande la excepción de confidencialidad.

QUINTO: PROHIBICIÓN DE REPRODUCCIÓN

En cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con las políticas de seguridad de la información, está prohibida la copia, divulgación o uso indebido de la información obtenida de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

	COMPROMISO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	Código: SC05-F07
		Versión: 2
		Página 5 de 7

El usuario no debe reproducir por medio alguno la información individualizada y personal, almacenada en medio físico o digital en aplicativos, herramientas o cualquier medio.

El usuario debe salvaguardar la reserva legal de toda la información que conozca en desarrollo del contrato y se compromete a mantener con carácter confidencial toda la información propiedad de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a la que tenga acceso.

Parágrafo 1: Toda información confidencial entregada por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO es propiedad exclusiva de ésta y se revela únicamente con el propósito de facilitar el desarrollo de los temas acordados entre las partes.

Parágrafo 2: En caso de que se compruebe incumplimiento de la presente obligación, existiendo suministro de información reservada a un tercero, la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO podrá iniciar el correspondiente proceso legal, financiero, disciplinario, o al que haya lugar, teniendo en cuenta que el usuario deberá indemnizar todos los perjuicios que sean causados por la divulgación, uso indebido o no autorizado, o aprovechamiento a favor propio o de terceros, entre otros.

Parágrafo 3: Sólo se podrá entregar información a un tercero, previa autorización expresa y por escrito de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

SEXTO: ACCESO Y USO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA DE TI

De llegarse a proporcionar acceso a sistemas de información e infraestructura de TI de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, el usuario se compromete a usarlo exclusivamente para desarrollar el ALCANCE establecido en el presente documento.

El receptor de la información se compromete a implementar controles para la protección de la información, así como realizar la adecuada utilización de contraseñas, si estas le fuesen proporcionadas. Las contraseñas son sujetas a una completa confidencialidad y en ningún caso deberán ser divulgadas o compartidas.

En este sentido, es compromiso del usuario de los sistemas de información e infraestructura de TI de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO garantizar la confidencialidad, reserva y seguridad de la información y abstenerse de hacer uso de la información o del proceso de diligenciamiento para obtener provecho para sí o para terceros.

El usuario de los sistemas de información e infraestructura de TI de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO acepta el principio de circulación restringida, por el cual la

	COMPROMISO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	Código: SC05-F07
		Versión: 2
		Página 6 de 7

información que cuenta con esta clasificación solo será compartida con las entidades o personas autorizadas por la entidad.

Parágrafo 1: El usuario se compromete a no reproducir, ni difundir la información que reposa en la base de datos de los aplicativos de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a excepción de que tengan una finalidad y/o un objetivo claro, cumpliendo estrictamente en todo caso con la política y los lineamientos de seguridad de la Información, tratamiento y protección de datos personales.

SEPTIMO: MECANISMOS DE AUDITORÍA Y SEGURIDAD

Con el fin de asegurar una adecuada protección de la información, el usuario se compromete a comunicar a la entidad todo acto, conducta o hecho que atente contra la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información propiedad de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

OCTAVO: DISPOSICIÓN FINAL DE LA INFORMACIÓN

El usuario se compromete a hacer la devolución de la información sensible o de carácter confidencial que le haya sido confiada, así como realizar la destrucción segura de la misma al momento de finalización de la labor.

NOVENO: VIGENCIA

El presente compromiso tendrá una vigencia igual al término de duración de las labores que le dan origen. Terminado el presente compromiso, no se dará por terminada la obligación de dar aplicación de los principios de confidencialidad, reserva, circulación restringida y salvaguarda de la información, por lo cual se deberá garantizar la protección de esta, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.

DÉCIMO: CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO.

La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO podrá ejercer las acciones civiles, fiscales, penales, administrativas o disciplinarias a que haya lugar, conforme a la normatividad Colombiana vigente, incluyendo el Código Civil Colombiano (en lo relacionado con el incumplimiento de las obligaciones contractuales y responsabilidad extracontractuales), la Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales), Ley 1437 de 2011 (procedimientos para ejercer acciones administrativas en casos de incumplimiento), Ley 734 de 2002 (código disciplinario único), Ley 1273 de 2009 (protección de la información y de los datos) y las

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>COMPROMISO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	Código: SC05-F07
		Versión: 2
		Página 7 de 7

disposiciones aplicables del Código Penal, todo lo anterior en caso de demostrarse el incumplimiento del contratista con lo estipulado en el presente acuerdo.

UNDÉCIMO RESUMEN CAMBIOS

- Se realiza cambios de forma en el documento
- Se modifica el parágrafo uno del capítulo DÉCIMO: **CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO.**

En consecuencia, de lo anterior el presente compromiso se firma a los () días del mes de _____ del 202__.

Firma de quién acepta el presente compromiso:		
Cédula de Ciudadanía:		
Entidad y/o Empresa:		
Cargo que desempeña:		
Datos de Contacto:	Teléfono fijo y/o Celular:	
	Correo Electrónico:	

Nota: Usuario (a) recuerde que sus datos personales serán tratados de conformidad con las finalidades establecidas en la política de tratamiento de datos personales de la Entidad, la cual puede consultar en el siguiente enlace: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/normativa-de-la-entidad/politicas-lineamientos-y-manuales/politicas>.

Recuerde que usted puede presentar consultas y reclamos sobre la base de datos de la Entidad en el siguiente enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF/#>

RE: Evento de Cotización (RFQ) - 186748 (BPO III)

Cordial saludo, Paola.

En relación al asunto de referencia, la Subdirección de Negocios se permite aclarar que los precios publicados en el Catálogo del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024, son los precios actualizados por cada ítem o servicio ofertado por cada uno de los Proveedores. Sin embargo, realizada la validación correspondiente por parte del equipo administrador del AMP, en el simulador se evidencia una diferencia con los precios de los ítems, debido a que, al momento de publicar el evento de cotización, el mismo no se encontraba actualizado conforme a los precios determinados en el Catálogo. Razón por la cual, desde la Subdirección de Negocios se considera necesario publicar nuevamente el Simulador, sin modificación alguna respecto de los ítems que corresponden a cada uno de los servicios, únicamente, actualizando los precios ofertados por cada Proveedor.

Por lo anterior, frente a la solicitud realizada, la Subdirección de Negocios aclara que, si bien considera que la edición del evento de cotización objeto de estudio, se trata de un trámite meramente formal, pues no conduce a modificaciones que introduzcan un cambio sustancial respecto de las condiciones de compra o de los servicios a contratarse, si no de una aclaración frente a los precios del Simulador, que corresponde objetivamente a los precios publicados en el Catálogo. En este sentido, la SIC-, **no** deberá reiniciar los plazos de respuesta en el evento de cotización publicado en la TVEC, una vez edite dicho evento.

Cabe mencionar que los Proveedores ya conocen la necesidad específica de la SIC, y por lo tanto, la edición del evento de cotización bajo las condiciones expuestas anteriormente, únicamente permitiría que los proveedores coticen en el simulador actualizado, de acuerdo con los precios ofertados y publicados en el catálogo del Acuerdo Marco de Precios, lo que adicionalmente, se considera una medida importante para mitigar los riesgos que a futuro puedan presentarse frente a confusiones o imprecisiones respecto de la interpretación de las condiciones definidas en el AMP.

Quedo atento a cualquier novedad,

Cordialmente,



JUAN MANUEL ARANGO SIERRA
Subdirección de Negocios
Estructurador de Mecanismos de Agregación de Demanda
Manuel.arango@colombiacompra.gov.co
Carrera 7ma # 26 – 20 Piso 30 – Bogotá, Colombia
Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

"Evita imprimir este mensaje si no es estrictamente necesario. De esta manera ahorras agua, energía y recursos forestales.