ESTUDIO PREVIO PARA LA SUSCRIPCIÓN DE UN CONTRATO

Conforme lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, en armonía con los apartados pertinentes de la Ley 1150 de 2007, y en aplicación del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 "*Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional*", se procede a suscribir el estudio previo necesario para la celebración de un contrato.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN.

La Entidad, en su calidad de propietaria del inmueble ubicado en la Carrera 21 No. 29-29, primer piso del Edificio Infimanizales, adecuó dicho espacio para la operación del **Centro Integrado de Atención al Ciudadano – CIAC**, iniciativa orientada a centralizar la atención de distintas entidades prestadoras de servicios y mejorar la calidad en la prestación de los mismos a la ciudadanía.

Para el desarrollo de esta operación, la Entidad adquirió un sistema DIGITURNO con sus respectivos componentes de hardware y software, el cual se encuentra configurado en los diferentes puestos de atención, permitiendo la asignación, transferencia y gestión de turnos, así como la generación de reportes relacionados con tiempos de espera, turnos atendidos y demás indicadores de operación.

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio, la estabilidad operativa del sistema y la adecuada atención al ciudadano resulta necesario contar con un contrato que permita la actualización del software, el soporte técnico y el mantenimiento integral del sistema DIGITURNO, directamente con el fabricante y titular de los derechos, quien cuenta con el conocimiento técnico especializado de la solución.

Adicionalmente, se prevé la disponibilidad de una bolsa de recursos destinada a la reposición de repuestos o componentes de mayor cuantía, correspondientes a equipos que se encuentran excluidos del mantenimiento integral, asegurando así la operatividad permanente del sistema.

2. OBJETO PARA CONTRATAR Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CONTRATAR EL SERVICIO ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL PARA EL DIGITURNO DEL CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CIAC

Según el Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas, la siguiente es la codificación de los bienes y servicios requeridos por la Entidad:

ITEM	Códigos UNSPSC	Nombre Oficial
1	72103300	Servicios de mantenimiento y reparación de infraestructura
2	811122	Mantenimiento y soporte de software

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

En desarrollo del objeto contractual, el contratista deberá ejecutar, como mínimo, las siguientes actividades:

- Prestar el servicio de mantenimiento integral y soporte técnico del sistema DIGITURNO, de conformidad con la oferta presentada y los requerimientos definidos por la Entidad.
- Disponer de canales formales de atención y reporte de incidentes que permitan la atención oportuna de fallas o requerimientos técnicos.
- Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos de software, garantizando el correcto funcionamiento de las aplicaciones del sistema.
- Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos de hardware, asegurando el adecuado desempeño de los equipos que conforman la red del DIGITURNO.
- Generar reportes web que permitan el seguimiento de la operación del sistema.
- Definir y cumplir Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), estableciendo tiempos de respuesta y solución de incidencias.
- Presentar informes periódicos de ANS y de las actividades realizadas durante la ejecución contractual.
- Otorgar, una vez finalizado el contrato, un periodo de gracia de hasta cuarenta y cinco (45) días hábiles, sin costos adicionales para la Entidad.

3. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

La Ley 1150 de 2007, que modificó la Ley 80 de 1993, estableció entre las modalidades validas de contratación, la contratación directa, señalando en el artículo 2°, numeral 4°, literal g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado.

Dispone el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del decreto 1082 de 2015, ***Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes***. "Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación".

Lo anterior, teniendo en cuenta que el proveedor CIEL INGENIERÍA S.A.S. es el titular de los derechos de autor del software DIGITURNO y proveedor exclusivo del servicio, situación que se encuentra debidamente acreditada mediante certificación que hace parte integral del presente estudio previo.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO

Para todos los efectos legales y contractuales el valor del contrato se estima en la suma de trece millones setecientos ochenta y cinco mil cuatrocientos noventa y siete pesos ($13.785.497) incluido IVA.

Este valor fue determinado con base en el análisis del histórico de contratos suscritos por la Entidad para la prestación de servicios de naturaleza similar, así como en el alcance técnico requerido, la especialización del proveedor y la disponibilidad presupuestal de la vigencia correspondiente, garantizando una adecuada relación costo-beneficio.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 13 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, para cubrir el valor del contrato en la presente vigencia fiscal se cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal 2026-37 del 13 de enero de 2026.

3. FORMA DE PAGO

El valor del contrato será cancelado en tres (3) cuotas de dos millones ochocientos ochenta y nueve mil cuatrocientos noventa y nueve pesos ($2.889.499) IVA incluido que se podrán facturar una vez realizado cada mantenimiento. El saldo restante corresponde a una bolsa a monto agotable por valor de cinco millones ciento diecisiete mil pesos ($5.117.000) IVA incluido, en caso de necesitar los repuestos de mayor cuantía, esto hace referencia a los equipos que están excluidos del mantenimiento integral.

Requiriéndose la presentación de informes de actividades y mediando la verificación de las actuaciones adelantadas por el Contratista en beneficio de los intereses del Instituto, y autorización del supervisor designado por la Entidad; además del informe de actividades, deberá presentarse la cuenta de cobro correspondiente, los comprobantes de pago de los aportes a salud, pensión y riesgos profesionales ante el Supervisor designado por la Entidad, quien expedirá su respectivo Informe de Supervisión.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El término de duración del presente contrato será a partir de la legalización y hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026. No obstante, el contratista otorgará a Infimanizales un periodo de gracia hasta 45 días hábiles. Sin generar costos adicionales.

5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

Por tratarse de una contratación directa con fundamento en el literal g, del numeral 4° del artículo 2°, de la ley 1150 de 2007, por tratarse de un proveedor exclusivo del servicio y titular de derechos de autor, no resulta necesaria la obtención de varias ofertas a luz del artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015.

En ese orden de ideas, la Entidad podrá contratar de manera directa con el titular de los derechos del software, anotando que CIEL INGENIERIA S.A.S. es proveedor exclusivo del servicio y titular de derechos de autor de la marca DIGITURNO, tal como consta en la certificación adjunta al presente documento.

6. ANÁLISIS DE RIESGOS.

De conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, riesgo es un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del Proceso de Contratación o en la ejecución de un contrato.
Al efecto, se contempla que durante la ejecución del contrato se pueden presentar los siguientes riesgos:

ANEXO MATRIZ DE RIESGOS.

	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo		¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO				¿Acta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
													probabilidad	impacto	valoración del riesgo	categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Preciosidad ¿Cuándo?
2	General	Externo	Contratación	Operacional	Se presenta cuando el proponente seleccionado no firma el contrato en el plazo establecido.	Retraso en el inicio de la ejecución del contrato y afectación en el logro de los objetivos y satisfacción de la necesidad propuesta.	Improbable 2	Menor 2	4	Riesgo Bajo	CONTRATISTA	Se establecen plazos perentorios para el perfeccionamiento y ejecución del contrato.	1	1	2	Riesgo Bajo	NO	DIRECCIÓN PROYECTOS	INICIO DEL CONTRATO	LIQUIDACIÓN DEL CONTRTAO	Verificando cumplimiento de plazos establecidos para el perfeccionamiento y ejecución del contrato.	Cada vez que se elabora un contrato.

	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo		¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO				¿Acta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
													probabilidad	Impacto	valoración del riesgo	categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Preclosidad ¿Cuándo?
3	General	Externo	Contratación	Tecnológico	Ocurre cuando se presentan fallas en la disponibilidad del Sistema de Contratación Pública – SECOP (www.colombiacompra.gov.co)	Retraso o incumplimiento de los plazos legales para la publicación de los actos y/o documentos derivados de los procesos contractuales	Probable (3)	Menor (2)	5	Riesgo Medio	ENTIDAD	Reporte al Administrador del SECOP, y dejar evidencia de la interrupción del servicio.	1	1	2	Riesgo Bajo	Bajo	DIRECCIÓN PROYECTOS	PRE CONTRACTUAL	FIRMA DEL CONTERATO	Revisando la Página de SECOP para el cargue de la información	Cada vez que hay que publicar actos administrativos de contratación
4	General	Externo	Ejecución	Operacional	Ocurre cuando se presentan retrasos o incumplimientos en la entrega de los informes y/o productos a cargo del contratista, con ocasión de la ejecución del contrato.	Afectación de la ejecución del contrato, satisfacción de la necesidad y posible incumplimiento de las obligaciones y actividades pactadas en el contrato.	Probable (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	CONTRATISTA	Seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.	2	2	4	Riesgo Bajo	NO	SUPERVISOR	INICIO DEL CONTRATO	LIQUIDACIÓN DEL CONTRTÁO	A través de la verificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista, en los plazos establecidos en el contrato.	Permanente y previo a la expedición del recibo a satisfacción

5	General	Interno	Ejecución	Operacional	Ocurre cuando se presentan demoras por parte de la Entidad en las aprobaciones previas de los productos y/o informes desarrollados por el contratista.	Afecta el cumplimiento de las obligaciones del contratante a cargo del Supervisor del contrato, relacionadas con la aprobación de productos y/o informes, y genera retraso en el trámite de pago a favor del contratista.	Improbable (2)	Moderado (3)	5	Riesgo Medio	ENTIDAD	Revisión y aprobación oportuna de la documentación inherente a los productos e informes del contrato.	1	2	3	Riesgo Bajo	NO	SUPERVISOR	INICIO DEL CONTRATO	LIQUIDACIÓN DEL CONTRTAO	Se establecen comités de seguimiento y supervisión, para la revisión previa de los productos e informes.	Conforme a los plazos contractuales.

	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo		¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	IMPACTO DESPUES DEL TRATAMIENTO				¿Acta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
6	General	Interno	Contratación	Financiero	Se presenta cuando la entidad no cuenta con los recursos para pagar el valor del contrato en los plazos establecidos.	Genera mora de la entidad en el pago que puede afectar al contratista, hasta el punto de romper la ecuación económica del contrato.	Raro (1)	Moderado (3)	4	Riesgo Bajo	ENTIDAD	Verificación del valor total del contrato y/o sus adiciones en valor, de manera previa a la expedición del registro presupuestal.	1	2	2	Riesgo Bajo	NO	SERVICIOS CORPORATIVOS	INICIO DEL CONTRATO	LIQUIDACIÓN DEL CONTRTATO	Expedir el registro presupuestal al contrato y/o sus adiciones en valor, realizar seguimiento al flujo de caja y plan de pagos	Cada vez que se expide registro presupuestal a un contrato y/o adición.

	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del Riesgo		¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO				¿Acta el equilibrio económico del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y Revisión	
													probabilidad	impacto	valoración del riesgo	categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Preciosidad ¿Cuándo?
7	General	Externa	Ejecución	Regulatorio	Se presenta por la expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar el equilibrio económico del contrato.	Genera una carga adicional a las previstas, que puede afectar a cualquiera o a las dos partes del contrato.	Improbable (2)	Menor (2)	4	Riesgo Bajo	ENTIDAD - CONTRATISTA	Revisión de las disposiciones legales y ajuste de los procesos internos de la entidad	1	2	2	Riesgo Bajo	NO	ENTIDAD - CONTRATISTA	INICIO DEL CONTRATO	LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	Permanente consulta y actualización normativa.	Permanente

PROBABILIDAD DEL RIESGO

NIVEL	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
1	Raro	Puede ocurrir excepcionalmente.
2	Improbable	Puede ocurrir ocasionalmente
3	Posible	Puede ocurrir en cualquier momento futuro.
4	Probable	Probablemente va a ocurrir.
5	Casi Cierto	Ocurre en la mayoría de las circunstancias.

IMPACTO DEL RIESGO

IMPACTO					
CLASIFICACIÓN CUALITATIVA	Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente.	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual.	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio de las partes.	Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual.	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual
CLASIFICACIÓN MONETARIA	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el cinco (5%) y el quince por ciento (15%).	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%).	Impacto sobre el valor del contrato en más del treinta por ciento (30%).

CATEGORIA	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
VALORACIÓN	1	2	3	4	5

VALORACIÓN DEL RIESGO

		IMPACTO				
CLASIFICACION CUALITATIVA		Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente.	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual.	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio de las partes.	Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual.	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual.
CLASIFICACION MONETARIA		Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el cinco (5%) y el quince por ciento (15%).	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%).	Impacto sobre el valor del contrato en más del treinta por ciento (30%).
CATEGORÍA	VALORACIÓN	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Raro	1	2	3	4	5	6

PROBABILIDAD							
	Improbable	2	3	4	5	6	7
	Posible	3	4	5	6	7	8
	Probable	4	5	6	7	8	9
	casi cierto	5	6	7	8	9	10

VALORACIÓN DEL RIESGO	**8, 9 Y 10**	Riesgo Extremo
	6 y 7	Riesgo Alto
	5	Riesgo Medio
	2, 3 y 4	Riesgo Bajo

5. ANÁLISIS DE GARANTÍAS.

En aplicación del artículo 2.2.1.2.3.1.7 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, para garantizar las obligaciones derivadas de la suscripción del contrato, el contratista deberá constituir ante compañía de seguros legalmente establecida, con sucursal en la ciudad de Manizales, en beneficio de Infi-Manizales, garantía única que cubra los siguientes riesgos;

i. El cumplimiento de sus obligaciones en cuantía equivalente al 20% del valor del contrato, por el término de duración de este y 06 meses más. Este amparo debe incluir de manera expresa la cobertura de la cláusula penal pecuniaria y de multas. En esta póliza se admitirán únicamente las exclusiones previstas en el artículo 2.2.1.2.3.2.3 del Decreto 1082 de 2015.

ii. Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales, en una cuantía equivalente al 5% del valor total del contrato, por el término de duración del mismo y tres (3) años más.

iii. *Calidad del servicio* en cuantía equivalente al 20% del valor del contrato, por el término de duración del mismo y 6 meses más.

El Contratista se compromete a mantener vigente la garantía durante todo el tiempo que demande la ejecución del contrato. El Contratista debe presentar dentro de los tres días hábiles siguientes a la firma del contrato las garantías requeridas en favor de Infi-Manizales para efectos de aprobación de las mismas y su perfeccionamiento.

6. SUPERVISION:

La supervisión del contrato estará a cargo de la Profesional Universitaria TI y/o quien haga sus veces.

7. ANÁLISIS DE ACUERDOS COMERCIALES.

A la luz del "*Manual explicativo de los capítulos de contratación pública de los acuerdos comerciales negociados por Colombia para entidades contratantes*" del Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y en armonía con los instructivos y manuales de la Agencia Nacional de contratación, por la misma naturaleza del objeto del contrato, y su cuantía, éste se encuentra excluido del capítulo de compras de los tratados de libre comercio suscritos por nuestro país.

Manizales, 21 de enero de 2026

MONICA MEJIA QUINTERO
Profesional Universitario TI