Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATAR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SIGME

PROFESIONALES

Dependencia solicitante:	**Dirección Territorial Norte**

1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

1.1 Necesidad detectada:

Para dar cumplimiento a las funciones asignadas a la Dirección Territorial Norte, es necesario contar con los servicios profesionales de un contratista, que realice labores de clasificación, tipificación, preparación de los radicados, revisión organización, creación de expedientes virtuales, y su debida asignación o enrutamiento al grupo de gestión de trámites de Peticiones, Quejas y Reclamos través del sistema designado por la Entidad.

1.2 Justificación.

De conformidad con lo previsto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y en el Artículo 20 del Decreto 990 de 2002, la Dirección Territorial Norte, tiene entre sus funciones:

"1. Resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994.

2. Ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que una empresa de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de la decisión respectiva.

3. Conocer de los recursos de apelación interpuestos contra los actos administrativos emitidos por el personero municipal, mediante los cuales decida la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y las elecciones de sus juntas directivas.

4. Dar trámite a las quejas sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los contratos de servicios públicos.".

En el Plan de Acción para la vigencia 2018 la Superintendencia de Servicios Públicos definió que la Dirección General Territorial debe "*Enrutar los trámites que ingresan a la dependencia*". Y en el Plan de Acción vigencia 2019, mantienen la obligación de: dar *"Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y Revocatorias recibidas en la dependencia."*

Es preciso señalar que, no hay personal de planta para ejecutar el servicio a contratar en la

Dirección Territorial Norte, por ello en el marco del Proyecto de Fortalecimiento a la Gestión Institucional, se ha gestionado la modernización con el fin de ampliar la planta de personal sin obtener resultados favorables, por lo que se hace necesario continuar contratando los servicios profesionales de personal externo que tenga la idoneidad y el conocimiento jurídico.

En este contexto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tramitó vigencias futuras ante la Dirección Nacional de Planeación y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público; aprobadas y autorizadas en SIIF Nación, el pasado 7 de diciembre de 2018; las cuales deben ser ejecutadas desde mediados de diciembre de esta vigencia y el primer semestre de 2019.

Por lo expuesto, y teniendo en cuenta que la Dirección Territorial Norte, a corte del 30 de noviembre de 2018 tiene alrededor de 26.087 radicados relacionados en el cuadro de trámites pendientes de tramitar, lo cual se encuentra incluido lo radicado del mes de diciembre de 2018, lo cual corresponde al promedio mensual recibido de 8113 tramites nuevos para su atención, se requiere contratar los servicios profesionales, para la revisión y clasificación de las solicitudes recibidas en la Dirección Territorial Norte; la creación de expedientes virtuales, la preparación de los mismos para su enrutamiento al grupo de Peticiones Quejas y Reclamos – PQRS, los cuales darán trámite a las solicitudes recibidas de Derechos de Petición, PQRs, denuncias, copias, solicitudes de información, anexos a RAP y REQ, solicitudes de copias, consultas, remisión de información, solicitudes de aclaración o revisión de resoluciones, requerimientos o comunicaciones de usuarios y empresas prestadoras, traslados por competencia, respuestas de usuarios y empresas, requerimientos de organismos del control y gubernamentales, solicitud de requerimiento de expedientes; cuando se requiera respuestas a RAP directos y Revocatorias Directa, formulación de pliegos de cargos y decisiones de cierre y archivo.

Por ello, se requiere contratar un grupo de ocho (08) abogados con experiencia laboral de más de quince (15) meses, para que garantice el correcto desarrollo de los trámites anteriormente mencionados, y se continúe cumpliendo y mejorando en la atención de los Usuarios y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, logrando así impulsar, gestionar y resolver cada una de las solicitudes que son radicadas ante la Dirección Territorial Norte de la Superservicios, logrando así impulsar, gestionar y resolver las Peticiones y Recursos que son radicadas, con el fin de propender por la respuesta oportuna de estos, de conformidad con los términos de Ley respectivos.

Cabe destacar, que la ejecución del contrato a suscribir traerá los siguientes beneficios:

- Apoyo en las actividades de enrutamiento de los trámites a cargo de la Dirección Territorial.
- El seguimiento y control de los trámites a través del sistema Orfeo y la organización en las asignaciones al grupo de PQRS.
- El reporte semanal sobre el estado del enrutamiento de los trámites de la Dirección Territorial, como resultado del seguimiento en la matriz dispuesta por la Dirección General Territorial.

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL:

RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO

Vigencia 2018

Número de consecutivo en el PAA	82011618
CDP:	125918
Objeto de Gasto	Adquisición de servicios
Nivel Ordinal	02-02-02-008 Servicios prestados a empresas y servicios de producción

Vigencia 2019

Número de consecutivo en el PAA	82011618
CDP Autorización vigencia futura:	94418
Objeto de Gasto	Adquisición de servicios
Nivel Ordinal	02-02-02-008 Servicios prestados a empresas y servicios de producción

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ESPECIFICACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.

3.1. Objeto: Prestar servicios profesionales jurídicos para analizar y sustanciar con calidad y oportunidad legal Peticiones Quejas y Reclamos – PQRS que le sean asignadas a través del sistema que la entidad disponga para ello, así mismo atender la atención y orientación a usuarios de manera personalizada y/o telefónica en sede de la Dirección Territorial.

3.2. Obligaciones específicas del contratista:

1. A más tardar al finalizar el día siguiente de la asignación tipificar todos los radicados de acuerdo a las tablas de retención documental – TRD´s-. **2**. Orientar y recibir reclamaciones de usuarios tales como: Derechos de Petición, PQRs, denuncias, copias, solicitudes de información, anexos a RAP y REQ, solicitudes de copias, consultas, remisión de información, solicitudes de aclaración o revisión de resoluciones, requerimientos o comunicaciones de usuarios y empresas prestadoras, traslados por competencia, respuestas de usuarios y empresas, requerimientos de organismos del control y gubernamentales, solicitud de requerimiento de expedientes; cuando se requiera respuestas a RAP directos y Revocatorias Directa, formulación de pliegos de cargos y decisiones de cierre y archivo. **3.** Revisar y estudiar los tipos de trámites que le sean asignados por Orfeo, crear expediente (en el caso de PQR incluir en el expediente No. 20188203801000O1E de conformidad con lo dispuesto en la Circular 20185000000014 del 09/01/2018), incluir en información general el servicio, causal y detalle, **y proyectar el documento de respuesta de la misma dentro de los tres (03) días luego de su asignación, así mismo** Imprimirlo y entregarlo en el mismo término a gestión documental para la puesta al correo o desde el

correo institucional según corresponda, entrega que se debe realizar en el formato establecido en el SIGME. **4.** Remitir oportunamente alertas ciudadanas y reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario. **5**. Identificar los tramites que no sean de competencia de la Dirección Territorial o de otra área *-Denuncias, recursos, Consultas, requerimientos formulados por entes gubernamentales o de control, Demandas, Documentos para las Delegadas y otras dependencias entre otros-*, evento en el cual deberá proceder a reasignar dentro de los dos (02) días luego de su asignación al Supervisor del contrato para su envío al área correspondiente. **6.** Asociar los radicados recibidos y todos los documentos relacionados con dicho expediente y corregir los que estén mal tipificados o contengan información errónea. **7**. Trasladar dentro de los dos (02) días siguientes a su asignación los trámites de competencia de otras entidades. **8.** Atender de manera personal o telefónica a los usuarios y demás personal en general que lo requiera, brindándoles orientación sobre el procedimiento a seguir para presentar una reclamación e informándoles sobre el estado de su trámite en la entidad, atenciones que deben ser radicadas en Orfeo. **9**. Cuando se atiendan usuarios de manera personalizada en los puntos de atención Superservicios, Casas del Consumidor, o en cualquiera de las actividades de Servicio al Ciudadano, dichas atenciones deberán registrarse en el formato de atenciones personalizadas conforme al procedimiento previsto por la entidad en el SIGME, y radicarse en Orfeo. **10.** Atender de acuerdo a las directrices de buen trato a los usuarios y de acuerdo al Manual del servicio al ciudadano. **11**. Reportar en línea diariamente en el formato de soluciones ciudadanas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las atenciones y trámites atendidos de forma verbal o escritas. **12**. Apoyar las estrategias de participación ciudadana y control social en su territorio. **13**. Apoyar las actividades y dar cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. **14**. Implementar estrategias en el punto de atención que conlleve a la reducción de tramites o PQRs innecesarios o que puedan ser resueltos con la asesoría presencial, esto sin afectar los derechos de los usuarios. **15**. Apoyar las actividades de estrategias de la Red Nacional de Protección al Consumidor dentro del departamento respectivo a la ejecución del contrato. **16**. Apoyar las estrategias digitales de atención al ciudadano. **17.** Informar al supervisor del contrato, sobre los hechos detectados en los servicios prestados por las empresas y que constituyan alerta, que generen riesgo en la prestación del servicio respectivo o en la atención a los usuarios. **18.** Atender de manera inmediata las correcciones e instrucciones impartidas por el Supervisor. **19**. Asistir a las reuniones de seguimiento o actualización que se programen, así mismo estar atento a cualquier comunicación o directriz que se le remita vía Correo Electrónico. **20.** Apoyar el "**PLAN DE CHOQUE CARIBE**" cuando se requiera, atendiendo y radicando en el vehículo móvil los días y horario establecido por la entidad, orientando y recibiendo reclamaciones, quejas, denuncias y demás tramites, así mismo gestionar los cuatro (4) temas de reacción inmediata. **21.** Mantener actualizado el cargue de radicados del sistema **ORFEO**. **22**. Garantizar la confidencialidad y no divulgación de información reservada de la **SUPERSERVICIOS** a la que pueda tener acceso.

3.3 Plazo de ejecución:

El plazo de ejecución del presente contrato será de **SEIS (6) MESES Y DOS (2) DIAS** contado a partir de la suscripción del acta de inicio que en ningún caso podrá ser anterior al cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato.

3.4. Lugar de ejecución: Para todos los efectos legales el lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Barranquilla, o donde lo indique el supervisor del contrato para garantizar la ejecución del objeto contractual.

3.5. Gastos de Desplazamiento: La SUPERSERVICIOS reconocerá al CONTRATISTA los gastos de desplazamiento, los cuales deberán ser liquidados de acuerdo con lo establecido en la resolución que se encuentre vigente en la Superservicios para tal fin.
3.6. Supervisión: La Superservicios realizará la supervisión del contrato a través del Director General Territorial o quien sea designado para tal efecto, de conformidad con el Manual de Supervisión; constatando previamente que el escogido cumpla con la idoneidad y experiencia relacionada necesaria para ejercer esta función, de igual manera que no se encuentre incurso en las causales de inhabilidad, incompatibilidad o impedimento de orden constitucional, legal y demás normas que rigen la materia. El supervisor será responsable de velar por los intereses de la Entidad en procura de que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales.

3.7. Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral: Se verificó que el futuro contratista se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, para lo cual se anexa el respectivo soporte.

3.8. Identificación del contrato a celebrar. El contrato a celebrar es de prestación de servicios profesionales

3.9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

3.9.1. Valor Estimado del Contrato: El valor total del contrato es por la suma de **DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS VEINTIOCHO MIL PESOS MCTE ($18.928.000.00).**

3.9.2. Forma de pago: La SUPERSERVICIOS pagará el valor del contrato al CONTRATISTA, así: **Un primer pago hasta la suma de DOSCIENTOS OCHO MIL PESOS MCTE ($208.000.00), por los días de servicio efectivamente prestados hasta el 31 de diciembre de 2018. Y** Seis (6) pagos mensuales iguales cada uno por valor de **TRES MILLONES CIENTO VEINTE MIL PESOS MCTE ($3.120.000.00), a partir del primero de enero de 2019,** o proporcional al servicio efectivamente prestado.

4. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato, se encuentra justificado de acuerdo a la tabla de honorarios fijada por la entidad para el año 2018 y que ha establecido para la contraprestación por los servicios que prestará el contratista, así:

CATEGORIA	NIVEL	REQUISITOS	HASTA SALARIOS MINIMOS	Salario 2018 más aumento estimado en 4,05% y redondeado al 1000

III	2	Título profesional y hasta 12 meses de experiencia	4.8	$3.685.000

Teniendo en cuenta lo establecido en el cuadro anterior, se encuentra que el perfil del profesional es acorde y se ajusta a lo requerido. De igual manera, su formación académica se enmarca dentro de la categoría y nivel descritos.

Así las cosas, tomando como referente lo anterior, se ha determinado que el valor mensual a pagar por el servicio objeto del contrato a suscribir es por un valor de **TRES MILLONES CIENTO VEINTE MIL PESOS MCTE ($3.120.000.00).**

De acuerdo con lo anterior se determina que el valor del contrato es de **DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS VEINTIOCHO MIL PESOS MCTE ($18.928.000.00).**

El presupuesto del contrato está garantizado con el certificado de disponibilidad presupuestal No.**125918** de fecha **18 de septiembre** de 2018, por valor de **DOSCIENTOS OCHO MIL PESOS MCTE ($208.000.00).**

El presupuesto del contrato está garantizado con la autorización de vigencias futuras 2019, **No. 94418 de fecha 7 de diciembre de 2018**, por valor de **DIECIOCHO MILLONES SETECIENTOS VEINTE MIL PESOS MCTE ($18.720.000.00).**

Ahora bien, es preciso señalar que por tratarse de un contrato de prestación de servicios profesionales la persona a contratar, actuará con total autonomía técnica y administrativa en el cumplimiento de las obligaciones que asume y, en consecuencia, no crea relación laboral alguna con la Superservicios.

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

Contratación directa para la prestación de servicios profesionales, según lo establecido en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que dispone "*Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales*". En concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9, del Decreto 1082 de 2015, que "***Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales.*** *Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.*

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza

intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. ...".
La contratación directa de la persona natural objeto del presente estudio, tiene su razón de ser en la falta de personal para el desarrollo del objeto contractual.

6. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Se solicita contratar directamente los servicios de **MARY· ROSSY PACHECO SARMIENTO**, persona natural, quien está en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, porque demuestra idoneidad y experiencia exigida para desarrollar las actividades descritas. Dentro de su formación académica cuenta con estudios exigidos y experiencia laboral de más de doce (12) meses respectivamente, de conformidad a la certificación laboral que reposan en su hoja de vida, calidades que la hacen apta para ocupar el perfil solicitado.

Se verifica que el contratista no está inmerso en ninguna de las inhabilidades de orden general y especial de la Ley 142 de 1994, Artículo 44, como tampoco de las establecidas por las normas colombianas para tal fin.

Así las cosas, se encuentra que la contratación de **MARY ROSSY PACHECO SARMIENTO**, cumple con las condiciones y requisitos para el desarrollo del objeto contractual; atendiendo a su formación académica de abogada, y su experiencia en el tema especial de atención a usuarios y respuestas a solicitudes radicadas, aunado a lo anterior la ausencia de personal suficiente en la planta de personal para realizar esta actividad.

7. ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS

De acuerdo con lo previsto en el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y los lineamientos del manual de riesgos expedido por Colombia Compra Eficiente (M-ICR-01), esta entidad ha definido como riesgos dentro de la ejecución del presente contrato, los siguientes:

MATRIZ DE RIESGOS

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
1	General	Externo	Selección	Operacional	El contratista presenta información inconsistente.	Contratación sin el lleno de requisitos legales. Lo asume el Contratista.	Posible	Catastrófica	Extremo	Alta

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
2	General	Externo	Selección	Operacional	El contratista presenta documentos con información, presuntamente, falsa, para acreditar requisitos.	Contratación sin el lleno de requisitos legales. Lo asume el Contratista.	Posible	Catastrófica	Extremo	Alta
3	Especifico	Externo	Ejecución	Contratista	Cambio de Régimen simplificado a cambio de régimen común, por parte del contratista, de acuerdo a la normatividad vigente.	Genera un desequilibrio del valor contractual. Lo asume la Superservicios.	Posible	Moderado	Alto	Menor
4	Especifico	Externo	Ejecución	Contratista	Los trabajadores independientes en ejercicio de su profesión, en tanto son personas naturales, pueden sufrir accidentes o enfermedades que pueden afectar la debida prestación de los servicios contratados.	Retrasos en la ejecución del contrato. Lo asume el contratista a través de la EPS o ARL.	Posible	Mayor	Alto	Mayor
5	General	Externo	Ejecución	Regulatorio	Cambios normativos que afectan el contrato o su ejecución.	Genera un desequilibrio del valor contractual. Lo asume una u otra parte de acuerdo a lo dispuesto en la nueva regulación.	Probable	Moderado	Alto	Menor
6	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Indisponibilidad del sistema Orfeo	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Mayor	Alto	Alta
7	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Uso Inadecuado del sistema Orfeo.	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Menor	Medio	Medio
8	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Ilegibilidad de los expedientes virtuales	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Menor	Medio	Medio

FORMA DE MITIGARLOS

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	Superservicios	Verificación de la información suministrada por el contratista y la entidad.	Raro	Menor	Bajo	No	Dirección Territorial Oriente	Verificar mediante una confrontación de los documentos aportados y los requisitos exigidos.	Cada vez que se presente la necesidad.
2	Superservicios	Verificación de los documentos presentados / Terminación del contrato.	Raro	Catastrófico	Alto	No	Dirección Territorial Oriente	Consultando las fuentes de emisión de los documentos.	Cada vez que exista algún cuestionamiento respecto a los documentos aportados.
3	Superservicios	Verificación de la información contractual del contratista en la Entidad. Gestión de la solicitud de ajuste del contrato por parte del contratista, relativa al cambio de régimen.	Raro	Menor	Bajo	Si	Dirección Territorial Oriente	Seguimiento a solicitud del contratista.	Cada vez que se presente la necesidad.
4	Superservicios	Adopción de la medida contractual pertinente de acuerdo con el caso concreto (suspensión, terminación, cesión del contrato, etc.).	Raro	Menor	Bajo	No	Dirección Territorial Oriente	Por supervisor a través del seguimiento del contrato.	Permanentemente durante la ejecución del contrato.

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
5	Superservicios	Informar al contratista sobre el cambio del contrato y sus impactos en el mismo, para tomar las medidas del caso.	Improbable	Menor	Bajo	Si	Dirección Territorial Oriente	Analizar la necesidad de la SSPD para así realizar una buena calificación del objeto contractual.	Cada vez que se presente un cambio normativo en el régimen de contratación o normas asociadas.
6	SSPD	Mantenimientos periódicos al Sistema Orfeo. Apoyo permanente presencial por parte de la Oficina de Informática en apoyo a la ejecución del contrato. Disponibilidad telefónica de la mesa de ayuda de la SSPD	Improbable	Mayor		ALTO	SSPD Contratista	Por medio de la verificación de la ejecución de los mantenimientos programados. Verificación de la asistencia del personal de apoyo. Verificación de funcionamiento de la línea de la mesa de ayuda.	Según Cronograma para efectos del mantenimiento Y permanente para efectos del apoyo técnico.
7	CONTRATISTA	Solicitar Orientación Inmediata respecto del uso del sistema, cuando se le presenten dificultades.	Improbable	Menor		BAJO	Contratista	Por medio de la verificación de la atención a las solicitudes de soporte.	Permanente

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
8	SSPD	Revisión de la calidad de los documentos digitalizados	imposible	Menor		BAJO	SSPD Contratista	Soporte Oficina de Gestión Documental	Cuando se presente

8. GARANTÍA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

De conformidad con este estudio, para la presente contratación y teniendo en cuenta la naturaleza del objeto a contratar, la forma de pago y el valor de los mismos, se considera que no es necesario exigir la garantía única en la presente contratación.

KEIDY MILENA DIAZ PLAZA
Directora Territorial Norte

Proyectó: Maria del Rosario Ardila – Profesional Especializado Grado 13.
Revisó: Revisó: Keidy M. Diaz Plaza – Directora Territorial Norte
Anexos. CDP.
Certificación Formato AS-F-011
Documentos Lista chequeo AS-F-041