

ESTUDIOS PREVIOS, ANÁLISIS DEL SECTOR Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE

PS-PM-049-2023

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CAPACITACIÓN FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA."

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Conforme a lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, sus normas modificatorias y reglamentarias, en especial los Artículos 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, la Personería Municipal de Guadalajara de Buga, en su calidad de entidad estatal contratante, se encuentra sujeta a las disposiciones contenidas en el Estatuto de Contratación de la Administración Pública, razón por la que a través del presente documento realiza la respectiva justificación de la necesidad de la contratación de una persona natural que realice la

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CAPACITACIÓN FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE

2. JUSTIFICACIÓN

La Personería Municipal de Guadalajara de Buga es un espacio de los Bugueños que garantiza a la ciudadanía la defensa de sus derechos; en su condición de Agencia del Ministerio Público, atiende todos los requerimientos y necesidades de la sociedad, representa a la comunidad y vela por la Promoción y Protección de los Derechos Humanos.

Las leyes le han entregado más de 100 funciones, siendo las más recurrentes e importantes el seguimiento constante al desarrollo de las gestiones que se realizan a los derechos de petición, conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos y la vigilancia a la conducta de los servidores públicos.

El marco legal y político se encuentra consagrado en el artículo 118 de la Carta Política, en el artículo 178 de la ley 136 de 1994, ajustada por la ley 617, promulgada el 6 de octubre de 2000, donde se establecen los parámetros a seguir por los entes territoriales.

Actualmente se rige por el Acuerdo Municipal No 010 de 2012, donde fue establecida la nueva estructura administrativa. Mediante el ejercicio de la función pública, la Personería atiende a la comunidad en la defensa de sus derechos, en temas tan importantes como:

- ▮ Medio Ambiente
- ▮ Servicios Públicos
- ▮ Salud
- ▮ Educación
- ▮ Problemas del Menor y la Familia Los derechos Humanos
- ▮ Participación Ciudadana
- ▮ Veedurías
- ▮ Bienes Municipales
- ▮ Vigila la Conducta de los Funcionarios Públicos de la Administración Municipal y en general en todos aquellos eventos en los que se comprometan los derechos ciudadanos.

La Personería es el Organismo de Control de la gestión pública en el orden municipal; tiene como misión principal ser un ente del Ministerio Público, representar a la comunidad ante la administración municipal; velar por la promoción y protección de los derechos humanos; vigilar el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos.

Colabora con el ciudadano atendiendo sus problemas, quejas y reclamos, indicándole jurídicamente los caminos o etapas a seguir para lograr la solución de sus problemas.

Interviene ante las autoridades y guía a la comunidad en la búsqueda y reconocimiento de sus derechos.

Debe cumplir con las normas establecidas por la Contraloría General de la Nación.

En desarrollo de tal organización y funciones, la Personería ha identificado la necesidad de contratar los servicios de una persona natural para que preste sus servicios **Profesionales** y acompañamiento a la gestión de la Personería Municipal de

Guadalajara de Buga.

3. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR

3.1. OBJETO:

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CAPACITACIÓN FACILITAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA."

3.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

- 1 Realizar un reconocimiento del estado actual de los protocolos de atención al usuario aplicados en los diferentes canales de atención, Para el diseño e implementación del Manual de Protocolo de atención al usuario
- 2 Realizar capacitación sobre como facilitar el servicio al cliente interno y externo de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- 3 Presentar informe de todas las actividades realizadas durante la ejecución del contrato, haciendo su respectiva descripción del desarrollo de cada una y soportando evidencia en la plataforma establecida por la Entidad.
- 4 Afiliarse y pagar los aportes al sistema general de seguridad social integral, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.¶
- 5 Las demás que sean acordadas con el supervisor del contrato de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual.¶

3.3. PLAZO DE EJECUCIÓN:

Tendrá un plazo de ejecución pactado de 5 días, hasta el 22/dic/2023, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización, pero no podrá superar el 30 de diciembre 2023.

3.4. VALOR Y FORMA DE PAGO:

El valor del contrato a realizar, es la suma **QUINCE MILLONES DE PESOS MCTE** **\$ 15,000,000**

FORMA DE PAGO: LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA cancelará AL CONTRATISTA así:

Una Cuota por valor de **QUINCE MILLONES DE PESOS MCTE** **\$ 15,000,000**

PARÁGRAFO: Todos los pagos se efectuarán,

previo informe de actividades realizadas por el contratista, aprobado y recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato y la presentación de la seguridad social integral del mes reportado, conforme al Decreto 1273 de julio 23 de 2018, elaborado por el contratista y verificado y aprobado por el supervisor designado. Los pagos que ocasione el presente

Contrato se subordinarán y cancelarán con cargo al Rub **A.C.2.1.2.02.008.05 CAPACITACIÓN EMPLEADOS**

por un valor de **QUINCE MILLONES DE PESOS MCTE** **\$ 15,000,000** CDP No. **2023.CEN.01.000155**
14/dic/2023

4. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Por tratarse de un Contrato de Prestación de Apoyo a la Gestión, el mismo se realizará mediante la modalidad de Contratación Directa, de conformidad

con lo preceptuado en el Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

En virtud de que el vínculo jurídico es el contrato de Prestación de Apoyo a la Gestión, las obligaciones inherentes al contratista serán ejecutadas por él

mismo con la respectiva autonomía, independencia y responsabilidad, dado que no se configura subordinación respecto del contratante, así como también

por cuanto el objeto contractual no implica el cumplimiento o desarrollo de Función Pública o ejercicio de autoridad, dado que las labores contratadas son

de apoyo y asistencia a la actividad de la Administración Pública y/o al mejor funcionamiento de la entidad, conforme a la certificación de insuficiencia de

personal de planta suscrito por el Personero Municipal. No obstante, lo anterior, por las condiciones del contrato, el mismo se realizará en el horario

habitual de atención al público de la entidad contratante y/o cuando lo requiera la misma, bajo la supervisión de la entidad contratante.

Es un imperativo constitucional que las autoridades públicas deben velar por la satisfacción del interés general de los administrados, en concordancia con

los principios constitucionales de la función pública establecida en el Artículo 2 de la Carta Política, lo cual en el contrato a celebrar se traducirá en la

adecuada y eficiente prestación del servicio público a cargo de la Personería Municipal de Guadalajara de Buga.

5. PERFIL REQUERIDO Y FACTORES DE SELECCIÓN

Administradora de Empresas con experiencia que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestre idoneidad y experiencia, tal como lo establece el Artículo 2.2.1.2.1.4.9 Decreto 1082 de 2015.

6. SOPORTE TÉCNICO Y ECONÓMICO DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Para determinar el valor estimado del contrato de conformidad con las actividades encaminadas al cumplimiento del mismo, se ha tomado como base y referencia el alcance del objeto contractual a desarrollarse, el plazo de ejecución, la experiencia y estudios con los que debe contar y finalmente el cálculo de un factor que incluye el aporte al Sistema de Seguridad Social Integral y los costos de ejecución del respectivo contrato.

7. GARANTÍA

Conforme a la modalidad del Contrato, los servicios a contratar y dada la modalidad de pago del contrato, NO se hace necesario exigir la constitución de garantías.

7.1 ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA NO EXIGENCIA DE GARANTÍAS:

Conforme al Artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015, en la contratación directa no será obligatoria la exigencia de garantías, según lo determine el estudio previo correspondiente, atendiendo la naturaleza y cuantía del contrato respectivo, caso en el cual la entidad contratante determinó la NO exigencia de garantías, atendiendo a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago.

8. SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato en cuanto a su ejecución y cabal cumplimiento de acuerdo a lo pactado, será ejercida por un personero delegado quien ejercerá con las facultades y responsabilidades que para el efecto consagra la Ley 80 de 1.993 y demás normas concordantes sobre la materia.

9. ANÁLISIS Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1510 de 2013, Decreto 1082 de 2015 y demás normas pertinentes, los riesgos previsibles que puedan afectar la equivalencia económica del contrato que se celebre para la satisfacción del objeto requerido, obedecen a situaciones normales inherentes al desarrollo de una actividad y por tanto los asume exclusivamente el contratista.

La Personería responderá y restablecerá la ecuación financiera del contrato solo en aquellos casos en los cuales se presente riesgos externos, es decir, anormales y completamente ajenos al círculo propio del sujeto afectado (contratista) que alteren gravemente la equivalencia económica del contrato y pongan en riesgo su ejecución, tales como áreas administrativas (Teoría del Hecho del Príncipe), situaciones coyunturales (Teoría de la imprevisión, revisión de precios) y aleas naturales (Teoría de la imprevisión y Teoría de las sujeciones materiales).

10. CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA O PROPUESTA

El contratista debe manifestar como mínimo en su carta de propuesta los siguientes aspectos:

- » Objeto del contrato.
- » Término de ejecución.
- » Valor de la propuesta.
- » Lugar de ejecución y domicilio contractual.
- » Obligaciones.

NOTA: Es importante manifestar el régimen al que pertenece.

11. DOCUMENTOS MÍNIMOS A PRESENTAR CON LA PROPUESTA

Pantallazo de SECOP II. (Mis datos de usuario).

Propuesta donde detalle experiencia, estudios, de conformidad con la profesión o servicio que ejerce, debidamente firmada.

Hoja de Vida del SIGEP y/o Función Pública Actualizada a la Fecha, debidamente firmada

Fotocopia Cédula de Ciudadanía.

Libreta Militar (Hombres menores de 50 años).

Formato de Declaración Juramentada de Bienes y Rentas (www.dafp.gov.co) – En Original, debidamente Firmada y con la fecha de Elaboración.

R.U.T. (DIAN) (Actualizado).

Tarjeta Profesional.

Certificados Académicos (Acta y Diploma Bachiller- Acta y Diploma Pregrado).

Certificados Laborales (Debe indicar cargo, tiempo laborado y Valor devengado) O Fotocopia de Contrato de Prestación de Servicios Anterior. (certificando 6 Meses).

Antecedentes Fiscales (Página web de la Contraloría). No mayor a 3 meses fecha expedición.

Antecedentes Disciplinarios (Página web de la Procuraduría). No mayor a 3 meses fecha expedición.

Pasado Judicial Vigente (Página web de la Policía). No mayor a 1 mes fecha expedición.

Medidas Correctivas (Sistema de Registro Nacional). No mayor a 1 mes fecha expedición.

Consulta Inhabilidades Ley 1918 Del 2018 (Página web de la Policía). No mayor a 1 mes fecha expedición.

Consulta Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito SÍMIT en el Municipio (consulta.simit.org.co). No mayor a 1 mes fecha expedición.

Consulta de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)

Seguridad Social. Mínimo mes vencido a la fecha inicio de contrato.

Certificado de Afiliación a Salud. (Actualizado). No mayor a 1 mes fecha expedición.

Certificado de Afiliación a Pensión. (Actualizado). No mayor a 1 mes fecha expedición.

Examen Médico Ocupacional. (Vigencia Mínima 3 Meses)

Certificación Bancaria. (Vigencia Mínima 6 Meses).

Certificado de Afiliación a ARL. (Actualizado). No mayor a 1 mes fecha expedición.

Dado en Buga, el día **jueves, 14 de diciembre de 2023**



NIKOLAI OLAYA MALDONADO
Personero Municipal.