

SERVICIOS PROFESIONALES

Dependencia solicitante:	DIRECCIÓN NOROCCIDENTE.	TERRITORIAL
---------------------------------	------------------------------------	--------------------

1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

1.1 Necesidad detectada.

Con el ánimo de cumplir con los compromisos adquiridos por las Direcciones Territoriales de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, en particular con el oportuno trámite de recursos de queja y recursos de apelación, se hace necesario conformar un equipo de trabajo que cumpla con la correcta revisión y clasificación de las solicitudes recibidas, la creación de expedientes virtuales, la preparación de los mismos para su enrutamiento, dado que el personal de planta con el que cuenta la Dirección Territorial es insuficiente para realizar la actividad, por lo cual se requiere contratar los servicios profesionales externos que tengan la idoneidad y el conocimiento jurídico para la atención de los trámites que deben ser atendidos por la Dirección Territorial Noroccidente.

Para el efecto, se hace necesario contar con un equipo de trabajo que apoye en la revisión y el análisis de identificar, tipificar, enrutar y reasignar los radicados de RAP, REQ, REV, anexos y otros, que sean de competencia de la Dirección Territorial Noroccidente de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en territorio, toda vez que el número de personas de planta que se encuentran ejerciendo estas labores en la territorial es insuficiente para atender todos los compromisos.

En este orden de ideas, es necesario contratar un total de seis (6) profesionales con hasta doce (12) meses de experiencia profesional para apoyar en la revisión, tipificación, clasificación, análisis de las solicitudes recibidas que resuelvan tramites a cargo de la Dirección Territorial Noroccidente de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en territorio.

1.2 Justificación.

De conformidad con la Ley 142 de 1994, modificada parcialmente por la Ley 689 de 2001, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. Así mismo, la Superservicios es un organismo que cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, se encuentra adscrito al Departamento Nacional de Planeación y, para efectos contractuales, conforme con lo señalado en el literal b) del numeral 1 del artículo 2 de la Ley 80 de 1993, es una entidad estatal.

Como lo señala el Decreto 1369 de 2020, la Superservicios, es la Entidad nacional competente en la inspección, control y vigilancia de las entidades que presten servicios

públicos domiciliarios y demás actividades que las hagan sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994.

Para el efecto, este mismo Decreto en el artículo 22 asignó a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, entre otras, las siguientes funciones.

- 1. Elaborar, dirigir y coordinar la supervisión de los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, conforme los criterios definidos por la Superintendencia.*
- 2. Atender y resolver, dentro del ámbito de su competencia los derechos de petición, conservando unidad de criterio de la Superintendencia.*
- 3. Ejercer la inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.*
- 4. Notificar todos los actos administrativos que emita la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión Territorial.*

Ahora, el artículo 23 amplía el número de direcciones territoriales a 7 en todo el territorio nacional, las cuales son adscritas a la Superintendencia Delegada para la Protección al usuario y Gestión del Territorio quien ejercerá como superior jerárquico y funcional.

En suma, el artículo 24 asignó, entre otras, las siguientes funciones a las direcciones territoriales:

- 1. Resolver los recursos de apelación y queja que interpongan los usuarios sobre los temas relacionados con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y 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 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que un prestador de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la decisión.*
- 3. Conocer 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 marco de los objetivos estratégicos de la entidad, así como de las funciones y la naturaleza de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio y de las Direcciones Territoriales, es indispensable ejecutar las acciones en debida forma, de tal manera que se cumpla con lo ordenado por el Decreto 1369 de 2020, como funciones a su cargo, así como los productos establecidos en el plan de acción para la vigencia 2023, donde se establecen los siguientes:

- 1) *Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios.*
- 2) *Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. -*
- 3) *Espacios pedagógicos en la estrategia de participación ciudadana creados.*
- 4) *Rendiciones de cuentas ejecutadas.*
- 5) *Respuesta y/o resoluciones de los Derechos de Petición, Recursos de Apelación, Recursos de Queja y Revocatorias gestionados oportunamente.*

En este punto es importante mencionar, que si bien el Decreto 1370 de 2020, modernizó la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios aumentándola para el año 2021, no fue suficiente, pues la Dirección Territorial Noroccidente de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio viene atendiendo en la medida de su capacidad operacional con un total de 6 abogados de planta, el trámite de revisión, tipificación, clasificación y análisis de los recursos recibidos para la respectiva reasignación a fallo, que en promedio mensual ingresan (5200); y que en promedio mensual se tramitan (2540), por lo que con la sola capacidad de personal humano conformado por funcionarios, no es posible atender la totalidad de los tramites recibidos.

Aunado a lo anterior, la Dirección territorial finaliza el año 2022, con un rezago aproximado de 35.530 trámites entre recursos de apelación y recursos de queja.

Finalmente es preciso señalar, que para evacuar los tramites oportunamente se deben atender los lineamientos y directrices que imparta la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio sobre cumplimiento de metas y objetivos trazados, de igual manera se deben acatar las posiciones institucionales y unificación de criterios que imparta la oficina asesora jurídica, y la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.

Debe tenderse a que se reduzca el represamiento de tramites, ejerciendo control y seguimiento continuo a los radicados asignados, en aras de que no se afecte la gestión de la Dirección Territorial.

En consecuencia de lo anterior, se evidencia la necesidad de contratar una persona con título profesional y hasta doce 12 meses de experiencia profesional, que apoye en la revisión, tipificación, clasificación, análisis de las solicitudes recibidas, la creación de expedientes virtuales, de igual forma proyectar las comunicaciones a usuario, empresa y requerimientos respectivos a cargo de la dirección territorial, para su posterior reasignación a fallo, toda vez que el número de personas de planta que se encuentran ejerciendo esta labor en la territorial, es insuficiente para atender todas las solicitudes allegadas a través de los diversos canales dispuestos por la entidad.

Es por ello necesario contar con estos servicios, ya que la Dirección Territorial Noroccidente de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, tiene dentro de sus funciones: Resolver los recursos de apelación y queja que interpongan los usuarios sobre los temas relacionados con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, así mismo

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

En este orden de ideas, se debe tener en cuenta que los servicios requeridos en el presente documento permiten apoyar el adecuado cumplimiento de funciones misionales y legales de la entidad, dada la cantidad y elevada carga de trámites que ingresan asociados a las reclamaciones por fallas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y por el alto costo de las tarifas en toda la Costa Caribe.

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO

Número de consecutivo en el PAA	82004723
Fecha de aprobación PAA	31 de marzo de 2023
CDP:	63223
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 en la revisión, tipificación, clasificación, análisis de las solicitudes recibidas, la creación de expedientes virtuales; así mismo proyectar las comunicaciones a usuario, empresa y requerimientos respectivos de acuerdo a Ley 142 de 1994, para la reasignación de los recursos a fallo.

3.1.1 Clasificación UNSPSC del objeto:

El objeto contractual se clasifica en los siguientes códigos del clasificador de Bienes y Servicios:

Nombre del Producto	Código de Segmento	Código - Familia	Código -Clase	Código - Producto
Servicios temporales de recursos humanos	80000000	80110000	80111600	80111620

3.2. Obligaciones especiales del contratista:

1. A más tardar al finalizar el día siguiente de la asignación, tipificar los radicados de acuerdo las tablas de retención documental TRD's.

2. Revisar y enrutar diariamente los radicados de RAP, REQ, REV, anexos y otros, asignados por ORFEO conforme las metas definidas por la entidad adelantando: la creación de expedientes, inclusión en información general del servicio, causal y detalle, revisión de requisitos de procedibilidad y presupuestos legales, así como revisar que no se haya configurado silencio administrativo positivo, y, que el trámite recaiga sobre los eventos que prevé el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
3. Proyectar en concordancia con la productividad establecida en el numeral anterior en :
i) REQ: requerimiento de expediente a las empresas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 la Ley 1437 de 2011 CPACA —, y ii) Requerimiento a usuarios cuando no aporten acto administrativo que dispone el rechazo del recurso de apelación en los términos que prevé el art. 17 del Decreto 1755 del 2015.
4. Imprimir y entregar los oficios que se generen en cumplimiento de la obligación anterior, luego de su asignación a gestión documental para la puesta al correo o envío desde el correo institucional. Entrega que se debe hacer en el formato establecido en el SIGME. Si el envío es por correo electrónico proceder a su envío de inmediato.
5. En el caso de los trámites que no cumplan con alguno de los requisitos de procedibilidad previstos en el artículo 77 del CPACA. Proyectar dentro de los ocho (08) días siguientes luego de su asignación la resolución de rechazo, y en el mismo término enviar a revisión.
6. En el caso de los trámites que se encuentren sin el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, proyectar dentro de los ocho (08) días siguientes luego de su asignación resolución de improcedencia o inhibición según sea el caso y en el mismo término enviar a revisión.
7. Proyectar los autos de prueba cuando no se encuentre acreditada la legitimación dentro del expediente.
8. Identificar los trámites que no sean de competencia de la Dirección Territorial y asignar dentro del término legal a la dependencia y usuario correspondiente.
9. Asociar los radicados recibidos como anexos, sustentaciones, aporte de pruebas y todos los documentos relacionados con dicho expediente, y corregir los que estén mal tipificados o contengan información errónea.
10. Entregar un informe mensual de la gestión y preparar los reportes que sean solicitados acorde con lo dispuesto por el Supervisor.
11. Atender de manera inmediata las correcciones e instrucciones impartidas por el Supervisor.
12. Llevar un control diario en Excel de todos los trámites asignados que deberá contener la siguiente información: Radicado, fecha de radicación, tipo de trámite, empresa, causal, tipo de fallo, fecha de asignación, radicado de respuesta y fecha, fecha de entrega a gestión documental, control este que además de mostrar el cumplimiento de las actividades en el término estipulado, será la evidencia de las actividades desarrolladas, y soporte para el informe a presentar mensualmente.
13. Reportar en el drive que indique la supervisora los radicados recibidos y tramitados por día, de manera que se pueda adelantar un control diario del proceso de enrutamiento.
14. Informar al Supervisor del contrato sobre los hechos detectados en los servicios prestados por las empresas y que constituyen alerta, que generen riesgo en la prestación del servicio respectivo o en la atención a los usuarios.

15. Apoyar la atención de los usuarios de forma personalizada o telefónica, cuando se requiera, llevando el correspondiente registro de las atenciones realizadas.
16. Asistir a las reuniones de seguimiento o de cualquier otra actuación, citadas por el supervisor del contrato o las correspondientes a la debida ejecución de las obligaciones contractuales.
17. Mantener al día el descargue de radicados del sistema CRONOS.
18. Informar de manera inmediata al Supervisor del contrato, cualquier causa o razón que impida la debida ejecución del objeto contractual y de las obligaciones.
19. Las demás actividades que le sean asignadas en el desarrollo del objeto del contrato

3.3. Plazo de ejecución:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el día 22 del mes de diciembre de 2023, término contado apartir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

3.4. Lugar de ejecución: Para todos los efectos legales el lugar de ejecución del contrato será la sede de la Dirección Territorial Noroccidente en 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 ejercerá la supervisión del presente contrato por intermedio de la Coordinación del Grupo de Recursos de Apelación y Queja de la Dirección Territorial, quien velará por los intereses de la Entidad en procura de que el CONTRATISTA cumpla con las obligaciones contractuales y dará cumplimiento a los Manuales, procesos y procedimientos del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios que se relacionen con su actividad de supervisión.

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 será hasta por la suma de **DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/L (\$19.600.000)**, incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

3.9.2. Forma de pago: La SUPERSERVICIOS pagará el valor del contrato al CONTRATISTA, así:

A. Un primer pago por concepto de los servicios efectivamente prestados hasta el último día del mes de junio de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio.

B. Cinco (05) pagos iguales por mensualidad vencida a partir del primero (01) de julio de 2023, por valor de **TRES MILLONES DE PESOS M/L (\$3.000.000)**.

C. Un último pago hasta por la suma de **DOS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/L (\$2.200.000)**, por la efectiva entrega y aprobación, por parte del supervisor del contrato, del entregable denominado "Informe Final de actividades".

PARAGRAFO: Para efectos del pago contemplado en el literal A, el valor del día efectivamente prestado será por la suma de **CIEN MIL PESOS M/L (\$100.000)**.

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 2023, y que ha establecido para la contraprestación por los servicios que prestará el contratista, así:

CATEGORIA	NIVEL	REQUISITOS	HONORARIOS 2023
III	2	Título profesional y hasta doce 12 meses de experiencia profesional	\$ 4.108.214

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, tanto su formación académica como profesional se enmarcan 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 DE PESOS M/L (\$3.000.000)**.

De acuerdo con lo anterior, teniendo en cuenta el término de ejecución del contrato, se determina que el valor del contrato es de **DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/L (\$19.600.000)**.

Ahora bien, es preciso señalar que, por tratarse de un contrato de prestación de servicios, en la realización temporal de actividades, 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* AS-F-003 V.10

*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 que el personal que existe no es suficiente para realizar la actividad, sumado a la cantidad de trámites que se encuentran pendiente por resolver.

6. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Se solicita contratar directamente los servicios profesionales de **CARLOS MANUEL GARCIA OROZCO**, quien está en capacidad de ejecutar el objeto del contrato porque demuestra idoneidad y experiencia directamente relacionada y tiene los conocimientos acreditados necesarios para desarrollar las actividades.

Dentro de su formación académica posee título profesional de abogado, con hasta doce (12) meses de experiencia profesional de conformidad con las certificaciones que reposan en su hoja de vida, calidades que lo hacen apto para celebrar el contrato y ejecutar las obligaciones pactadas. Así las cosas, se encuentra que la contratación cumple con las condiciones y requisitos para el desarrollo del objeto contractual.

Se verificó 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.

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, la SSPD identifica los siguientes riesgos asociados con el proceso de contratación objeto del presente estudio:

No.	Clase	Fuente	Etapas	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
2	General	Externo	Selección	Operacional	El contratista presenta documentos con información, presuntamente, falaz, para acreditar requisitos.	Contratación sin el lleno de requisitos legales. Lo asume el Contratista.	Posible	Catastrófica	Extremo	Alta
3	Específico	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
4	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
5	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Indisponibilidad del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Mayor	Alto	Alta
6	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Uso Inadecuado del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Menor	Medio	Medio
7	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Illegibilidad de los expedientes virtuales	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Menor	Medio	Medio

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	SSPD	Verificación de la información suministrada y por el contratista y la entidad.	Raro	Menor	Bajo	BAJO	Supervisor.	Verificar mediante una confrontación de los documentos aportados y los requisitos exigidos.	Cada vez que se presente la necesidad.
2	SSPD	Verificación de los documentos presentados / Terminación del contrato.	Raro	Catastrófico	Alto	BAJO	Supervisor.	Consultando las fuentes de emisión de los documentos.	Cada vez que exista algún cuestionamiento respecto a los documentos aportados.
3	SSPD	Adopción de la medida contractual pertinente de acuerdo con el caso concreto (suspensión, terminación, cesión del contrato, etc.).	Raro	Menor	Bajo	BAJO	Supervisor.	Por supervisor a través del seguimiento del contrato.	Permanentemente durante la ejecución del contrato.
4	SSPD	Informar al contratista sobre el cambio del contrato y sus impactos en el mismo, para tomar las medidas del caso.	Improbable	Menor	Bajo	ALTO	Supervisor.	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.
5	SSPD	Mantenimientos periódicos al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA. Apoyo permanente presencial por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en apoyo a la ejecución del contrato. Disponibilidad telefónica de la mesa de ayuda de la SSPD	Improbable	Mayor	Alto	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.
6	CONTRATISTA	Solicitar Orientación Inmediata respecto del uso del sistema, cuando se le presenten dificultades.	Improbable	Menor	Bajo	BAJO	Contratista	Por medio de la verificación de la atención a las solicitudes de soporte.	Permanente
7	SSPD	Revisión de la calidad de los documentos digitalizados	Imposible	Menor	Bajo	BAJO	SSPD Contratista	Soporte Oficina de Gestión Documental	Cuando se presente



8	CONTRATISTA	Una vez superada la falla, el contratista debe comprometerse a ponerse al día con los retrasos ocasionados como consecuencia de las fallas presentadas.	Improbable	Menor	Bajo	MENOR	Contratista SSPD	Dar cumplimiento a las especificaciones técnicas y a los tiempos pactados a fin de mitigar el riesgo	Diariamente
---	-------------	---	------------	-------	------	-------	------------------	--	-------------

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 y las actividades en marcadas en el presente estudio previo, se considera que es necesario exigir la garantía única en la presente contratación, que incluya los siguientes amparos:

- **Cumplimiento de las obligaciones del contrato**, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato y una vigencia igual al plazo del mismo y seis (6) meses más, contados a partir de la expedición de la póliza.
- **Calidad del Servicio**, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato y una vigencia al igual al plazo del mismo y seis (6) meses más, contados a partir de la expedición de la póliza.

REBECA M. PADILLA DURAN
Directora Territorial Noroccidente

Proyectó: María del Rosario Ardila Guerra – Profesional Especializado DTNOROCC
Revisó: Rebeca M. Padilla Duran – Directora Territorial Noroccidente

Anexos. CDP

Certificación Formato AS-F-011

Documentos Lista chequeo AS-F-41