DEPENDENCIA	ASESORA DESARROLLO DE SERVICIOS

1.	INFORMACIÓN GENERAL	
1.1.	FECHA DE PRESENTACIÓN:	06 MAR 2025
1.2.	IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL	
1.2.1.	NOMBRE:	REMUNERACIÓN POR SERVICIOS TECNICOS
1.2.2.	CÓDIGO:	212020200806
1.3.	NECESIDAD A CONTRATAR APROBADA EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	CONTRATO___X___ ORDEN DE COMPRA_____
1.4.	PRODUCTO(S) DEL OBJETO A CONTRATAR	SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

2. CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que la función administrativa debe estar orientada a la satisfacción del interés colectivo y ser ejercida de acuerdo con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, además de la moralidad administrativa propia del quehacer administrativo, lo que involucra la actividad contractual, por esta razón la E.S.E., no puede ser ajena a este principio, y debe buscar que los temas de la contratación que maneje la entidad se ciñan a dichos postulados por cuanto esto significa, crear en el imaginario colectivo una imagen de credibilidad y solidez.

Dentro del marco normativo se establece que la Ley 100 de 1993, en su artículo 195 contempla un régimen jurídico especial para las Empresas Sociales del Estado estableciendo que se deben regir por el derecho privado en temas contractuales pudiendo de manera discrecional utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

Dentro del marco normativo se establece que la Ley 100 de 1993, en su artículo 195 contempla un régimen jurídico especial para las Empresas Sociales del Estado estableciendo que se deben regir por el derecho privado en temas contractuales pudiendo de manera discrecional utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

La ley 489 de 1998, en su artículo 83 establece: Las Empresas Sociales del Estado, creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la presente ley en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicionen.

El Decreto 1876 del 3 de enero de 1994, dispone: La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Mediante Acuerdo 011 del 14 de mayo del 2024, se aprueba el plan de gestión del gerente para el periodo 2024-2027.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Mediante Acuerdo 012 del 13 de junio del 2024, se aprueba el plan de desarrollo y plataforma estratégica de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2024-2027 denominado "SAN RAFA, ALMA VIDA Y CORAZON.

Mediante Acuerdo No 029 del 17 de diciembre de 2024, por medio del cual se aprueba el PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, PARA LA VIGENCIA 2025

La presente necesidad se encuentra incluida en la Resolución Interna No 565 del 13 de diciembre de 2024, por medio de la cual se aprueba el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES para la vigencia 2025.

Dando cumplimiento a lo expuesto anteriormente y evidenciando que, al interior de la entidad, se manejan diversos procesos que se deben trabajar de forma unánime y coordinada para desarrollar actividades tendientes al mejoramiento continuo dentro de los principios de la Función Administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Gestión Documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta están actividades existen Instrumentos Archivísticos a en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y demás disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN.[1] En dicha ley en el capítulo V - Gestión de Documentos en el Artículo 21 indica "Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos".

Orfeo es un sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL.

Este software público permite incorporar la gestión de los documentos a procesos de cualquier organización, automatizando procedimientos, ahorrando tiempo, costos y recursos y ejerciendo control sobre los documentos.[2]La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja Mediante orden de compra 0125-2012 implementó el software de gestión documental ORFEO y desde entonces se ha venido contratando la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del software.

El sistema de información de "ORFEO", apoya la gestión Documental en la entidad, permitiendo gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, como lo estipula la ley 594 del 2000, Ley General de Archivos.

Dentro del marco de la sostenibilidad y mantenimiento de la sistematización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución, es necesario garantizar el soporte y las actualizaciones del Software, así como aquellos servicios puntuales de consultoría que se requieran para asistir los procesos de ajuste, cambios en la parametrización, afianzar conocimientos sobre la utilización y funcionalidades de los módulos del sistema y requerimientos específicos del hospital de acuerdo a sus necesidades; todo ello con el fin de proveer el acceso y mejor desempeño al sistema para garantizar protección, disponibilidad e integridad de los datos para más de 100 usuarios resaltando las siguientes necesidades específicas, entre otras:

[1] https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental
[2] https://www.urnadecristal.gov.co/orfeo-software-publico-entrevista-superservicios

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

- Mantener los diferentes módulos actualizados según las directrices de orden nacional o territorial en temas de gestión documental.
- Capacitar a usuario final sobre los distintos módulos del Software.
- Administrar y revisión de la base de datos del Software ORFEO
- Seguimiento backup generados en el servidor de ORFEO.
- Mantener el módulo PQRD según lineamientos de los entes territoriales de control.
- Actualización en módulos de respuesta en físico, ahorrando los tiempos de gestión.
- Actualización de la app móvil PQRD la cual fue diseñada para la recepción de Peticiones Quejas y Reclamos desde dispositivos móviles. Dicha actualización se requiere con la app en los últimos Core para Android y IOs.

Las distintas estrategias de orden ambiental y cultural para la reducción del consumo de papel en la administración pública, ofrecen importantes oportunidades en la generación de buenos hábitos en el uso del papel en organizaciones privadas y públicas, lo cual promueve la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento, sin que resulten lo suficientemente efectivas para mitigar el gasto de recursos y su impacto por concepto de impresiones en papel.

Así que en concordancia con la Directiva Presidencia 04/2012, el concepto de cero papel se relaciona con la reducción sistemática del uso del papel mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos. Es una consecuencia de la administración electrónica que se refleja en la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos, gracias a la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que por demás no concibe la eliminación radical de los documentos en papel.

Un alto porcentaje de los documentos que se manejan al interior de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, son registrados en archivos tales como actas, resoluciones, circulares, oficios, informes, entre otros. La gran mayoría de estos documentos son soportados en papel desde su creación y algunos de ellos con abundantes copias del mismo, las cuales en algún momento terminan siendo innecesarias.

Es por esto que la estrategia de cero papel dentro de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, buscará fomentar la implementación de nuevas tecnologías con el fin de disminuir de manera significativa el consumo excesivo y en algunos casos innecesarios del papel. Para esto se busca incentivar y aprovechar las bondades del uso del Sistema de Gestión Documental Orfeo herramienta tecnológicas que ya se encuentran al alcance de los funcionarios.

Por lo anterior, se hace necesario seguir contando con el servicio de soporte técnico y desarrollos adicionales tendientes al mejoramiento del Sistema Orfeo y la adecuación del mismo dada las futuras necesidades que requiere la Entidad, así como la integración con otros sistemas previstos en el desarrollo de las iniciativas dentro del marco de la Arquitectura Empresarial.

El sistema de información de "ORFEO", apoya la gestión Documental en la entidad, permitiendo gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, como lo estipula la ley 594 del 2000, Ley General de Archivos.

Dentro del marco de la sostenibilidad y mantenimiento de la sistematización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución, es necesario garantizar el soporte y las actualizaciones del Software, así como aquellos servicios puntuales de consultoría que se requieran para asistir los procesos de ajuste, cambios en la parametrización, afianzar conocimientos sobre la utilización y funcionalidades de los módulos del sistema y requerimientos específicos del hospital de acuerdo a sus necesidades; todo ello con el fin de proveer el acceso y mejor desempeño al sistema para garantizar protección, disponibilidad e integridad de los datos.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Se realizó actualización del sistema operativo Ubuntu server 20.04, se amplían y mejoran espacios de disco duro para realizar copias de seguridad y almacenaje de bodegas.

Se actualizó la base de datos en versión postgresql 9.7, se realiza parametrización de conexión a módulos de administración de Orfeo, y se actualiza Orfeo a la versión 7.

Sin embargo, con las nuevas tendencias en tecnología y alineado con la actualización del PETI el Hospital busca incursionar en la transformación digital de sus procesos, es necesario migrar a un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA que permita entre otras cosas lo siguiente:

La organización de archivos: proceso mediante el cual se desarrollen actividades de clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales de la Entidad, respetando el principio de procedencia y orden original de los documentos de archivo.

La Digitalización: de la información que se produce en soporte papel hoy día se ha vuelto algo necesario para la Entidad teniendo en cuenta el volumen de información que produce a diario, así como para dar cumplimiento a la ley anti tramites (Ley 019 de 2012), para poder dar trámite de una manera rápida y efectiva a procesos internos simplificado el tiempo de respuesta.

Custodia y Administración de Archivos: Organización del expediente a nivel interno que no cuente con algún tiempo de ordenamiento teniendo en cuenta su trámite y principio de orden original, desarrollando procedimientos para la ordenación de la información en cumplimiento con la normativa vigente en el país.

Dicho software deberá entre otros garantizar: un desarrollo a la medida de acuerdo a los requerimientos del Hospital, comunicaciones internas y externas del Hospital, facilitar y agilizar los trámites, tareas y gestiones documentales, con tablero de control, que integre firma electrónica con un mecanismo criptográfico digital que permita firmar electrónicamente un documento, almacenamiento, respaldo y seguridad digital, así como asesoría y soporte técnico 7/24 entre otras especificaciones que se encuentran identificadas en la hoja de ruta de los proyectos de PETI.

Es crucial que la visión de la Arquitectura Empresarial del Hospital incluya acciones para la actualización y optimización de su infraestructura tecnológica, con el objetivo de mitigar riesgos y mejorar la eficiencia de los servidores de bases de datos del Hospital; Esto implica considerar estrategias para modernizar los servidores, implementar tecnologías más eficientes, y asegurar que los recursos tecnológicos estén siendo utilizados de manera óptima. Es fundamental que esta optimización no solo mejore el rendimiento de los servidores de bases de datos, sino que también garantice la seguridad y disponibilidad de la información crítica del Hospital el cual está contemplado dentro del PETI 2024-2033.

En el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) se establecen los lineamientos, planes, estrategias y objetivos del área Tecnología de Información y Comunicación (TIC), que permitirán el logro de los objetivos estratégicos institucionales para el año 2025, el cual fue actualizado acorde con el Decreto 1263 de 2022 del MINTIC para definir los lineamientos y estándares aplicables a la transformación digital pública. La metodología actual planteada, permite analizar lo que se tiene (Diagnóstico), identificar las necesidades de la organización en cuanto a tecnologías de información (orientadas al plan de desarrollo institucional), priorizarlas y planear su ejecución según Políticas de Gobierno Digital.

El PETI de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones institucionales en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que genere valor en cada uno de sus procesos. Lo que implica que es un insumo importante para la solución de las necesidades de la organización, en materia de tecnología e información, que contribuya a mejorar

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

continuamente la eficiencia, la eficacia, el control, la continuidad y la seguridad de sus operaciones para el Cumplimiento de sus objetivos Institucionales.

Es así como dentro del PETI se contemplan los gastos de operación del Hospital de TI, el IO-008 Apoyo a la Gestión y la Operación con el fin de Aumentar el Sub Índice Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial y de la Gestión de TI (FURAG).

Dada la importancia estratégica del software Orfeo en la gestión documental de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, y considerando su implementación continua desde el año 2012, es esencial contratar de manera exclusiva al proveedor que actualmente se encarga del soporte y mantenimiento de este sistema.

El software Orfeo está en la infraestructura tecnológica del Hospital completamente integrado a los procesos internos de la institución, lo que hace que su operatividad dependa de actualizaciones periódicas y ajustes específicos a las necesidades del Hospital. En este contexto, mantener la continuidad operativa del sistema solo puede garantizarse con el proveedor actual, quien posee el conocimiento especializado, conoce la infraestructura técnica y la experiencia necesaria para brindar soporte adecuado y realizar las actualizaciones de forma eficiente.

Además, el proveedor está en condiciones de asegurar la integridad de los datos, la seguridad del sistema y el cumplimiento de las normativas legales vigentes en gestión documental, aspectos cruciales para el funcionamiento adecuado de la institución. Por tanto, se hace imprescindible contar con su respaldo continuo para mantener la calidad y eficiencia de los servicios que ofrece el hospital.

La necesidad de contratar el SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, fue presentada ante el Comité Directivo por parte del Asesor de Desarrollo de Servicios, la cual fue analizada y verificada, recomendando a la Gerencia la pertinencia de la contratación de esta necesidad, donde se estableció que existe presupuesto para garantizar la adquisición de la prestación del servicio.

3. OBJETO A CONTRATAR Y ESPECIFICACIONES

3.1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR:

SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

3.2. ALCANCE DEL OBJETO:

Realizar el acompañamiento en procesos de ajustes o cambios de parametrización, fortalecer conocimiento de uso en funcionalidades y módulos de la solución, aclaración de inquietudes en funcionalidades y capacitaciones en temas puntuales previamente informados por el hospital.

Mantener actualizado el software de gestión documental Orfeo, módulo PQRD con las últimas versiones y de acuerdo con la normatividad vigente.

Brindar capacitaciones a los servicios y procesos asistenciales y administrativos que lo requieran sobre su uso.

Dar solución a los casos reportados por los usuarios finales del sistema que afecten el funcionamiento normal del software.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Brindar el servicio de soporte vía telefónica, Internet, conexión remota (VPN) y/o correo para realizar consultas sobre el uso de los programas, sobre parámetros del sistema y reportar consultas en general y cuando se requiera de forma presencial, previa coordinación entre las partes.

Cumplir con los ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO) a través de los cuales se medirán los indicadores de atención y cierre de incidentes respectivamente, so pena de aplicar penalizaciones por parte del contratante frente al valor mensual de la facturación de los servicios de actualización y soporte cuando no se alcancen los resultados esperados.

Garantizar la ejecución de Backup de la bodega de imágenes y base de datos del software.

3.3. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO EN EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

El objeto de la contratación se encuentra identificado con el siguiente(s) código(s):

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	DESCRIPCIÓN
80000000	80110000	80111600	Servicios de Personal Temporal
81000000	81110000	81111500	Ingeniería de Software o hardware
81000000	81110000	81112200	Mantenimiento y soporte de Software

3.4. VALOR DEL CONTRATO:

El presupuesto estimado para la ejecución del presente contrato es la suma **VEINTIDOS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. ($22.154.000)** IVA incluido.

3.5. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El Plazo de ejecución del Contrato será DESDE LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

3.6. LUGAR:

La ejecución del contrato se llevará a cabo en las instalaciones de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA y sus sedes.

3.7. FORMA DE PAGO:

El valor del contrato se pagará a través de actas parciales por la prestación del servicio, mediante factura o cuenta de cobro presentada, con recibido a satisfacción, previa certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, dentro de los 30 días siguientes a la radicación de la factura o cuenta, previa presentación de pago de seguridad social e informe de actividades.

4. SUPERVISIÓN

La supervisión estará a cargo del **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS**, quien realizará el seguimiento técnico, administrativo y velará por los intereses del mismo y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza le sean propias en los términos del artículo 83 y 84 de la ley 1474 de 2011; Resolución interna No. 376 de 2024 (Manual de Contratación); Resolución Interna No. 044 de 2024 (Manual de Interventoría y/o supervisión de los contratos), y demás concordantes, en los que se establece lo relativo a la SUPERVISIÓN, desde donde se verificará técnicamente la ejecución y seguimiento del contrato y se aportarán las fuentes de verificación y certificara desde el componente técnico, el cumplimiento del objeto contractual, reportando mensualmente las novedades, conclusiones y recomendaciones al supervisor designado.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. SOPORTE TÉCNICO DEL BIEN O SERVICIO:

Según lo establecido en el documento orientador presentado por el **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS** de la ESE Hospital San Rafael de Tunja, se requiere la realización de las siguientes actividades:

1. Garantizar la actualización con las últimas Versiones del Software Orfeo, notificando al hospital y recomendando y ejecutando las acciones para su adaptación, capacitación y puesta en marcha.
2. Garantizar al contratante la entrega de las versiones electrónicas del software (aplicativo, bases de datos etc.) incluyendo la totalidad de mecanismos para su lectura, así como los documentos y/o manuales de usuario sin que implique recursos, costos o procesos adicionales al Hospital e incluyendo usuarios y las claves necesarias para acceder al servidor, aplicativo y base de datos al finalizar el contrato, cuando el Hospital asumirá su propiedad exclusiva (código fuente y diccionario de datos)
3. Brindar disponibilidad permanente a los servicios de soporte y demás requerimientos objeto del contrato, a través de la mesa de servicios, correo electrónico, vía chat, realizando el soporte, mantenimiento y solución a fallas o inconsistencias al sistema de gestión documental Orfeo y módulo PQRD.
4. Prestar el servicio de soporte de acuerdo con los tiempos definidos en los ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.
5. El acuerdo de nivel de servicio "HELPDESK" es el servicio de soporte que se presta en atención a incidencias relacionadas con los productos o servicios. Los niveles de soporte son:

Soporte Nivel 1

"Mesa de Ayuda": Este es el nivel de soporte inicial, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias básicas del usuario. Esto incluye resolución de problemas de usuario, contraseña, asistencia mediante la navegación de menús de aplicación y aplicación de guías y procedimientos, según corresponda. Los tiempos de respuestas se encuentran definidos en la tabla "Tiempos de atención a solicitudes" de acuerdo a la categoría del servicio.

- Atender las llamadas y requerimientos del usuario.
- Categorizar y Escalar según corresponda.
- Documentar los casos y las soluciones proporcionadas.
- Realizar seguimiento a los casos escalados

"Soporte en Sitio": Este es el nivel de soporte que se realiza directamente en el puesto de trabajo, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias que se reportaron a través de la mesa de ayuda y que requieren algún tipo de actividad en sitio. Corresponde a instalación/reinstalación de aplicaciones de software y hardware y verificación de configuración apropiada. Total, horas semanales OCHO (8).

- Atender los casos escalados por la Mesa de Ayuda.
- Documentar los casos y las soluciones proporcionadas.
- Escalar casos al nivel 2 cuando corresponda a errores o inconsistencias en la funcionalidad de la aplicación.

Soporte Nivel 2

"Desarrollador Especialista": Son los encargados de realizar soporte con base al nivel de conocimiento especializado, como son: Desarrollo de nuevas aplicaciones, administración y/o seguimiento en hardware y software, donde el aplicativo este alojado.

- Atender los casos escalados por el nivel 1.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

• Documentar los casos y las soluciones proporcionadas.
• Verificar que el caso escalado corresponda a una falla en la funcionalidad de la aplicación, a la no existencia o deficiencia de una funcionalidad o a la falta de definición de un procedimiento de uso, de no ser así lo asignará al nivel correspondiente.
• Escalar casos al nivel 3 cuando corresponda a errores o inconsistencias que sólo pueda solucionar el proveedor.

Soporte Nivel 3

"Proveedor": Solución a nivel de experto y análisis avanzado. Para dar cumplimiento a los SLA de este nivel, el gerente de proyecto encargado de estos servicios, será quien asegure la gestión sobre los inconvenientes presentados y escalados a este nivel.

6. Los acuerdos de niveles de servicio que se aplican al catálogo de servicio basados en la prioridad y urgencia sobre los servicios, para lo cual se desarrolla la siguiente matriz de cálculo de prioridad, la cual se basara bajo un nivel de prioridad de 1 a 5 estructurados de la siguiente forma:

	IMPACTO		
Urgencia	Baja	Media	Alta
Baja	5	4	3
Media	4	3	2
Alta	3	2	1

Tiempos de atención a solicitudes Acorde a los niveles y catálogo de servicio establecidos se genera el proceso de administración de niveles de servicio el cual permitirá un adecuado funcionamiento de la mesa de ayuda y cumplimiento de los ANSs. Ajustados a la E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja, para ello se realiza la creación y configuración del siguiente cuadro de administración de procesos de niveles de servicio.

Tabla Tiempos de atención a solicitudes

Prioridad del Incidente	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
1	30 min	4 horas
2	2 horas	8 horas
3	8 horas	24 horas
4	16 horas	80 horas
5	24 horas	160 horas

7. Fortalecer conocimiento mediante capacitación, de uso en funcionalidades y módulos del software, aclarando inquietudes en funcionalidades y Parametrizaciones previas, validando las parametrizaciones previamente recopiladas por el hospital, a través de los espacios de consultoría, según sea requerido por el contratante y que propendan por la reducción de impresiones en concordancia con la política de cero papel.
8. Apoyar las actividades que el Hospital tenga planeadas para el mejoramiento del sistema de gestión documental y el ahorro de recursos de impresión.
9. Garantizar el funcionamiento del módulo de PQRD enlazado con el sistema Orfeo y entregando el enlace para ser publicado con el fin de asegurar que el ciudadano tenga acceso y pueda realizar sus trámites a través del sitio web institucional.
10. Asegurar el respaldo de la base de datos y conjunto de archivos que conforman el sistema de información, adaptar y mejorar el funcionamiento y rendimiento del servidor y del aplicativo Orfeo, mitigando el riesgo de caídas del sistema y/o perdida de datos.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

11.Garantizar la implementación de un ambiente de contingencia, así como de pruebas para permitir al contratante la validación del funcionamiento del software Orfeo, así como la actualización de módulos antes de ser lanzados al ambiente de producción.
12. Acompañar, orientar y/ o dar soporte a los usuarios de las áreas que lo requieran en su proceso con el sistema Orfeo

5.2 ESQUEMA DE VACUNACIÓN

No aplica

5.3 REQUISITOS MÍNIMOS DE GESTIÓN AMBIENTAL, GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

5.3.1. GESTION DE CALIDAD:

1. Conocer y contribuir con la política de calidad
2. Conocer y contribuir con los objetivos de calidad
3. Participar en la identificación y propuesta de acciones correctivas y gestión de riesgo
4. Asegurarse de que se cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.

5.3.2. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CRITERIO	EJECUCION DEL CONTRATO
Compromiso de realizar el pago de aportes al sistema general de seguridad social y de parafiscales de conformidad a la normatividad vigente, adherencia de las Políticas, medidas establecidas por la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, en cuanto a las políticas (Del sistema, cero tolerancias a las sustancias psicoactivas y acoso), control de peligros y riesgos, incluidos los Psicosociales, así como la forma de controlarlos y las medidas de prevención y atención de emergencias, en el marco de cumplimiento legal y de ISO 45001:2018	

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN AMBIENTAL			
CONDICIÓN	**REQUISITO**	**OBSERVACIÓN**	**APLICA/ NO APLICA**
SEGUIMIENTO AMBIENTAL	El contratista deberá adherirse a los programas del Sistema de Gestión Ambiental aplicables al objeto del contractual. **Ahorro de energía y agua:** El contratista debe implementar los tips de ahorro energético y agua, dentro de las instalaciones de la institución.	Posterior a la celebración del contrato, como obligación contractual	NO APLICA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

	Uso eficiente y ahorro de papel: El contratista debe presentar la documentación exigida en medio magnético, a menos de ser solicitada por el supervisor del contrato de manera física.		
PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	**Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos:** El contratista debe garantizar la disposición de los residuos en caso de generarse según su naturaleza durante la ejecución del contrato, y debe presentar al supervisor del contrato el respectivo certificado de disposición final de los mismos, para ser custodiado como obligación del objeto contractual En cuanto a los residuos ordinarios y reciclables generados en el caso de ingreso de personal, el personal del contratista debe adherirse a los protocolos institucionales.	Posterior a la celebración del contrato, como obligación contractual	NO APLICA

5.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

5.4.1 OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir con el objeto y las obligaciones de conformidad con las condiciones señaladas en el estudio previo y el contrato.
2. Presentar informes sobre las actividades desarrolladas en el respectivo periodo que certifique el supervisor del contrato para soportar cada pago a realizar.
3. Presentar para cada pago el soporte correspondiente a la cotización al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos laborales, durante el periodo de ejecución del contrato, Presentar la certificación de cumplimiento con las obligaciones con el sistema de seguridad social integral y parafiscales expedida por el representante legal o el revisor fiscal si es el caso.
4. Radicar la factura de cobro por los bienes suministrados dentro de los plazos convenidos y con los soportes requeridos.
5. Presentar los documentos exigidos dentro del plazo establecido, y cumplir con los requisitos de orden técnico, exigidos como condición previa e indispensable para iniciar el contrato.
6. Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través del supervisor del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.
7. El contratista será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la ESE o a terceros.
8. Suscribir el acuerdo de confidencialidad con la ESE una vez legalizado el contrato según el formato establecido.
9. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

10. Acuerdo de Confidencialidad: Formato C-F-43

5.4.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

Las obligaciones que se encuentren inmersas en la propuesta la cual hace parte integral del presente contrato. INCLUYE:

1. Entregar un plan de trabajo para la ejecución del contrato dentro de los cinco días siguientes a la suscripción del acta de inicio y presentar mensualmente los informes de avance con los correspondientes soportes.
2. Asegurar al Hospital la implementación de las últimas Versiones del Software notificando al proceso de TIC y recomendando y ejecutando las acciones para su adaptación, capacitación y puesta en marcha.
3. Garantizar los servicios de soporte y demás requerimientos objeto del contrato, a través de la mesa de servicios y/o correo electrónico, chat, realizando el soporte, mantenimiento y solución a fallas o inconsistencias al sistema de gestión documental Orfeo
4. Prestar el servicio de soporte dentro de los tiempos establecidos según lo previsto en los ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO)- incluidos dentro de la propuesta.
5. Fortalecer conocimiento de uso en funcionalidades y módulos del software, especialmente aquellas que propendan por la reducción significativa del uso de papel y dispositivos de impresión, aclarando inquietudes en funcionalidades y Parametrizaciones previas; validar las parametrizaciones previamente recopiladas por el Hospital, a través de los espacios de acompañamiento, según sea requerido por el contratante.
6. Asegurar el respaldo de la base de datos, conjunto de archivos del sistema de información, adaptar y mejorar el funcionamiento y rendimiento del servidor y del aplicativo Orfeo, mitigando el riesgo de caídas del sistema y/o perdida de datos.

5.5 OBLIGACIONES DEL HOSPITAL:

1. Suscribir con el contratista el acta de inicio del contrato.
2. Realizar la verificación de soportes presentados por el contratista como de cada una de las facturas
3. Efectuar los pagos al contratista, de acuerdo con los términos y condiciones pactadas en el contrato.
4. Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el certificado de cumplimiento a satisfacción de conformidad con lo establecido en la legislación vigente
5. Informar por escrito al contratista a través de la gerencia general o supervisor las irregularidades que se llegasen a presentar en el plazo de ejecución del presente contrato.
6. Realizar seguimiento a la adherencia de los sistemas integrados de gestión.
7. Liquidar el presente contrato de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación de la entidad y en los términos legales.

6. ANÁLISIS DE MERCADO O ANÁLISIS DE HISTÓRICO DE PRECIOS

El Hospital ha utilizado el sistema de gestión documental Orfeo durante más de 10 años, apoya la gestión documental en el Hospital, permitiendo la gestión electrónica de la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos. Este sistema es clave para la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, cumpliendo con lo estipulado en la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, su operatividad depende de actualizaciones periódicas y ajustes específicos a las necesidades de la institución.

Dado que la continuidad operativa del sistema está estrechamente vinculada a la experiencia y conocimiento del proveedor actual, puede garantizar el soporte adecuado y las actualizaciones necesarias para mantener el sistema funcionando de manera eficiente. El proveedor ha prestado de manera oportuna los servicios de soporte, mantenimiento y actualización, asegurando la integridad de los datos, la seguridad del sistema y el cumplimiento de las normativas legales en gestión documental, aspectos fundamentales para el adecuado funcionamiento del Hospital.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Además, es importante resaltar que los valores de los servicios prestados en cada vigencia han seguido una proporción acorde al incremento del IPC, lo que demuestra un ajuste razonable a las condiciones económicas del entorno sin generar incrementos excesivos, manteniendo así la sostenibilidad financiera del Hospital.

En este contexto, es crucial contar con el respaldo continuo del proveedor para asegurar la calidad y eficiencia de los servicios que se brindan. Dado que Orfeo ha estado en operación en el Hospital se hace indispensable contratar de manera exclusiva al proveedor actual para garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

De acuerdo con la siguiente tabla y la oferta recibida por el proveedor el cual incrementó en un %6 para el 2025, se establece un valor de $2.332.000 incluido iva, que proyectado a 9 meses 15 días arroja un presupuesto estimado de $22.154.000.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR	CANT	VALOR UNITARIO 2024	VALOR IVA 2024	VALOR TOTAL 2024	VALOR UNITARIO 2025	VALOR IVA 2025	VALOR TOTAL 2025	%
SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA	9 MESES 15 DIAS	$ 2.200.000	EXENTO	$ 4.400.000	$ 2.332.000	EXENTO	$ 22.154.000	6,00
TOTAL							$ 22.154.000	

Fuente: Contrato 2024 y Propuesta 2025

En dicho estudio de mercado se revisó la propuesta enviada por el proveedor de servicios de soporte Orfeo, las cuales se encuentran acordes con las características técnicas solicitadas con el fin de garantizar un servicio sólido y confiable en la Entidad. Así mismo, se observó que los valores ofertados guardaron proporcionalidad con el comportamiento del mercado y es coherente con las propuestas económicas.

Así las cosas, se establece que el valor estimado para el SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, que se requiere para (9) meses (15) días es de **VEINTIDOS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. ($22.154.000).** IVA incluido y demás impuestos y tasas y contribuciones.

7. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del contrato a celebrar la modalidad de selección que se debe adelantares CONTRATACION DIRECTA; según lo establecido en el **MANUAL DE CONTRATACION** de la Entidad, Resolución No 376 de 2024, el cual indica en su Artículo 29, **CONTRATACION DIRECTA**. Numeral 2 Por la Naturaleza: cuando se configure algunas de las causales aquí previstos, sin importar la cuantía, para los que no se requerirá pluralidad de oferentes y/o haber recibido más de una oferta: l. Contratos para la ampliación, actualización, modificación, mantenimiento de software ya instalado en el hospital.

8. RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN, COBERTURAS Y JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Ver anexo OADS-F-42 MAPA DE RIESGOS CONTRACTUALES

9. COBERTURA DEL RIESGO

Marque con una X, si el contrato requiere pólizas, según las siguientes consideraciones:

Si requiere pólizas se diligencia la siguiente matriz de cobertura exigible, en caso contrario, se dará aplicación al artículo 51 de la Resolución 376 de 2024, ya que estos podrán ser exentos de constitución de garantías.

REQUIERE PÓLIZAS: SI___ NO_X_.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

10. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

10.1. CAPACIDAD JURIDICA

Persona Natural:

- Carta de presentación de la propuesta
- Fotocopia del documento de identificación.
- Certificado de existencia y representación legal y/o Cámara de comercio (si aplica) con fecha de expedición no superior a 30 días calendario a la fecha de radicación de los estudios con la documentación completa.
- Fotocopia del registro único Tributario-RUT
- Certificaciones de formación académica (si aplica)
- Certificaciones de experiencia
- Fotocopia de la Tarjeta profesional, cuando sea el caso.
- Fotocopia de los soportes mediante los cuales conste su afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y pensiones, como cotizante.
- Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación.
- Certificado de consulta de antecedentes fiscales en el Boletín de responsables Fiscales emitido por la Contraloría General de la República.
- Certifícado de consulta de antecedentes judiciales
- Certificado de medidas correctivas
- Certificación del Registro de deudores Alimentarios Morosos – REDAM
- Fotocopia de libreta militar *(hombres menores de 50 años)*
- Certificación bancaria
- Soporte que evidencie que se registró la información de la hoja de vida en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP en el portal del Departamento Administrativo de la Función Pública o Hoja de vida de persona natural –formato del Departamento Administrativo de la Función Pública

10.2. EXPERIENCIA

Se deberán adjuntar (2) certificaciones o contratos celebrados por el oferente con entidades públicas o privadas, con objeto de similar naturaleza y alcance.

Como requisito de experiencia se tendrá en consideración y como referente los lineamientos de requisitos y perfiles establecidos en la tabla de Honorarios presentada por el área de Talento Humano para la presente vigencia así:

Las Certificaciones deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos, para ser tenidos en cuenta:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del contrato.
- Número del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Debe ser suscrita por el representante legal o persona autorizada.

10.3. REQUISITOS HABILITANTES

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

CRITERIO DE SELECCIÓN	PUNTAJE
TÉCNICO	HABILITA
EXPERIENCIA	HABILITA

11. RESPONSABLES DEL ESTUDIO PREVIO

ELABORÓ:

JORGE ARMANDO FIGUEREDO MALAGÓN
Profesional Especializado

MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Profesional Universitario TIC

REVISO:

GLORIA YANETH MANRIQUE ABRIL
Asesor Oficina Desarrollo de Servicios

OBSERVACIONES:

CDP: 780 **FECHA:** 06 MAR 2024

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

CODIGO: OADS-F-42	
VERSION: 01	

Objeto del contrato	SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN, ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PARA LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

		Identificación del riesgo									Análisis del riesgo inherente					
Proceso	Tipo de contrato	No. DEL RIESGO	Etapa	Descripción del Riesgo	Causas	Consecuencias	Clase	Fuente	Tipo	¿A quién se le asigna?	Probabilidad		Impacto		Zona de riesgo inherente	
Gestión de la Información	Contratación directa	1	Planeación	Inadecuada definición de los estudios previos de conveniencia y oportunidad.	Desconocimiento en gestión contractual. Desconocimiento del manual de contratación.	•No se tienen en cuenta todas las garantías contractuales que aplican. •Demora en la proyección y aprobación de los términos de referencia previos. •Selección de contratista que no cumple con las necesidades requeridas. •Demoras en el inicio de la ejecución del contrato.	General	Interno	Operacionales	Entidad	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1 Raro	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1 Insignificante	2	Bajo
Gestión de la Información	Contratación directa	2	Contratación	Selección de contratista que no cumple con las especificaciones técnicas, administrativas, contables y jurídicas requeridas por el hospital.	Desconocimiento en gestión contractual. Desconocimiento del manual de contratación. El contratista no cumpla con el perfil requerido.	•Demora en la elaboración, suscripción y perfeccionamiento del contrato. •Demora en la ejecución de la contratación.	General	Interno	Operacionales	Entidad	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1 Raro	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1 Insignificante	2	Bajo
Gestión de la Información	Contratación directa	3	Contratación	Inadecuada definición de las obligaciones contractuales	Desconocimiento de las actividades a realizar en el proceso o área acorde con el objeto y alcance del contrato Desconocimiento del manual de contratación.	Inadecuada ejeccución de las obligaciones contractuales Reprocesos, entrega de información con errores Sanciones	General	Interno	Operacionales	Entidad	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1 Raro	Incrementa el valor del contrato entre quince (15%) y el treinta por ciento (30%)	4 Mayor	5	Medio
Gestión de la Información	Contratación directa	4	Ejecución	Incumplimiento del contratista frente a las obligaciones, calidad y ejecución oportuna	Desconocimiento de procesos y procedimientos del Hospital Tiempos de respuesta inmediatos a requerimientos	Demora en la ejecución del contrato Sanciones. Perdidas economicas	General	Interno	Operacionales	Entidad y contratista	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1 Raro	Incrementa el valor del contrato entre quince (15%) y el treinta por ciento (30%)	4 Mayor	5	Medio
Gestión de la Información	Contratación directa	5	Ejecución	Accidentes de trabajo y enfermedad profesional asociadas a la ejecución del contrato	Actividades repetitivas Desplazamiento a los sevicios para realizacion de actividades	Corresponsabilidad para la entidad (demandas, accidentes laborales etc.) Posibles demandas	General	Interno	Operacionales	Entidad y contratista	El riesgo podría ocurrir en algún momento	2 Posible	Incrementa el valor del contrato entre quince (15%) y el treinta por ciento (30%)	4 Mayor	6	Alto
Gestión de la Información	Contratación directa	6	Ejecución	Incumplimiento a la Política de Confidencialidad de la Institución asociado al indebido manejo de la información	Desconocimiento de la política de confidencialidad para manejo de la informacion.	Pérdida de la confidencialidad e integridad de la información	General	Interno	Operacionales	Entidad y contratista	El riesgo puede ocurrir en algún momento	2	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1 Insignificante	3	Bajo
Gestión de la Información	Contratación directa	7	Ejecución	Incumplimiento en el pago de prestaciones sociales por el contratista	Ausencia de verificacion de soportes de pago de seguridad social. No entrega de soportes de pago de planillas de seguridad social	Demora en el pago por servicios prestados	General	Interno	Operacionales	Entidad y contratista	El riesgo puede ocurrir en algún momento	2	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1 Insignificante	3	Bajo
Gestión de la Información	Contratación directa	8	Ejecución	Demoras en la liquidación	Entrega de soportes incompletas Incumplimiento en el pago de prestaciones sociales por el contratista al finalizar el contrato Demoras en la revision de soportes entragados por el contratista	Multas y sanciones por parte de entes de control.	General	Interno	Operacionales	Entidad y contratista	El riesgo puede ocurrir en algún momento	2	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1 Insignificante	3	Bajo

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA

MAPA DE RIESGOS CONTRACTUALES

31/01/2024

Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual								Monitoreo y seguimiento				
				Atributos						Probabilidad		Impacto		Zona de riesgo inherente	¿Afecta la ejecución del contrato?	Estrategia/ Tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo y seguimiento?	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Producto final
No. Control	Descripción del Control/tratamiento	Fecha estimada inicio tratamiento	Fecha estimada completa tratamiento	Tipo	Implementación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Soporte Evidencia													
1	El Profesional Universitario de TIC proyecta el estudio previo de conveniencia y opotunidad C-F-27 de acuerdo a la necesidad y disponibilidad de presupuesto de acuerdo a lo descrito en el manual de contratación.	Desde la planeación	Hasta la selección	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Formato C-F27 estudio previo de conveniencia y oportunidad	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	Insignificante	2	Bajo	No	Reducir la probabilidad	Se verifica en la disponibilidad de plan anual de adquisisicones VS Estudio previo.	Profesional Universitario TIC	Previo a la Contratación	Previo a la Contratación	ECO Firmado
1	El Profesional Universitario de TIC realiza la verificacion de perfil requerido, con la hoja de vida y la experiencia; el profesional de talento humano Valida los soportes de hoja de vida, requeridos en la lista de chequeo.	Desde la selección	Hasta la contratación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Formato TH-F-45	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	Insignificante	2	Bajo	Si	Reducir la probabilidad	Se presentan el concepto Tecnico o entrevista por parte del supervisor a la oficina de contratatción.	Profesional Universitario TIC Profesional universitario T.H Coordinadora de Actividades de Talento Humano Lider de Salud y Seguridad en el Trabajo	Previo a la Contratación	Previo a la Contratación	Contrato firmado.
I	El Profesional Universitario de TIC proyecta las obligaciones de acuerdo con la necesidad del proceso y/o área El profesional de contratacion verifica las obligaciones establecidas en el estudio previo y las suscribe en el contrato de acuerdo a lo estipulado en el manual de contratación	Desde la contratación	Hasta la contratación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Contrato	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	Incrementa el valor del contrato entre quince (15%) y el treinta por ciento (30%)	4	Mayor	5	Medio	Si	Reducir la probabilidad	Revisión del contrato	Lider de contratación	Previo a la Contratación	Previo a la Contratación	Contrato firmado.
1	El Profesional Universitario de TIC realiza la verificacion de las actividades ejecutadas por medio de informe de gestión.	Desde la ejecución	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Inofrme de ejecucion de actividades del contratista y el informe de supervision con codigo C-F-04, firmado.	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	Incrementa el valor del contrato entre quince (15%) y el treinta por ciento (30%)	4	Mayor	5	Medio	Si	Reducir la probabilidad	Verificación de cumplimiento de las actividades pactadas	Supervisor	una vez se presenta cuenta de cobro por parte del contratista.	mensual	Informe de supervision de actividades.
1	El contratista reporta el accidente de acuerdo con lo descrito en SST-PR-26 REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO	Desde la ejecución	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Reporte de accidente y Formato SST-F-02 REGISTRO DE INVESTIGACION DE INCIDENTE O ACCIDENTE DE TRABAJO (cuando aplique)	El riesgo puede ocurrir en algún momento	2	Incrementa el valor del contrato entre quince (15%) y el treinta por ciento (30%)	4	Mayor	6	Alto	Si	Reducir la probabilidad	Reportar y ejecutar actividades de acuerdo con SST-PR-26 REPORTE DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO	Líder de TIC Lider de Salud y Seguridad en el Trabajo	mensual	mensual	Reporte y registro de investigación de accidente cuando aplique
1	El profesional de contratacion verifica la firma del formato acuerdo de confidencialidad de la informacion codigo C-F-43	Desde la contratación	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	formato firmado de confidencialidad de la informacion codigo C-F-43	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	Insignificante	2	Bajo	Si	Reducir la probabilidad	Por medio de politica de perfiles para la administración de equipos y redes, bloqueo de puertos de entrada d elos equipos de computo y paginas web como redes sociales y wsp web	Supervisor	Desde firma de act de inicio.	permanente	Política de perfiles de usuario, bloqueo de puertos usb desplegada en servidor del directorio activo
1	La supervision realiza la verificacion de pago oportuno de seguridad social y cumplimiento de pago y porcentaje requerido por el monto mensual	Desde la ejecución	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Informe de supervision de ejecución de contrato y validacion de cuenta de cobro.	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	Insignificante	2	Bajo	Si	Reducir la probabilidad	Verificacion de pago de seguridad social por aprte de la supervision del contrato.	Supervisor	Informe de supervision de ejecion de contrato y validacion de cuenta de cobro.	mensual	Informe a la supervision
1	El contratista entrega a la supervisión informe final de gestión y los soportes de cumplimiento de las obligaciones pactada. El supervisor elabora el formato de informe de final de ejecucion C-F-21 quien valida y avala información.	Desde la ejecución	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Informe final de ejecucion C-F-21	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	Insignificante	2	Bajo	Si	Reducir la probabilidad	Se verifican mensualmente los soportes de pago de prestaciones sociales e informe final de actividades	Contratista supervisor	Fecha de acta de inicio	Fecha de terminación y finalización del contrato	Formato de liquidación C-F-03, Formato C-F-25 formato acta de terminación, Informe final de ejecucion C-F-21 c-f-50-evaluacion de proveedores