

## ANEXO TÉCNICO

### 1. DESCRIPCIÓN DE INDICADORES

#### 1.1. OPORTUNIDAD

Corresponde al tiempo establecido por la entidad para el desarrollo de las diferentes actividades y entrega de los productos requeridos tanto a las demás dependencias, como al interior de la subdirección de defensa judicial Pensional por cada uno de los grupos internos de trabajo.

### 2. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA

El CONTRATISTA deberá contar con la experiencia mínima requerida, establecida en la tabla de honorarios de contratistas emitida por la entidad, que le permita adelantar el desarrollo de la operación con el cumplimiento de los ANS establecidos y con la calidad exigida por la entidad.

### 3. TIEMPO DE ESTABILIZACIÓN

#### 3.1. INICIO DE LA OPERACIÓN Y ESTABILIZACIÓN

El CONTRATISTA tendrá un periodo de estabilización de quince (15) días calendario a partir del inicio del contrato, por lo tanto, las operaciones o actividades desarrolladas durante el periodo de estabilización no serán susceptibles de contabilización para efectos de los indicadores o ANS respectivos.

Sin perjuicio de lo anterior, durante el periodo de estabilización se monitoreará el cumplimiento de los ANS con el objetivo de que EL CONTRATISTA conozca las penalidades que se habrían podido imponer por el incumplimiento del criterio de inoportunidad.

### 4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y reglas de negocio, los cuales se calcularán de la siguiente manera:

Tipo de actividad	Tiempo definido como oportuno
Indexación expediente documentic y creación proceso en Temis Procesos Ejecutivos, Medidas Cautelares y Procesos laborales	1 día hábil a partir de la asignación a través de correo electrónico
Indexación expediente documentic y creación proceso en Temis Procesos administrativos	2 días hábiles a partir de la asignación a través de correo electrónico
Realizar elaboración de formato de Solicitud de Cumplimiento a fallo judicial, con la consecución de las piezas procesales requeridas	1 día hábil contado a partir de la asignación por correo electrónico mínimo 10 diarias
Realizar elaboración de formato de Solicitud para incluir en el expediente, con la consecución de las piezas procesales requeridas	1 día hábil contado a partir de la asignación por correo electrónica mínimo 18 diarias
Registrar las completitudes de los expedientes y procesos, relacionando los datos pendientes de incluir en los procesos judiciales registrados en documentic y Temis.	1 día hábil a partir de la solicitud
Atender los requerimientos de búsqueda de piezas procesales adicionales que eleve la Unidad	Según el término legal definido por tipo de proceso máximo de 3 días hábiles a partir de la fecha solicitud por correo electrónico.

Solicitar los expedientes pensionales físicos y digitales a través de MGAF y/o correo electrónico	1 día hábil contado a partir del recibo del correo de notificaciones judiciales o a partir de la alerta generada en Temis tan pronto sea creado el proceso en Temis y/o solicitado por correo por el coordinador del grupo de Pasiva, Lesividad.
Apoyar a la subdirección de defensa judicial pensional en el seguimiento y control a través de las PDC y bandejas de los oficios pendientes de tramitar por los grupos internos de trabajo	Según el término legal definido por tipo de proceso
Complejidad de expedientes pensionales y judiciales	1 día hábil a partir de la solicitud
Conformación de expedientes pensionales para radicar en despachos y envío de los expedientes a las diferentes ciudades a los apoderados externos (legajar, foliar, armar expediente pensional con demanda y todos sus anexos y elaboración de oficios de envío)	3 días hábiles a partir de la fecha de ser entregado el expediente por el CAD impreso y fotocopiado.
Apoyo en gestionar y tramitar el correo de notificaciones Judiciales cuando se requiera	Según el término legal definido por tipo de proceso que no puede exceder de dos días hábiles
Apoyar y tramitar el seguimiento y control a las transcripciones de los procesos judiciales cuando se requiera	Según el término legal definido por tipo de proceso

El CONTRATISTA excepcionalmente por caso fortuito o fuerza mayor imputable a un tercero podrá justificar frente a la entidad el incumplimiento de los tiempos pactados, considerándose esta como una exclusión razonable en la aplicación de sanciones, multas o penalizaciones, siempre y cuando se demuestre que se adelantaron las actividades necesarias desde el momento en que se asignó el caso debiendo relacionar las actividades efectuadas y las situaciones o condiciones que impidieron realizar las actividades antes descritas en la oportunidad señalada.

En el evento en que la inoportunidad obedezca a indisponibilidad de los aplicativos de la Unidad, el CONTRATISTA deberá demostrar que generó el Ticket con el reporte del problema técnico dentro del término previsto en la tabla anterior para el cargue de la información o el documento, y que atendió las instrucciones, llamadas y consultas que la Unidad realice para su solución. La creación del Ticket interrumpe el término de oportunidad que volverá a contar a partir de la solución del problema técnico reportado.

El incumplimiento de cualquiera de los acuerdos de niveles de servicio acarrearán las penalizaciones establecidas en el punto siguiente.

#### 4.1 PENALIZACIONES

Es el valor que se descontará de la cuenta de cobro del servicio mensual, a causa de los incumplimientos de los indicadores establecidos en el presente Anexo.

##### 4.1.1 PENALIZACIONES POR OPORTUNIDAD

Tipo de solicitud y medición de incumplimiento en oportunidad	Cantidad de días de incumplimiento por caso	% a descontar en cuenta de cobro
Indexación del expediente en documentic y Creación de procesos en Temis	La no creación de dos (2) procesos en Temis en los tiempos establecidos	2%
	La no creación de cinco (5) procesos en Temis en los tiempos establecidos	3%
Elaboración de SOP	La no creación de 3 Sop	2%
	La no creación de 8 Sop	3%
	De 2 a 3 días hábiles posteriores a la solicitud	0.5%

Tipo de solicitud y medición de incumplimiento en oportunidad	Cantidad de días de incumplimiento por caso	% a descontar en cuenta de cobro
Atender los requerimientos de búsqueda de piezas procesales adicionales que eleve la Unidad	Mayor a 5 días hábiles posteriores a la solicitud	1%
Conformación de expedientes pensionales para radicar en despachos y envío de los expedientes a las diferentes ciudades a los apoderados externos (legajar, foliar, armar expediente pensional con demanda y todos sus anexos y elaboración de oficios de envió)	De 5 a 10 días hábiles posteriores a la actuación procesal	1%
	Mayor a 10 días hábiles posteriores a la solicitud	2%

**Nota 1:** Si por la prestación del servicio dentro de un mismo mes, el porcentaje de la suma de todas las penalizaciones es igual o superior al **diez por ciento (10%)** de la cuenta de cobro, la supervisión del contrato podrá informar el hecho al Ordenador del Gasto para que se evalúe un posible incumplimiento contractual y se adelanten las acciones correspondientes a las que haya lugar.

**Nota 2:** Las penalizaciones se aplicarán de acuerdo a los tiempos establecidos en este Numeral anterior.