

ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD MI MERCADO POPULAR - MMP

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA -COLOMBIA COMPRA EFICIENTE- 2024

Director General
Cristóbal Padilla Tejada

Secretario General (E)
Larry Sadi Álvarez Morales

Subdirector de Negocios
Guillermo Buenaventura Cruz

Subdirectora de Gestión Contractual
Carolina Quintero Gacharná

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)
Richard Ariel Bedoya De Moya

Subdirector de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE) (E)
Ricardo Pérez Latorre

Asesora Experta de Despacho
Ana María Tolosa Rico

Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
Claudia Taboada Tapia

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Ricardo Pajarito Mondragón

Asesor Experto de Despacho
Larry Sadi Álvarez Morales

Asesor Experto de Despacho
Ricardo Pérez Latorre

Asesora Experta de Despacho
Jeimmy León Casas

Asesora de Control Interno
Judith Gómez Zambrano

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DEFINICIONES	4
3. ALCANCE Y APLICACIÓN	6
I. INSTRUCCIONES PARA ENTIDADES ESTATALES.....	6
II. INSTRUCCIONES PARA LOS PROVEEDORES.....	7
CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	8

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- es el ente rector del Sistema de Compra Pública que desarrolla e impulsa políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los Partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

En este sentido, el Decreto Ley 4170 de 2011, por el cual se crea la Agencia, establece en el numeral 7 del artículo 3, que, dentro de sus funciones entre otras, le asiste la de diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo segundo de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto.

Ahora bien, la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC es una plataforma transaccional de comercio electrónico, a través de la cual las Entidades Compradoras hacen las transacciones de los Procesos de Contratación, para adquirir: (i) bienes y servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda; (ii) bienes y servicios al amparo de Contratos de Agregación de Demanda; y (iii) bienes en la modalidad de Mínima Cuantía en Grandes Almacenes. Cada cuenta de Entidad Estatal tiene usuarios asociados a ella. Existen dos tipos de usuario: usuario comprador y usuario ordenador del gasto.

El presente Protocolo de Indisponibilidad contiene las instrucciones y recomendaciones que deben seguir los usuarios en el caso en que se presente una “Falla general” o “Falla particular” en la plataforma que derive en la interrupción del normal desarrollo de los eventos de cotización gestionados por esta herramienta.

2. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Otros términos establecidos con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos definidos son en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son implementados. Los términos no definidos y empleados en el presente documento deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

CONCEPTO	DEFINICION
Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente	Es la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente-creada por el Decreto Ley 4170 de 2011, en sus siglas ANCP-CCE.
Entidad Estatal	Se refiere a cada una de las Entidades que se registren en la TVEC y que son: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007 y (c) aquellas Entidades que por disposición de la ley deben aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan (d) todo aquel, incluyendo particulares, que ejecuten recursos públicos y tengan la obligación legal de dar publicidad a su actividad contractual de acuerdo con la Ley 1150 de 2007 y la Ley de transparencia 1712 de 2014, como empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta y las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando aplique.
Mi Mercado Popular - MMP	Mi Mercado Popular es un módulo de la Tienda Virtual del Estado de Colombiano a través del cual las entidades estatales pueden adquirir bienes y servicios provistos por actores de la economía popular de todo el territorio nacional, hasta por el monto de su mínima cuantía. Permite poner en operación Mecanismos de Agregación de Demanda que funcionen como Sistemas Dinámicos de Adquisición.
Solicitudes de cotización	Es el evento creado por la Entidad Estatal que inicia el proceso de selección abreviada por compra a través de Catálogo derivado de un Acuerdo Marco o Instrumento de Agregación de Demanda, solicitando a los Proveedores la presentación de

CONCEPTO	DEFINICION
	su cotización para el suministro del bien o servicio que requiera la Entidad Compradora.
Falla General	<p>Interrupción o incidente que ocurre a más de un usuario en la plataforma MMP o dentro de una sección puntual de la herramienta, impidiendo el normal flujo de las tareas de negocio en las etapas del evento. Si se presentan estas fallas la ANCP – CCE expedirá y publicará un certificado con la fecha y hora de inicio y lo actualizará con la fecha y hora fin, una vez se supere la falla en un máximo de cuatro (4) horas siguientes en el enlace que se relaciona a continuación:</p> <p>https://www.colombiacompra.gov.co/node/516 y en</p> <p>https://mimercadopopular.gov.co/transparencia/informacion-publica</p>
Falla Particular	<p>Interrupción o incidente que ocurre cuando los Usuarios de forma aislada presencian fallas bloqueantes que les impide la continuidad del flujo de negocio, sin embargo, el error no está correlacionado entre si con otras fallas en simultáneo. Estos casos particulares son certificados por la ANCP - CCE mediante un correo electrónico que responde al caso radicado por la Entidad Estatal o el Proveedor a través del formulario de soporte disponible en https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte.</p> <p>La ANCP - CCE determinará si hay lugar a la existencia de la falla; en caso de que se compruebe la ocurrencia de esta, dicho correo constituye el certificado que habilitará, tanto a la Entidad Estatal como al Proveedor, para hacer uso del Protocolo de indisponibilidad.</p>
Mesa de Servicio	Área establecida como único punto de comunicación habilitado para los Usuarios que hacen uso de las plataformas del Sistema de Compra Pública, para reportar novedades, consultas, asistencias y Fallas; encargándose de la atención y solución de casos.
Canales de Comunicación Oficiales	Son los medios que la ANCP - CCE ha dispuesto para dar a conocer al público en general, el estado y novedades de las plataformas de Compra Pública.
Formulario de Soporte	<p>Herramienta habilitada en el portal web, que permite el reporte de solicitudes e incidentes a la Mesa de Servicio, a través de la cual los Usuarios adjuntan las evidencias necesarias para la gestión.</p> <p>https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte.</p>

3. ALCANCE Y APLICACIÓN

El presente Protocolo define y genera un alcance al tratamiento de los distintos eventos de indisponibilidad de Mi Mercado Popular de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).

Se puede considerar un incidente todo evento no deseado que interrumpa el servicio y/o los procesos regulares que se llevan a cabo dentro de la plataforma, esto puede afectar tanto a los Proveedores como a las Entidades Estatales.

I. INSTRUCCIONES PARA ENTIDADES ESTATALES

1. La Entidad Estatal deberá implementar y definir en las condiciones de la solicitud de cotización un correo electrónico de notificaciones y contacto, como medio de comunicación oficial ante una posible indisponibilidad.
2. En el caso de que se presente una presunta falla en el desarrollo del proceso en la plataforma Mi Mercado Popular, la entidad deberá reportar a la mesa de servicio a través del siguiente enlace <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/> para obtener un número de caso.
3. Ante una Falla Particular, una vez la Entidad Estatal haya reportado la situación a través del formulario de soporte, La ANCP – CCE realizará su respectiva validación y en caso de certificarse, la Entidad Estatal podrá utilizar dicho certificado para los fines pertinentes.
4. Ante una Falla General, las Entidades Estatales deben consultar el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE en el enlace <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/>, opción “Indisponibilidad en las plataformas”. Entre tanto, la Entidad Estatal deberá esperar el restablecimiento del funcionamiento de la plataforma con el fin de continuar con el desarrollo del proceso en la plataforma.

Cuando la plataforma este nuevamente disponible, la ANCP – CCE actualizará el Certificado de Indisponibilidad, por lo cual, la **Entidad Estatal** podrá continuar con el proceso. Por lo tanto, en caso de requerirse, la entidad estatal puede, en el marco de su autonomía administrativa, técnica, jurídica y presupuestal, ampliar el plazo de presentación de ofertas o por lo contrario dar continuidad con el proceso en los plazos establecidos inicialmente.

II. INSTRUCCIONES PARA LOS PROVEEDORES

1. En caso de que los usuarios no puedan acceder a la plataforma o exista alguna falla en la plataforma para enviar cotizaciones, es necesario que informe la situación presentada por medio de la opción "Crear caso" a la Mesa de Servicio de la ANCP-CCE en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/>
2. Si el Proveedor no puede presentar su cotización por una situación particular en el plazo establecido, deberá notificar a la Entidad Estatal al correo electrónico definido en el evento de cotización y por el foro de mensajes del evento, informando la novedad presentada.
3. La Entidad Estatal deberá validar si es una configuración del evento o una falla de la plataforma. Si hay una falla en la plataforma la Entidad Estatal debe reportarlo a través de un caso a la mesa de servicio.

De esta manera, la Entidad Estatal podrá definir si modifica el cronograma del evento ampliando el plazo para presentar la oferta, notificando por intermedio del chat o a los interesados.

4. Ante una falla general registrada en el Certificado de Disponibilidad expedido por la ANCP – CCE, el proveedor deberá enviar un correo electrónico a la Entidad Estatal previo a la fecha y hora establecida en el cronograma para la finalización del evento, indicando la situación presentada.
5. Cuando la plataforma esté nuevamente disponible y el evento de cotización aún no ha finalizado, puede enviar o editar su cotización antes de que concluya el evento; en caso contrario recomendamos validar con la Entidad Estatal ampliar el plazo, teniendo en cuenta la indisponibilidad presentada. El certificado de indisponibilidad podrá ser consultado en <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/> opción "Indisponibilidad en las plataformas".

Los términos establecidos en el presente documento son los mínimos para garantizar la transparencia, igualdad de oportunidades y pluralidad de oferentes en los eventos de cotización que se gestionen, por lo cual, no están sujetos a discrecionalidad de las Entidades Estatales y Proveedores, salvo en los casos específicos relacionados en este documento.

6. El presente documento no aplica para los eventos:

- ✓ Mantenimientos programados para la plataforma, los cuales serán anunciados de manera anticipada en los canales de comunicación que tiene destinado la ANCP-CCE.
- ✓ Los errores involuntarios de los Usuarios dentro de la plataforma no son objeto de certificación por parte de la ANCP – CCE. La Agencia únicamente administra la plataforma, pero no es responsable de las acciones u omisiones de la Entidad Estatal en ella.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Protocolo de Indisponibilidad MI Mercado Popular
Fecha de aprobación:	26/06/2024
Resumen / Objetivo de contenido:	El protocolo establece el procedimiento que deben seguir las Entidades y Proveedores en el caso en que se presente una Falla Particular o General en la plataforma Mi Mercado Popular.
Área / Dependencia de autoría:	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico y Subdirección de Negocios.
Código de estandarización:	
Categoría / Tipo de documento:	FORMATO
Aprobación por:	Guillermo Buenaventura Cruz Subdirector de Negocios Richard Ariel Bedoya de Moya Subdirector IDT
Información adicional:	NA
Serie documental según TRD	
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	https://mimercadopopular.gov.co/transparencia/informacion-publica

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma	
Elaboró					
Revisó					
Aprobó					
Nota: Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.					
3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO		Versión vigente del documento:		01	
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORO	REVISO	APROBO
01		Elaboración del documento			
Nota: el control de cambios en el documento se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documentos que describe la ficha técnica del presente documento.					

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD MI MERCADO POPULAR

CÓDIGO: CCE-GTI-FM-XX

VERSIÓN: 01 XX/XX/2024

Bogotá D.C	Día	Mes	2024
------------	-----	-----	------

LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Como administrador del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOPI) de conformidad con el artículo 3 del Decreto Ley 4170 de 2011.

Expide el siguiente:

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DE MI MERCADO POPULAR - MMP VIGENCIA 2024

MES	DISPONIBILIDAD	NUMERO DE INTERRUPCIONES
Enero	NA	NA
Febrero	NA	NA
Marzo	NA	NA
Abril	NA	NA
Mayo	NA	NA
Junio	NA	NA
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		

Detalle de los casos:

FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	DURACION (HORAS)	DESCRIPCION	FECHA DE ACTUALIZACION

Se publica en la ciudad de Bogotá D.C. el xx de xxxxxx de 2024

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

DE LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

CONTROL DEL CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISIONES		
01	Creación Formato	XX/XX/2024	Elaboró		
			Revisó		
			Aprobó		