Características - Estado es Sin cerrar

Mostrar (numero de elementos) 10000

Página actual en Horizontal PDF

Desde 1 hasta 1 de 1

Acciones

ID	Título	Tiempo para resolver + progresar	Fecha de Apertura	Asignado a: - Técnico	Descripción	Estado	Tiempo de solución	Fecha de solución	Urgencia	Categoría	Elementos asociados	Origen de la solicitud	Autor - Autor	Tipo	Prioridad	Autor - Autor	Asigı - Gru Tec
1 568 761	1 - SECOP II - CONFIGURACIÓN DE USUARIO MANTENIMIENTO - E.S.E. EMPRESA DE SALUD - SOACHA	2026-06-03 14:18	2026-05-29 10:18	YOLDI DAYANNA ESCARPETA GUTIERREZ	Estimado usuario, Agradecemos que se haya puesto en contacto con la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. A continuación, detallamos las consultas realizadas: ¿El usuario tiene más de una consu (...)	Resueltas	2026-06-03 14:18	2026-05-29 10:26	Mediana	Gestion de Acceso	S II - Configuración de usuario	Canal Telefonico	YOLDI DAYANNA ESCARPETA GUTIERREZ	Requerimiento	Mediana	KEVIN FELIPE URIBE MEDINA	Oper IDT > de S > Ag Fron

ID	Título	Tiempo para resolver + progresar	Fecha de Apertura	Asignado a: - Técnico	Descripción	Estado	Tiempo de solución	Fecha de solución	Urgencia	Categoría	Elementos asociados	Origen de la solicitud	Autor - Autor	Tipo	Prioridad	Autor - Autor	Asigı - Gru Tec

Acciones

Mostrar (numero de elementos) 10000

Desde 1 hasta 1 de 1

Incidencia - ID: 1568761 (Root Entity > Colombia Compra Eficiente > Subdireccion de Informacion y Desarrollo Tecnologico > Mesa de Servicio Colombia Compra Eficiente)

Fecha de Apertura	2026-05-29 10:18	**Estado***	Resueltas
Prioridad	Mediana		

Información del solicitante

Nombre

Nombre	KEVIN FELIPE URIBE MEDINA				
Entidad	CUNDINAMARCA - E.S.E. EMPRESA DE SALUD - SOACHA	**Teléfono**	3229513243	**Email**	kevinfum@hotmail.com
Departamento	Cundinamarca	**Municipio**	Soacha	**Tipo**	Comprador

Grupo

Detalle del Caso

Tipo*	Solicitud o duda	**Canal de reporte***	Canal Telefonico
Aplicación*	SECOP II		
Categoría*	Gestion de Acceso	**Urgencia***	Mediana
Sub categoria*	Usuario	**Impacto***	Medio

Tiempo para adueñarse	2026-05-29 12:18	**Meta de atención**	Gestion de Acceso	**Tiempo de solución**	2026-06-03 14:18	**Meta de solución**	Mediana

Elementos asociados*	Software : S II - Configuración de usuario		
	Proveedor		
Usuario acceso		**Nro Proceso - Orden de Compra**	

Información de gestión

Grupo de soporte	* Agentes Front MS -	**Tecnico**	* YOLDI DAYANNA ESCARPETA GUTIERREZ
Gestor nivel II	No está sujeto a una aprobación	**Fecha solución terceros**	0
Por	YOLDI DAYANNA ESCARPETA GUTIERREZ	**Última actualización**	2026-05-29 10:26 por YOLDI DAYANNA ESCARPETA GUTIERREZ
Fecha de solución	2026-05-29 10:26		
Vencimiento SLA	Cumplió el ANS		

Título*	1 - SECOP II - CONFIGURACIÓN DE USUARIO MANTENIMIENTO - E.S.E. EMPRESA DE SALUD - SOACHA
Descripción*	Formatos B I A A

Estimado usuario,

Agradecemos que se haya puesto en contacto con la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. A continuación, detallamos las consultas realizadas:

¿El usuario tiene más de una consulta? Sí: [] NO: []

1. Consulta del usuario: Requiere validar si de acuerdo con el mantenimiento se emitirá certificado de indisponibilidad para el uso de la plataforma de SECOP II.

o Número de solicitud TVEC: N/A

Recuerde que, posterior a esta notificación, le llegará un correo electrónico con la resolución de sus inquietudes.

Incidentes relacionados

Archivo (8 Mb max)

Arrastrar su archivo aquí, o

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Outlook

[GLPI #1501029] Confirmación de Colombia Compra Eficiente por solución de su caso

Desde Soporte <notificacionglpi@secop.gov.co>
Fecha viernes /29/05/2026 10:43
Para KEVIN FELIPE URIBE MEDINA <kevinfum@hotmail.com>

Estimado Sr.(a) KEVIN FELIPE URIBE MEDINA

Su solicitud sobre 1- S II - Modificación de contratos-P2132-N/A-ENTIDAD registrado con el número 1501029 a su nombre, ha sido resuelto por Cristian Villamil Quiceno , a continuación el detalle de la respuesta:

Fecha de solución: 2026-05-29 10:43
Tipo de solución: Definitivo
Solución :

Bogotá, D.C., 29 de mayo de 2026

Señores:

EMPRESA SOCIALDEL ESTADOREGION DE SALUD SOACHA

Ciudad

CERTIFICADO DE FALLA PARTICULAR SECOP II

Evento: Acceso a la plataforma

Debido a un error en la plataforma reportado mediante el caso número 1501029 el día 2026-05-29 a las 10:53, el ingreso de la entidad estatal EMPRESA SOCIALDEL ESTADOREGION DE SALUD SOACHA no logró realizarse a través del SECOP II en los tiempos esperados para la gestión de sus procesos y contratos.

Recuerde que este documento constituye un certificado de falla particular aplicable de acuerdo con lo estipulado en el Protocolo de indisponibilidad que puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.colombiacompra.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/cce-sec-gi-14_protocolo_de_indisponibilidad_secop_ii_25-11-2022_0.pdf

El protocolo de indisponibilidad hace parte integral de los términos y condiciones del SECOP II, por lo tanto, es de obligatorio cumplimiento.

Gracias por comunicarse con la mesa de servicio, esperamos con esta información haber resuelto su requerimiento.

Le recordamos nuestros canales de atención:

Teléfonos: (+57 / 601) 7456788 Bogotá y 018000520808 (línea nacional gratuita) en el resto del país
Página principal: www.colombiacompra.gov.co
Formulario Web: https://operaciones.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte?nocache=1
Chat: https://chat.colombiacompra.gov.co:8300/
SECOBOT: https://secobot.colombiacompra.gov.co/
Canal (PQRSD): https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd
Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 o Bogotá – Colombia

Cordialmente,
Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

Si no está de acuerdo con la respuesta, por favor ingrese aquí:

URL: http://mesadeservicio.colombiacompra.gov.co/index.php?redirect=ticket_1501029_Ticket$1&noAUTO=1 **para ingresar digite su número de cédula como usuario y contraseña** y haga clic en el botón **"Rechazar la solución"**

Sin una respuesta, el incidente será cerrado automáticamente después de 3 días

Este es un mensaje automático de carácter informativo. Por favor, no responda ni reenvié mensajes a esta cuenta.

--
Le recordamos que en nuestro sitio de soporte www.colombiacompra.gov.co/soporte usted puede consultar información de interés donde encontrara respuesta a sus inquietudes.

Colombia Compra Eficiente, dentro del término legal previsto para ello, atenderá su requerimiento o solicitud en virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Autorización de utilización de datos: El usuario autoriza de manera expresa a Colombia Compra Eficiente a registrar en su base de datos su nombre, correo electrónico y demás datos que el usuario consignó en el formulario, los cuales serán utilizados única y exclusivamente para que Colombia Compra Eficiente envíe información pertinente sobre el sistema de compras y contratación pública, sobre la Entidad y otros temas relacionados. Colombia Compra Eficiente no compartirá esta información con terceros. Así mismo, conforme a las políticas de tratamiento de la información de la

Entidad y legislación colombiana vigente en materia de Habeas Data.

El usuario podrá modificar, rectificar o suprimir la información depositada enviando su solicitud a través dela opción "Crear Caso" en www.colombiacompra.gov.co/soporte

Cordialmente;

Mesa de Servicio Colombia Compra Eficiente

Generados automáticamente por GLPI 9.1.6

2022

TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS 10 AÑOS

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

PROTOCOLO DE INDISPONIBILIDAD SECOP II

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

ADRIANA MONTOYA RÍOS

Director General
José Andrés O'Meara Riveira

Secretaria General
Claudia Ximena López Pareja

Subdirector de Negocios
Andrés Ricardo Mancipes González

Subdirector de Gestión Contractual
Jorge Augusto Tirado Navarro

Subdirectora de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
Catalina Pimienta Gomez

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)
Rigoberto Rodríguez Peralta

Asesor Económico
Steven Orozco Rodríguez

Asesor Jurídico
Juan David Marín López

Asesora Comunicaciones
Fabiana de la Espriella Salcedo

Asesor Subdirección IDT
Juan Camilo Arango Medina

Asesora Planeación
Karina Blanco Marín

Asesora Control Interno
Judith Gómez Zambrano

CONTENIDO

1. INTRODUCCION 2
2. OBJETIVO 2
3. ALCANCE Y APLICACIÓN 2
4. DEFINICIONES 3
5. RECOMENDACIONES 5
6. HITOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN EN EL SECOP II 6
6.1. Edición y publicación del Plan Anual de Adquisiciones - PAA: 6
6.2. Creación y publicación de Procesos de Contratación 7
6.3. Creación y envío de observaciones y mensajes 8
6.4. Manifestación de interés: 9
6.5. Modificaciones y adendas: 10
6.6. Presentación de ofertas: 11
6.7. Subasta electrónica: 15
6.8. Apertura y verificación de ofertas: 17
6.9. Publicación del informe de evaluación: 17
6.10. Creación y envío de observaciones al informe y subsanaciones: 18
6.11. Gestión contractual: 19
Celebración de contratos: 19
Requisitos de ejecución: 21
Modificaciones al contrato: 22
7. INSTRUCTIVOS 22
7.1. CREAR CASO DE SOPORTE 23
7.2. PROCEDIMIENTO PARA CARGAR OFERTAS EXTERNAS EN EL SECOP II 24
8. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS 30

1. INTRODUCCION

La ANCP - CCE como ente rector del Sistema de Compra Pública desarrolla e impulsa políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los Partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

En este sentido, el Decreto Ley 4170 de 2011, por el cual se crea la Agencia, establece en el numeral 8 del artículo 3, que dentro de sus funciones le asiste desarrollar y administrar el Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP.

En su segunda versión, el SECOP II es una plataforma transaccional que permite gestionar en línea todos los Procesos de Contratación, con cuentas para las Entidades Estatales, Proveedores y vista pública para cualquier tercero interesado en hacer seguimiento a la contratación pública.

Las Entidades Estatales y los Proveedores que son usuarios del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II están sujetos a los términos y condiciones de uso, en virtud de su aceptación al momento de realizar la creación del usuario y/o cuenta.

Este Protocolo de Indisponibilidad hace parte integral de los Términos y Condiciones de Uso del SECOP II y contiene las instrucciones que deben seguir los usuarios del SECOP II en el caso en que se presente una Falla General o Particular que interrumpa el normal desarrollo de los Procesos de Contratación en la plataforma.

2. OBJETIVO

Entregar a los usuarios del Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP, en su segunda versión una guía de acciones para la aplicación de fallas generales o particulares que se presente en esta plataforma electrónica – *e procurement*.

3. ALCANCE Y APLICACIÓN

El Protocolo de Indisponibilidad aplica cuando una Falla General o Particular se presente dentro de las cuatro (4) horas previas a los hitos del Proceso de Contratación descritos a continuación. Los términos establecidos en el presente documento son los mínimos para garantizar la transparencia, igualdad de oportunidades y pluralidad de oferentes en los Procesos de Contratación por lo cual, no están sujetos a discrecionalidad de las Entidades y Proveedores, salvo en los casos específicos relacionados en este documento.

Los mantenimientos programados por la ANCP – CCE a la plataforma SECOP II en ningún caso implican el uso del presente documento, estos son informados a todos los Usuarios de manera anticipada. Así mismo, los errores involuntarios de los Usuarios dentro de la plataforma no son objeto de certificación por parte de la ANCP – CCE.

La Agencia únicamente administra el SECOP II, pero no es responsable de las acciones u omisiones de la Entidad Estatal en la plataforma. La publicidad de la información contractual de la Entidad Estatal en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP- depende del cumplimiento de la Ley aplicable, lo cual es una obligación de cada Entidad Estatal, y es competencia de los órganos de control verificar que se cumplan con los postulados constitucionales y legales al respecto.

4. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Otros términos establecidos con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos definidos son en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son implementados. Los términos no definidos y empleados en el presente documento deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente	Es la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- creada por el Decreto Ley 4170 de 2011, en sus siglas ANCP-CCE.
Entidad Estatal	Se refiere a cada una de las Entidades que se registren en el SECOP II y que son: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007 y (c) aquellas Entidades que por disposición de la ley deben aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan (d) todo aquel, incluyendo particulares, que ejecuten recursos públicos y tengan la obligación legal de dar publicidad a su actividad contractual de acuerdo con la Ley 1150 de 2007 y la Ley de transparencia 1712 de 2014, como empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta y las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando aplique.
Proveedor	Cualquier persona, natural o jurídica, nacional o extranjera o Proponente Plural que se registre en el SECOP II en calidad de Proveedor con la finalidad de participar y celebrar contratos, mediante la presentación de ofertas en los Procesos de Contratación realizados por las Entidades en dicha plataforma transaccional.
Términos y Condiciones de Uso	Son las reglas de funcionamiento y utilización del SECOP II y que vinculan a los Usuarios a cumplirlos y que son aceptados por los mismos por el simple hecho de crear un usuario y/o cuenta en el SECOP II.
Usuario	Cualquier persona que utiliza el SECOP II en nombre de una Entidad Estatal o de un Proveedor.

Oferta	Proyecto de negocio jurídico que una persona desde una cuenta de Proveedor en el SECOP II formule a una Entidad Estatal, la cual deberá contener los elementos esenciales del negocio y ser comunicada dentro del término establecido para el cierre del Proceso.
Proponente Plural	El Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública define en su artículo 7 a los consorcios y las uniones temporales como un negocio jurídico de carácter privado con la finalidad de que dos o más personas naturales o jurídicas se asocien para la celebración, adjudicación y ejecución de un contrato estatal. El proponente plural debe registrarse conforme con la Guía de Creación de Proponentes Plurales en el SECOP II que se puede encontrar en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_step/cce-sec-gi-06provppproponenteplural07-09-2020.pdf
Falla General	Interrupción o incidente que ocurre a más de un usuario en el SECOP II o dentro de una sección puntual de la plataforma impidiendo el normal flujo de las tareas de negocio en los hitos del Proceso de Contratación. Si se presentan estas Fallas, la ANCP - CCE expedirá y publicará un certificado con la fecha y hora de inicio y lo actualizará con la fecha y hora de fin una vez se supere la Falla en un máximo de cuatro (4) horas siguientes en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii . Mientras se esté presentando la Falla, la ANCP - CCE lo anunciará por sus Canales de Comunicación Oficiales (banner principal de su página web, IVR de Mesa de Servicio y banner de la página de inicio de SECOP II).
Falla Particular	Interrupción o incidente que ocurre cuando los Usuarios de forma aislada presencian Fallas bloqueantes que les impide la continuidad del flujo de negocio, sin embargo, el error no está correlacionado entre si con otras Fallas en simultáneo. Estos casos particulares son certificados por la Mesa de Servicio de la ANCP - CCE mediante un correo electrónico que responde al caso radicado por la Entidad Estatal o el Proveedor a través del formulario de soporte disponible en https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte . En el correo la ANCP - CCE determinará la existencia de una Falla y ese correo constituye el certificado que habilitará, tanto a la Entidad Estatal como al Proveedor, para hacer uso del Protocolo de indisponibilidad.
Mesa de Servicio	Área establecida como único punto de comunicación habilitado para los Usuarios que hacen uso de las plataformas del Sistema de Compra Pública administradas por la ANCP - CCE, para reportar novedades, consultas, asistencias y Fallas; encargándose de la atención y solución de casos.
Canales de Comunicación Oficiales	Son los medios que la ANCP - CCE ha dispuesto para dar a conocer al público en general del Estado y novedades del SECOP II como: Banner en el portal web de la Agencia, Banner de la página del SECOP II y el mensaje de IVR de la Mesa de Servicio de la ANCP - CCE, (el IVR o Interactive Response Unit es el mensaje automático que los usuarios escuchan en el momento de comunicarse con la Mesa de Servicio, es un mensaje que responde a una llamada e interactúa con el usuario mediante reconocimiento de voz o tonos. Los IVR se emplean en servicios de atención al cliente).
Formulario de Soporte	Herramienta habilitada en el portal web de la ANCP - CCE que permite el reporte de solicitudes e incidentes a la Mesa de Servicio, a través de la misma los Usuarios pueden cargar las evidencias necesarias para la gestión de su solicitud.

5. RECOMENDACIONES

1. Ante una posible indisponibilidad por Falla General tanto la **Entidad Estatal** como el Proveedor deberán estar atentos a los Canales de Comunicaciones Oficiales de la ANCP – CCE. Disponibles en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/node/135 . Ante una Falla Particular deberán comunicarse oportunamente con la Mesa de Servicio a través del Formulario de Soporte. Este documento se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte .

2. La Entidad Estatal deberá implementar y definir en las condiciones del Proceso de Contratación un correo electrónico de notificaciones y contacto como medio de comunicación oficial ante una posible indisponibilidad. La **Entidad Estatal** a su consideración podrá establecer como mecanismo de comunicación complementario su página web, lo cual deberá estar definido de manera clara y expresa en las condiciones del Proceso de Contratación.

3. Ante una posible indisponibilidad por Falla General La Entidad Estatal o el Proveedor no deberán utilizar la herramienta de "Mensajes" del SECOP II como medio de comunicación hasta tanto no se certifique que se superó la situación, ya que los mensajes podrían verse afectados.

4. La comunicación entre la Entidad Estatal y el Proveedor deberá realizarse antes de finalizar el plazo determinado en el cronograma del Proceso de Contratación para cada hito del proceso.

5. La Entidad Estatal ante una posible indisponibilidad por Falla General o Particular podrá en primer lugar, una vez superada la situación, modificar el cronograma del Proceso de Contratación. Sin embargo, si requiere dar continuidad a los hitos del proceso en los plazos definidos en el cronograma para no afectar la planeación de su actividad contractual podrá adoptar los procedimientos alternativos y con esto darles continuidad de acuerdo con las instrucciones descritas para cada hito del Proceso de Contratación del presente protocolo. Por lo anterior, la Entidad Estatal deberá determinar de acuerdo con su Proceso de Contratación que decisión contribuye más a la correcta ejecución de sus fines y metas.

6. Ante una indisponibilidad por Falla General o Particular certificada por la ANCP – CCE, la Entidad Estatal deberá comunicar su decisión a los interesados por los medios oficiales adecuados, estos deberán estar definidos de manera clara y expresa en las condiciones del Proceso de Contratación. Así mismo, una vez superada la situación deberá comunicar de igual forma su decisión a través de la herramienta de "Mensajes" del SECOP II.

7. Las modificaciones al cronograma del Proceso de Contratación realizadas por la Entidad Estatal ante una indisponibilidad por Falla General o Particular no se constituyen como Adendas en su sentido estricto, ya que se dan en virtud de una situación no imputable a la Entidad Estatal o a los Proveedores.

8. El Proveedor ante una posible indisponibilidad por Falla General o Particular deberá comunicarse con la Entidad Estatal al correo electrónico definido en las condiciones del proceso incluyendo de manera clara y expresa: a) Número del Proceso de Contratación en el que se encuentra participando, b) Nombre de la cuenta registrada en el SECOP II (Proponente singular o plural), c) Nit o documento de identificación y d) Nombre de la persona de contacto. Lo anterior, corresponde la información mínima que se requiere para aplicar el presente protocolo, sin embargo, la Entidad Estatal como responsable del Proceso de Contratación analizará la información suministrada por el Proveedor para dar continuidad con la gestión del proceso. Para una Falla Particular el Proveedor deberá incluir el número de caso de soporte generado por la Mesa de Servicio de la ANCP – CCE a través de sus canales de atención.

9. La Entidad Estatal y el Proveedor pueden consultar los instructivos relacionados en este documento para crear un caso a la Mesa de Servicio de la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte y para utilizar la funcionalidad de "Oferta externa" del SECOP II.

6. HITOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN EN EL SECOP II

A continuación, encontrará los hitos del Proceso de Contratación que pueden verse afectados por una Falla del SECOP II y el procedimiento que deben seguir tanto la Entidad Estatal como el Proveedor.

6.1. Edición y publicación del Plan Anual de Adquisiciones - PAA:

En el caso en que se presente una Falla en la edición y publicación del Plan Anual de Adquisiciones – PAA bien sea para la publicación inicial o para la gestión de las modificaciones al mismo, como **Entidad Estatal** deberá:

a. Falla General:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** deberá esperar el restablecimiento de la plataforma con el fin de

continuar con la publicación del PAA. La justificación a la gestión y publicación extemporánea del PAA será este certificado.

b. Falla Particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** deberá reportar de manera de inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** podrá utilizar para los fines pertinentes. Una vez solventada la situación la **Entidad Estatal** podrá continuar con la publicación del PAA.

6.2. Creación y publicación de Procesos de Contratación

En el caso en que se presente una Falla en la creación y publicación del Proceso de Contratación como Entidad Estatal deberá:

a. Falla General:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** deberá esperar el restablecimiento de la plataforma con el fin de continuar con la creación y publicación del Proceso de Contratación. Como justificación a la gestión y publicación del proceso podrá adjuntar este certificado.

b. Falla Particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** deberá reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la Entidad Estatal podrá utilizar para los fines pertinentes. Una vez solventada la situación la Entidad Estatal podrá continuar con la creación y publicación del Proceso de Contratación.

c. Falla Particular en la validación con el Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF:

Cuando la Entidad Estatal está diligenciando la información financiera del proceso y se presente una Falla Particular en la integración con el Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la **Entidad Estatal** podrá realizar la validación de manera posterior a la publicación del proceso.

La Falla Particular de validación de SIIF no afecta la continuidad del Proceso de Contratación por lo cual, la **Entidad Estatal** podrá continuar con el flujo normal del proceso y realizar la validación cuando el SIIF confirme la normalización del servicio.

En todo caso, la **Entidad Estatal** deberá dejar la constancia de la Falla Particular con la respuesta al caso de soporte expedida por la ANCP - CCE, publicando esa respuesta dentro de la sección de "Documentos del proceso" del formulario electrónico del proceso.

6.3. Creación y envío de observaciones y mensajes

En el caso en que se presente una Falla en la creación y envío de observaciones y mensajes como Entidad Estatal o Proveedor deberá:

a. Falla General:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** podrá modificar el cronograma del proceso una vez se restablezca la plataforma, con el fin de ampliar el plazo de recepción de observaciones a los documentos del proceso. En este caso el **Proveedor** deberá verificar el cronograma del proceso y presentar sus observaciones a través de la plataforma.

Por contrario, si la **Entidad Estatal** requiere dar continuidad al proceso en los plazos establecidos en el cronograma, podrá hacer uso del correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso. En este caso el **Proveedor** deberá enviar a este correo sus observaciones en el plazo definido en el cronograma del proceso.

Una vez, se restablezca la plataforma la **Entidad Estatal** deberá publicar las observaciones enviadas por correo electrónico así: a. si aún queda tiempo para la presentación de observaciones de acuerdo con el cronograma del proceso podrá crearlas a través de la opción de "Crear" de la sección de "Observaciones a los documentos del proceso" para darles respuesta por medio de esta sección; b. si el tiempo para la presentación de observaciones finalizó, podrá publicar estas observaciones y sus respuestas a través de la sección de "Mensajes".

b. Falla Particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** deberán reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el Certificado de Falla Particular que la Entidad Estatal o el Proveedor podrán utilizar para los fines pertinentes. Una vez solventada la situación la **Entidad Estatal** podrá continuar con la respuesta a las observaciones y mensajes.

Si el **Proveedor** no puede presentar observaciones a los documentos del proceso a través de la plataforma deberá notificar de igual manera a la **Entidad Estatal** de la situación mediante el correo electrónico definido en las condiciones del proceso. La creación del caso de

soporte deberá realizarla en el plazo establecido para la presentación de observaciones a los documentos del proceso. Una vez, la ANCP – CCE responda el caso de soporte el **Proveedor** deberá enviar esta respuesta a la Entidad Estatal.

Si la **Entidad Estatal** recibe una notificación por parte de un **Proveedor** deberá verificar que en el correo electrónico se encuentre relacionado el número del caso de soporte creado por el **Proveedor**, y deberá esperar máximo dieciséis (16) horas siguientes a la fecha límite para presentar observaciones para que sea acreditada la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP – CCE. En este sentido, la **Entidad Estatal** podrá definir si modifica el cronograma del proceso ampliando el plazo para presentar observaciones o si utiliza el correo electrónico como medio de recepción de las mismas.

Una vez se supere la situación la **Entidad Estatal** deberá publicar las observaciones enviadas por correo electrónico así: a. si aún queda tiempo para la presentación de observaciones de acuerdo con el cronograma del proceso podrá crearlas a través de la opción de "Crear" de la sección de "Observaciones a los documentos del proceso" para darles respuesta por medio de esta sección; b. si el tiempo para la presentación de observaciones finalizo, podrá publicar estas observaciones y sus respuestas a través de la sección de "Mensajes".

6.4. Manifestación de interés:

En el caso en que se presente una Falla en la manifestación de interés en el desarrollo de un Proceso de Contratación en la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, como Entidad Estatal o Proveedor deberá:

a. Falla General:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** y el **Proveedor** deberán esperar el restablecimiento de la plataforma con el fin de continuar con la manifestación de interés. La **Entidad Estatal** deberá modificar el cronograma del proceso para garantizar la participación de todos los interesados. Como justificación a la modificación del cronograma del proceso podrá adjuntar este certificado.

b. Falla Particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** deberán reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** podrán utilizar para los fines pertinentes.

Si el **Proveedor** no puede manifestar interés antes del plazo establecido en el cronograma del proceso deberá notificar de igual manera a la **Entidad Estatal** de la situación mediante el

correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso, indicando su intención de participar.

Si la **Entidad Estatal** recibe una notificación por parte de un Proveedor deberá verificar que en el correo electrónico se encuentre relacionado el número del caso de soporte creado por el **Proveedor** y deberá esperar máximo dieciséis (16) horas siguientes a la fecha límite para manifestar interés para que sea acreditada la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP – CCE.
En este sentido, la **Entidad Estatal** deberá enviar un mensaje público en el SECOP II por medio del cual informe cuáles Proveedores manifestaron interés, y a quienes les recibirá las ofertas, dentro del plazo establecido en el cronograma, por correo electrónico para proceder a realizar el cargue por medio de la funcionalidad de "Oferta externa".

El **Proveedor** deberá verificar la comunicación realizada por la **Entidad Estatal** y si es el caso, enviar por correo electrónico su oferta en el tiempo establecido por la **Entidad Estatal** en el cronograma del proceso. Así mismo, en el caso de que requiera participar en el proceso como un Proponente Plural deberá registrarse como tal en la plataforma.

Por lo cual, la **Entidad Estatal** deberá verificar antes de realizar el cargue externo de la oferta que el **Proveedor** se encuentre registrado como Proponente Plural en la plataforma, con el fin de garantizar el cargue correcto de la oferta.

c. Falla Particular en la lista de proveedores interesados:

Es posible que, aunque el **Proveedor** pueda manifestar interés correctamente, se presente una Falla en la lista de interesados. Como consecuencia de esta Falla, algunos Proveedores que manifestaron interés podrían no aparecer en la lista que genera el SECOP II. La **Entidad Estatal** puede enterarse de esto antes de la publicación de la lista o después, y puede hacerlo por cuenta propia, o por aviso del **Proveedor**. La **Entidad Estatal** deberá esperar la acreditación de la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP – CCE, para definir el proceso a seguir.

En el caso en que, la **Entidad Estatal** no pueda publicar la lista de interesados en el plazo establecido en el cronograma del proceso deberá esperar a que la situación se resuelva y realizar una modificación al cronograma del proceso. En cualquiera de los casos, la **Entidad Estatal** deberá notificar por medio de un mensaje público su decisión, así como cualquier acción adicional que el **Proveedor** deba realizar.

6.5. Modificaciones y adendas:

En el caso de que se presente una Falla en la creación y publicación de modificaciones o adendas, como Entidad Estatal deberá:

a. Falla general:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** deberá esperar el restablecimiento de la plataforma y podrá realizar la modificación o adenda al Proceso de Contratación dentro de las doce (12) horas hábiles siguientes y deberá incluir como justificación este certificado.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** deberá reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** podrá utilizar para los fines pertinentes. En este evento, podrá realizar la modificación o adenda al Proceso de Contratación dentro de las doce (12) horas hábiles siguientes y deberá incluir como justificación la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP - CCE.

6.6. Presentación de ofertas:

En el caso en que se presente una Falla en la presentación de ofertas, como **Entidad Estatal** o **Proveedor** deberá:

a. Falla general:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** podrá modificar el cronograma del proceso una vez se restablezca la plataforma con el fin de, ampliar el plazo de presentación de ofertas. En este caso el **Proveedor** deberá verificar el cronograma del proceso y presentar su oferta a través de la plataforma.

Por contrario, si la **Entidad Estatal** requiere dar continuidad al proceso en los plazos establecidos en el cronograma podrá hacer uso del correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso. En este caso tanto la **Entidad Estatal** como el **Proveedor** deberán confirmar a través de los canales oficiales de la ANCP – CCE, la falla general y que esta se presente dentro de las cuatro (4) horas previas al plazo para la presentación de ofertas.

El **Proveedor** deberá enviar un correo electrónico a la **Entidad Estatal** previo a la fecha y hora establecida en el cronograma para la presentación de ofertas manifestando su interés de presentar oferta al proceso. No será aceptada la oferta del **Proveedor** que haya enviado correo electrónico a la Entidad Estatal después de la fecha y hora de cierre.

La **Entidad Estatal** deberá verificar que el **Proveedor** haya notificado por correo electrónico su intención de participar en el proceso y esperar dieciséis (16) horas siguientes al plazo

previsto en el cronograma para la presentación de ofertas el envío de la oferta por correo electrónico por parte del **Proveedor**.

En el caso de Procesos de Contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, la **Entidad Estatal** podrá determinar la forma en la que recibirá este sobre, que pueden ser: a. mediante correo electrónico con documento bajo contraseña, la cual se entregará a la **Entidad Estatal** únicamente en el momento de la apertura, o b. en físico, en el lugar y condiciones definidas por la **Entidad Estatal** para su entrega.

Si la **Entidad Estatal** determina que la entrega del sobre económico sellado sea en físico, deberá fijar el tiempo de recepción de oferta externa teniendo en cuenta el domicilio de los posibles interesados en el proceso, garantizando la oportunidad e igualdad de condiciones.

Una vez se restablezca la plataforma, la **Entidad Estatal** deberá realizar el cargue de las ofertas de los Proveedor que cumplieron los requisitos indicados anteriormente, a través de la funcionalidad de "Oferta externa". Para poder utilizar esta funcionalidad, la **Entidad Estatal** no debe dar apertura a las ofertas recibidas a través de la plataforma. Transcurridas las dieciséis (16) horas siguientes al plazo previsto en el cronograma para la presentación de ofertas, la **Entidad Estatal** deberá publicar el documento electrónico de "Acta de Cierre" con el fin de, recibir todas las ofertas de los Proveedores que se interesaron en participar en el proceso.

Así mismo, en caso de que el Proveedor requiera participar en el proceso como un Proponente Plural deberá registrarse como tal previamente en la plataforma. Por lo cual, la **Entidad Estatal** deberá verificar antes de realizar el cargue externo de la oferta que este se encuentre registrado como Proponente Plural en la plataforma con el fin de, garantizar el cargue correcto de la misma.

La **Entidad Estatal** deberá cargar todas las ofertas presentadas por correo electrónico o en físico (en el caso de la entrega del sobre económico) que cumplan este procedimiento en el SECOP II, incluyendo las que no se encuentren completas, lo anterior teniendo en cuenta que la aceptación y/o rechazo de una oferta es un proceso posterior a la recepción de las mismas. En caso de que un **Proveedor** envíe su oferta por medio de la plataforma e igual se acoja al Protocolo de indisponibilidad enviando su oferta por correo electrónico, la **Entidad Estatal** deberá tener en cuenta como oferta la primera que haya presentado el **Proveedor**, sin consideración a la forma en que lo haya hecho. Sin embargo, si el **Proveedor** presentó su oferta a través de la plataforma y requiere modificarla pero por la Falla no puede hacerlo deberá enviarla por correo electrónico indicándole a la Entidad Estatal que la misma constituye una nueva oferta y sustituye en su totalidad la presentada a través de la plataforma.

En el caso de Procesos de Contratación en la modalidad de Licitación Pública de Obra, en los cuales la oferta se presenta con sobre económico cerrado y que la apertura de este se realiza en la audiencia de adjudicación, la **Entidad Estatal** no deberá dar apertura al mismo, y deberá en momento de realizar el cargue de la oferta por la funcionalidad de "Oferta externa"

diligenciar [1] en el campo "Precio unitario" que aparece en la pregunta tipo "Lista de precios" de la sección de "Cuestionario". Si el Proveedor acreditó la oferta económica en documento bajo contraseña, la Entidad Estatal deberá incluirlo en el campo que configuró para este. Si el Proveedor acreditó la oferta económica en físico, la Entidad Estatal deberá seguir el procedimiento descrito para diligenciar la pregunta tipo "Lista de precios" y dar apertura de la misma en la audiencia.

Ahora bien, para los Procesos de Contratación en la modalidad de Selección Abreviada por Subasta Inversa en la cual la apertura del sobre económico se hace antes del inicio del evento de subasta, la **Entidad Estatal** no deberá dar apertura al mismo, y deberá en momento de realizar el cargue de la oferta por la funcionalidad de "Oferta externa" diligenciar [1] en el campo "Precio unitario" que aparece en la pregunta tipo "Lista de precios" de la sección de "Cuestionario".

De acuerdo con lo anterior, no será posible adelantar el evento de subasta electrónica, toda vez que en caso de quedar el Proveedor habilitado, iniciará con este valor. En este caso, la **Entidad Estatal** deberá definir el mecanismo por el cual adelantará el evento de subasta. Lo anterior, dado que una vez cargada la oferta externa en la plataforma, la **Entidad Estatal** no podrá ajustar el valor relacionado en el sobre económico.

De igual forma, en el momento de confirmar la adjudicación, la **Entidad Estatal** deberá ajustar el valor a adjudicar a través de la funcionalidad de "Parcial" en la oferta del **Proveedor** seleccionado.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular el **Proveedor** deberá reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que el Proveedor podrá utilizar para los fines pertinentes.

Si el **Proveedor** no puede presentar su oferta en el plazo establecido en el cronograma del proceso deberá notificar de igual manera a la **Entidad Estatal** de la situación mediante el correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso, indicando su intención de participar. Este correo deberá ser enviado a la **Entidad Estatal** antes del plazo de presentación de ofertas establecido en el cronograma del proceso, de lo contrario esta oferta no será tenida en cuenta por la **Entidad Estatal**.

En este sentido, la **Entidad Estatal** podrá definir si modifica el cronograma del proceso ampliando el plazo para presentar oferta o si utiliza el correo electrónico como medio de recepción de la misma. Por lo cual, la **Entidad Estatal** deberá enviar un mensaje público en el SECOP II informando su decisión a todos los interesados.

Si la **Entidad Estatal** recibe una notificación por parte de un Proveedor deberá verificar que en el correo electrónico se encuentre relacionado el número del caso de soporte creado por el **Proveedor**. Y deberá esperar máximo dieciséis (16) horas siguientes a la fecha límite para presentar oferta, la acreditación de la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP – CCE junto con la oferta.

En el caso de Procesos de Contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, la **Entidad Estatal** podrá determinar la forma en la que recibirá el sobre económico de la oferta, la cual puede ser: a. mediante correo electrónico con documento bajo contraseña, la cual se entregará a la Entidad Estatal únicamente en el momento de la apertura, o b. en físico, en el lugar y condiciones definidas por la **Entidad Estatal** para su entrega.

Si la **Entidad Estatal** determina que la entrega del sobre económico sellado sea en físico, deberá fijar el tiempo de recepción de oferta teniendo en cuenta el domicilio de los posibles interesados en el proceso, garantizando la oportunidad e igualdad de condiciones.

Una vez se restablezca la plataforma, la **Entidad Estatal** deberá realizar el cargue de las ofertas de los Proveedores que cumplieron los requisitos indicados anteriormente, a través de la funcionalidad de "Oferta externa". Para poder utilizar esta funcionalidad, la **Entidad Estatal** no debe dar apertura a las ofertas recibidas a través de la plataforma. Transcurridas las dieciséis (16) horas siguientes al plazo previsto en el cronograma para la presentación de ofertas, la **Entidad Estatal** deberá publicar el documento electrónico de "Acta de Cierre" con el fin de, incluir todas las ofertas de los Proveedores que se interesaron en participar en el proceso.

Así mismo, en caso de que el **Proveedor** requiera participar en el proceso como un Proponente Plural deberá registrarse como tal previamente en la plataforma. Por lo cual, la **Entidad Estatal** deberá verificar antes de realizar el cargue externo de la oferta que este se encuentre registrado como Proponente Plural en la plataforma con el fin de, garantizar el cargue correcto de la misma.

La **Entidad Estatal** deberá cargar todas las ofertas presentadas por correo electrónico o en físico (en el caso de la entrega del sobre económico) que cumplan este procedimiento en el SECOP II, incluyendo las que no se encuentren completas, lo anterior teniendo en cuenta que la aceptación y/o rechazo de una oferta es un proceso posterior a la recepción de las mismas.

En el caso de Procesos de Contratación en la modalidad de Licitación Pública de Obra, en los cuales la oferta se presenta con sobre económico cerrado y que la apertura de este se realiza en la audiencia de adjudicación, la **Entidad Estatal** no deberá dar apertura al mismo, y deberá en momento de realizar el cargue de la oferta por la funcionalidad de "Oferta externa" diligenciar (1) en el campo "Precio unitario" que aparece en la pregunta tipo "Lista de precios" de la sección de "Cuestionario". Si el Proveedor acreditó la oferta económica en documento bajo contraseña, la Entidad Estatal deberá incluirlo en el campo que configuró para este. Si el

Proveedor acreditó la oferta económica en físico, la Entidad Estatal deberá seguir el procedimiento descrito para diligenciar la pregunta tipo "Lista de precios" y dar apertura de la misma en la audiencia.

Ahora bien para los Procesos de Contratación en la modalidad de Selección Abreviada por Subasta Inversa en la cual la apertura del sobre económico se hace antes del inicio del evento de subasta, la **Entidad Estatal** no deberá dar apertura al mismo, y deberá en momento de realizar el cargue de la oferta por la funcionalidad de "Oferta externa" deberá diligenciar [1] en el campo "Precio unitario" que aparece en la pregunta tipo "Lista de precios" de la sección de "Cuestionario".

De acuerdo con lo anterior, no será posible adelantar el evento de subasta electrónica, toda vez que en caso de quedar el Proveedor habilitado, iniciará con este valor. En este caso, la **Entidad Estatal** deberá definir el mecanismo por el cual adelantará el evento de subasta. Lo anterior, dado que una vez cargada la oferta externa en la plataforma, la **Entidad Estatal** no podrá ajustar el valor relacionado en el sobre económico.

De igual forma, en la momento de confirmar la adjudicación, la **Entidad Estatal** deberá ajustar el valor a adjudicar a través de la funcionalidad de "Parcial" en la oferta del **Proveedor** seleccionado.

6.7. Subasta electrónica:

En el módulo de subasta electrónica se puede presentar una Falla en los siguientes supuestos:

- Antes de publicar la subasta electrónica. La publicación hace referencia a la acción dentro de la plataforma que permite informar a los Proveedores los detalles de la subasta electrónica.
- Después de la publicación y antes del inicio del evento de subasta electrónica.
- Iniciar y permanecer durante el desarrollo de la subasta electrónica hasta la fecha fin del evento.
- En el transcurso de la subasta electrónica y terminar antes de la fecha fin del evento.

Como Entidad Estatal o Proveedor deberá:

a. Falla general:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** podrá modificar el cronograma del proceso una vez se restablezca la plataforma con el fin de, cambiar la fecha de inicio y fin del evento de subasta electrónica.

En este caso el **Proveedor** habilitado deberá verificar el cronograma del proceso con el fin de, conocer las fechas en las que deberá participar en el evento de subasta electrónica.

En caso de que la Falla inicie en el transcurso de la subasta electrónica y termine antes de la fecha fin del evento, una vez se restablezca la plataforma, la **Entidad Estatal** podrá cancelar el evento de subasta electrónica para crearlo y publicarlo nuevamente; o suspenderlo relacionando una nueva fecha de inicio y fin del evento de subasta electrónica. Para esto deberá utilizar las funcionalidades de "Cancelar" o "Suspender" habilitadas en la herramienta de "Configuración" del módulo de subasta electrónica. De igual forma, deberá justificar estas acciones con el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE.

Sin embargo, en cualquiera de los supuestos enunciados anteriormente. En el momento en que se restablezca la plataforma la **Entidad Estatal** deberá dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes continuar con el evento de subasta electrónica. A su vez, la **Entidad Estatal** deberá informar a todos los interesados a través de un mensaje público su decisión, así como, la nueva fecha de inicio y fin del evento de subasta electrónica. El Proveedor deberá estar atento a la comunicación de la Entidad Estatal con el fin de, participar oportunamente en el mismo.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** deberán reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la Entidad Estatal o Proveedor podrán utilizar para los fines pertinentes.

En el caso en que, el **Proveedor** habilitado no pueda ingresar al evento de subasta electrónica o presentar lances deberá notificar de igual manera a la Entidad Estatal de la situación mediante el correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso. Este correo deberá ser enviado a la **Entidad Estatal** antes de la fecha fin del evento de subasta electrónica de lo contrario no será teniendo en cuenta por la **Entidad Estatal**.

Si la **Entidad Estatal** recibe una notificación por parte de un **Proveedor** deberá verificar que en el correo electrónico se encuentre relacionado el número del caso de soporte. Por tanto, podrá cancelar el evento de subasta electrónica para crearlo y publicarlo nuevamente; o suspenderlo relacionando una nueva fecha de inicio y fin del evento de subasta electrónica. Para esto deberá utilizar las funcionalidades de "Cancelar" o "Suspender" habilitadas en la herramienta de "Configuración" del módulo de subasta electrónica.

En todo caso, la **Entidad Estatal** deberá dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes continuar con el evento de subasta electrónica, en donde, la **Entidad Estatal** deberá tener la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP – CCE. A su vez, la **Entidad Estatal** deberá informar a todos los interesados a través de un mensaje público su decisión, así como, la nueva fecha de inicio y fin del evento de subasta electrónica. El **Proveedor** habilitado deberá

estar atento a la comunicación de la **Entidad Estatal** con el fin de, participar oportunamente en el mismo. Lo anterior aplicará en el caso de que se presente una Falla Particular en la gestión realizada por la **Entidad Estatal** en cualquiera de los supuestos mencionados anteriormente.

6.8. Apertura y verificación de ofertas:

En el caso de que se presente una Falla en la apertura y verificación de ofertas, como Entidad Estatal deberá:

a. Falla general:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** deberá esperar el restablecimiento de la plataforma para realizar la apertura y verificación de ofertas. Tenga en cuenta que, si lo requiere deberá ajustar el cronograma del Proceso de Contratación incluyendo como justificación este certificado.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** deberá reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** podrá utilizar para los fines pertinentes. Una vez se supere la situación podrá realizar la apertura y verificación de ofertas y si lo requiere deberá ajustar el cronograma del Proceso de Contratación incluyendo como justificación la respuesta al caso de soporte expedida por la ANCP – CCE.

6.9. Publicación del informe de evaluación:

En el caso de que se presente una Falla en la publicación del informe de evaluación, como Entidad Estatal deberá:

a. Falla general:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** deberá esperar el restablecimiento de la plataforma para publicar el informe. Tenga en cuenta que, si lo requiere, deberá ajustar el cronograma de su Proceso de Contratación incluyendo como justificación este certificado.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** deberá reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la Entidad Estatal podrá utilizar para los fines pertinentes. Una vez se supere la situación podrá realizar la publicación del informe y si lo requiere deberá ajustar el cronograma del Proceso de Contratación incluyendo como justificación la respuesta al caso de soporte expedida por la ANCP – CCE.

En caso contrario, si la **Entidad Estatal** requiere dar continuidad al proceso en los plazos establecidos en el cronograma podrá hacer uso de la sección de "Mensajes" para publicar el informe y recibir observaciones; incluyendo como justificación la respuesta al caso de soporte expedida por la ANCP - CCE. En el momento en que se supera la situación deberá publicar nuevamente el informe a través de la sección de "Informes del procesos de selección" con el fin de, continuar con la gestión del Proceso de Contratación. Tenga en cuenta que, no deberá establecer una nueva fecha para la presentación de observaciones al informe.

6.10. Creación y envío de observaciones al informe y subsanaciones:

En el caso en que se presente una Falla en la creación y envío de observaciones al informe y subsanaciones como Entidad Estatal o Proveedor deberá:

a. Falla General:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** podrá modificar el cronograma del proceso una vez se restablezca la plataforma con el fin de, ampliar el plazo de recepción de observaciones al informe de evaluación y de subsanaciones. En este caso el **Proveedor** deberá verificar el cronograma del proceso y presentar sus observaciones al informe y/o subsanaciones a través de la plataforma.

Por el contrario, si la **Entidad Estatal** requiere dar continuidad al proceso en los plazos establecidos en el cronograma podrá hacer uso del correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso. En este caso, el **Proveedor** deberá enviar a este correo sus observaciones al informe y/o subsanaciones en el plazo definido en el cronograma del proceso.

Una vez se restablezca la plataforma la **Entidad Estatal** deberá publicar las observaciones al informe y/o subsanaciones enviadas por correo electrónico, así como, la respuesta a través de la sección de "Mensajes".

b. Falla Particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** deberán reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** podrán utilizar para los fines pertinentes. Una vez solventada la situación la **Entidad Estatal** podrá continuar con la respuesta a las observaciones al informe y/o subsanaciones.

Si el **Proveedor** no puede presentar observaciones al informe y/o enviar subsanaciones a través de la plataforma deberá notificar de igual manera a la Entidad Estatal de la situación mediante el correo electrónico definido en las condiciones del proceso. La creación del caso de soporte deberá realizarla en el plazo establecido para la presentación de observaciones al informe y/o subsanaciones. Una vez, la ANCP – CCE responda el caso de soporte el **Proveedor** deberá enviar esta respuesta a la Entidad Estatal.

Si la **Entidad Estatal** recibe una notificación por parte de un Proveedor deberá verificar que en el correo electrónico se encuentre relacionado el número del caso de soporte creado por el Proveedor y deberá esperar máximo dieciséis (16) horas siguientes a la fecha límite para presentar observaciones al informe y/o subsanaciones, la acreditación de la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP – CCE.

En este sentido, la **Entidad Estatal** podrá definir si modifica el cronograma del proceso ampliando el plazo para presentar observaciones al informe y/o subsanaciones o si utiliza el correo electrónico como medio de recepción de las mismas.

Una vez se supere la situación la **Entidad Estatal** deberá publicar las observaciones al informe y/o subsanaciones enviadas por correo electrónico, así como, la respuesta a través de la sección de "Mensajes".

6.11. Gestión contractual:

En el caso en que se presente una Falla en la gestión del contrato electrónico como Entidad Estatal o Proveedor deberá:

Celebración de contratos:

a. Falla general:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** y el **Proveedor** no pueden celebrar un contrato a través de la plataforma, deberán esperar el restablecimiento de la misma.

Sin embargo, si la celebración del contrato no puede esperar porque representa un riesgo para la prestación de un servicio o la adquisición de un bien, podrán celebrar el contrato en

físico. En este caso, una vez se restablezca la plataforma la Entidad Estatal y el Proveedor deberán realizar la aprobación del contrato a través de la misma con el fin de, hacer uso del módulo de gestión contractual. Por lo cual, la Entidad Estatal deberá incluir el contrato en físico en la sección de "Documentos del contrato".

No obstante, la **Entidad Estatal** deberá tener en cuenta que la fecha de firma registrada en la plataforma no será la misma del contrato en físico por lo cual, en el momento de iniciar la ejecución del contrato en el SECOP II, la fecha que relacione de inicio del contrato deberá ser posterior a la fecha de firma del contrato en la plataforma y no corresponderá en este caso con la fecha real de inicio de ejecución del contrato. La justificación de la duplicidad de documentos será el Certificado de Indisponibilidad.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** deberán reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** podrán utilizar para los fines pertinentes.

Si la **Entidad Estatal** no puede editar, aprobar o enviar para aprobación el contrato electrónico una vez se supere la situación y con la respuesta al caso de soporte expedida por la ANCP - CCE podrá continuar con la gestión y celebración del contrato a través de la plataforma. Si el **Proveedor** no puede aprobar el contrato electrónico deberá notificar de igual manera a la Entidad Estatal de la situación mediante el correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso.

Si la **Entidad Estatal** recibe una notificación por parte de un **Proveedor** deberá verificar que en el correo electrónico se encuentre relacionado el número del caso de soporte creado por el Proveedor y deberá esperar la respuesta al caso de soporte emitida por la ANCP – CCE.

En este sentido, la **Entidad Estatal** podrá definir si una vez superada la situación continua con la celebración del contrato a través de la plataforma o si por el contrario, la celebración del contrato no puede esperar porque representa un riesgo para la prestación de un servicio o la adquisición de un bien podrá celebrar el contrato en físico. En este caso, una vez se supere la situación la **Entidad Estatal** y el **Proveedor** deberán realizar la aprobación del contrato a través de la plataforma con el fin de, hacer uso del módulo de gestión contractual. Por lo cual, la Entidad Estatal deberá incluir el contrato en físico en la sección de "Documentos del contrato".

No obstante, la **Entidad Estatal** deberá tener en cuenta que la fecha de firma registrada en la plataforma no será la misma del contrato en físico, por lo cual, en el momento de iniciar la ejecución del contrato en el SECOP II, la fecha que relacione de inicio del contrato deberá

ser posterior a la fecha de firma del contrato en la plataforma y no corresponderá en este caso con la fecha real de inicio de ejecución del contrato. La justificación de la duplicidad de documentos será el Certificado de Indisponibilidad.

Requisitos de ejecución:

a. Falla general:

Ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** y el **Proveedor** no pueden cumplir con los requisitos de ejecución del contrato (Aprobación de garantías y Registro Presupuestal) deberán esperar el restablecimiento de la misma.
Sin embargo, si el inicio de la ejecución del contrato no puede esperar porque representa un riesgo para la prestación de un servicio o la adquisición de un bien, la **Entidad Estatal** podrá hacer uso del correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso. En este caso el **Proveedor** deberá enviar a este correo las garantías y la **Entidad Estatal** deberá realizar la aprobación de estas a través de un documento en físico.

En este caso una vez se restablezca la plataforma el **Proveedor** deberá cargar y enviar la garantía para aprobación de la **Entidad Estatal** a través del SECOP II. No obstante, la Entidad Estatal deberá tener en cuenta que la fechas de aprobación de las garantías en la plataforma y en el documento en físico serán diferentes. Una vez, la Entidad Estatal inicie la ejecución del contrato deberá incluir este documento de aprobación de garantías en la sección de "Documentos de la ejecución".

Con respecto al Registro Presupuestal, la **Entidad Estatal** deberá tener en cuenta que, en la plataforma únicamente se debe registrar la información de: Número y valor a comprometer, sin embargo, esto no influye con el procedimiento administrativo definido por la **Entidad Estatal** para la expedición de éste.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** deberán reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** podrán utilizar para los fines pertinentes.

Si el **Proveedor** no puede cargar y enviar la garantía o la **Entidad Estatal** no puede aprobarla, la **Entidad Estatal** y el **Proveedor** podrán hacer uso del correo electrónico de notificaciones definido en las condiciones del proceso. En este caso el **Proveedor** deberá enviar a este correo las garantías y la **Entidad Estatal** deberá realizar la aprobación a través de un documento en físico.

En este caso una vez se supere la situación el **Proveedor** deberá cargar y enviar la garantía para aprobación de la **Entidad Estatal** a través del SECOP II. No obstante, la **Entidad Estatal** deberá tener en cuenta que la fechas de aprobación de las garantías en la plataforma y en el documento en físico serán diferentes. Una vez, la **Entidad Estatal** inicie la ejecución del contrato deberá incluir este documento de aprobación de garantías en la sección de "Documentos de la ejecución".

Con respecto al Registro Presupuestal, la **Entidad Estatal** deberá tener en cuenta que, en la plataforma únicamente se debe registrar la información de: Número y valor a comprometer, sin embargo, esto no influye con el procedimiento administrativo definido por la Entidad Estatal para la expedición de éste.

Modificaciones al contrato:

a. Falla general:

Si ante una Falla General registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, la **Entidad Estatal** no puede realizar una modificación al contrato deberá esperar el restablecimiento de la plataforma. Como justificación a la gestión y publicación de la modificación podrá adjuntar este certificado.

b. Falla particular:

Ante una Falla Particular la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** deberán reportar de manera inmediata la situación a la ANCP – CCE a través del Formulario de Soporte para obtener un número de caso. La respuesta al caso reportado constituye el certificado de Falla Particular que la **Entidad Estatal** o el **Proveedor** podrán utilizar para los fines pertinentes.

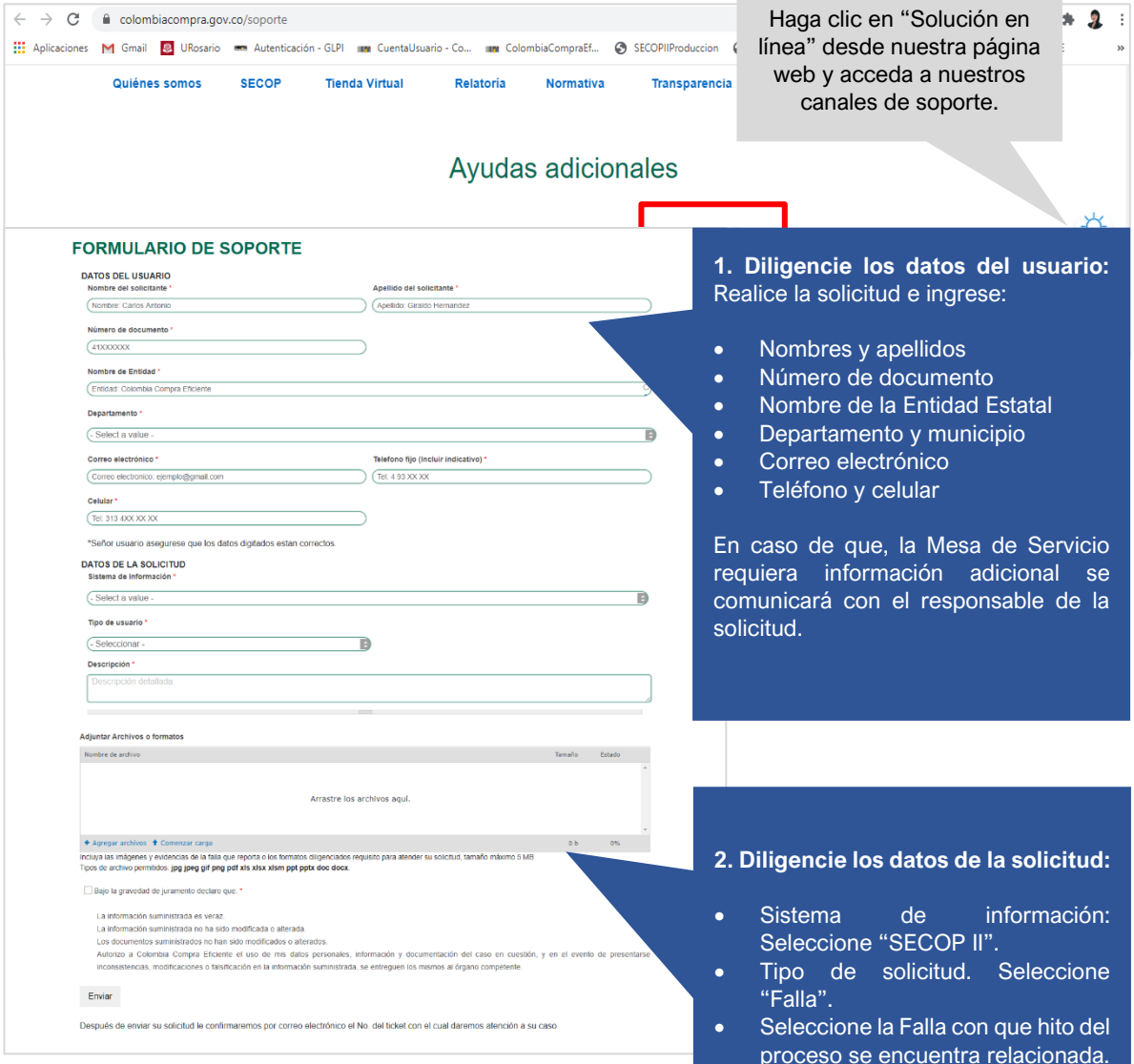
Si la **Entidad Estatal** no puede crear, aprobar o publicar una modificación al contrato; o el **Proveedor**, si aplica, no puede aprobarla una vez se supere la situación podrán continuar con la gestión y publicación de la modificación. La **Entidad Estatal** deberá incluir como justificación la respuesta al caso de soporte expedida por la ANCP – CCE.

7. INSTRUCTIVOS

A continuación, encontrará dos instructivos en los que podrá verificar el procedimiento que deberá seguir, en primer lugar, como Usuario del SECOP II para crear un caso de soporte a la Mesa de Servicio de la ANCP – CCE; seguido del procedimiento que deberá adelantar como Entidad Estatal para cargar en la plataforma una oferta recibida de manera externa a través de la funcionalidad de "Ofertas externas", y una serie de recomendaciones que deberá tener en cuenta como Proveedor para realizar el envío de su oferta por medio del correo electrónico.

7.1. CREAR CASO DE SOPORTE

Ingrese al siguiente enlace https://www.colombiacompra.gov.co/soporte y diríjase al final de la página y haga clic en “Crear caso”.



Haga clic en “Solución en línea” desde nuestra página web y acceda a nuestros canales de soporte.

1. Diligencie los datos del usuario: Realice la solicitud e ingrese:

- Nombres y apellidos
- Número de documento
- Nombre de la Entidad Estatal
- Departamento y municipio
- Correo electrónico
- Teléfono y celular

En caso de que, la Mesa de Servicio requiera información adicional se comunicará con el responsable de la solicitud.

2. Diligencie los datos de la solicitud:

- Sistema de información: Seleccione “SECOP II”.
- Tipo de solicitud. Seleccione “Falla”.
- Seleccione la Falla con que hito del proceso se encuentra relacionada.
- Tipo de usuario: Seleccione “Comprador” o “Proveedor”.
- Descripción: Indique el detalle de la Falla. Tenga en cuenta que, puede incluir evidencias como soporte de su solicitud.

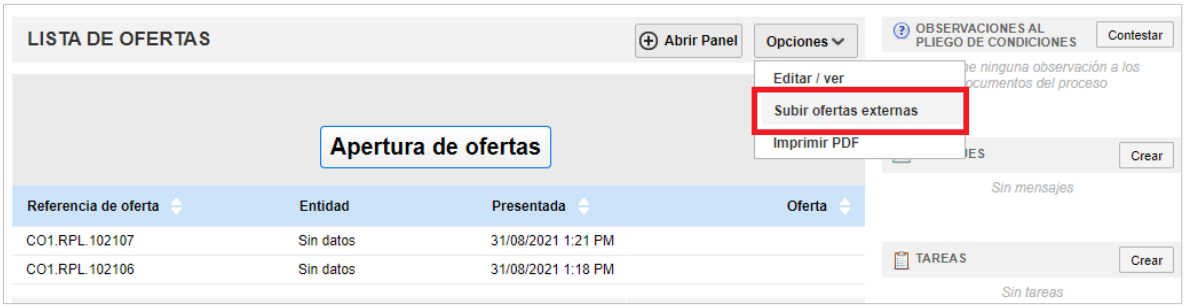
Una vez diligencie los datos del usuario y de la solicitud, acepte los términos y condiciones y haga clic en "Enviar". La página web le generará un número de caso de soporte, con este podrá hacer seguimiento a su solicitud. De igual forma, la Mesa de Servicio le notificará el avance de la gestión así como, la respuesta al correo electrónico diligenciado en el formulario.

7.2. PROCEDIMIENTO PARA CARGAR OFERTAS EXTERNAS EN EL SECOP II

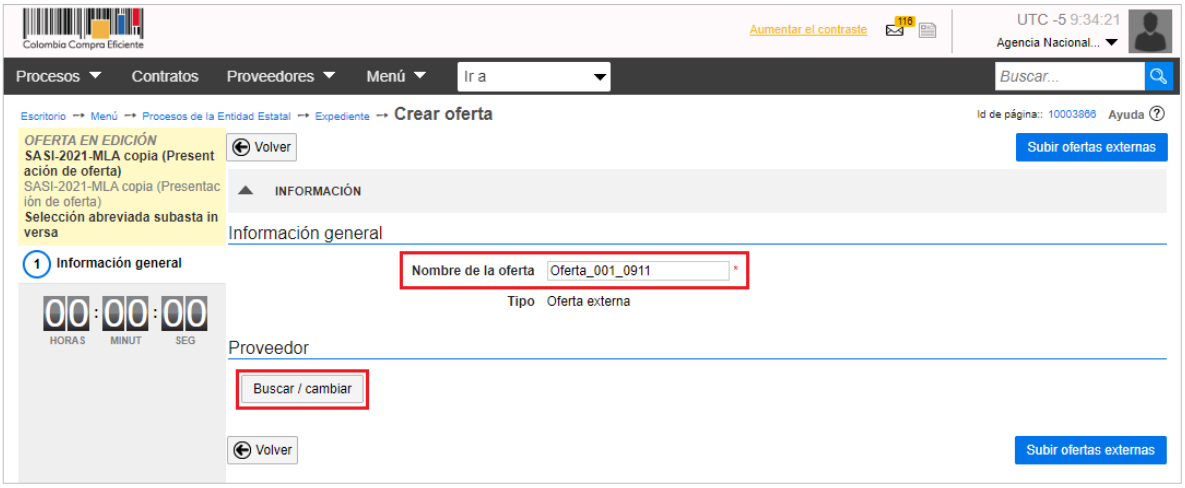
Una vez se restablezca la plataforma como Entidad Estatal deberá ingresar al expediente del Proceso de Contratación para hacer el cargue de las ofertas que recibió de manera externa y proceder con la respectiva apertura y publicación del documento electrónico de "Acta de cierre". Tenga en cuenta que, para esto deberá esperar dieciséis (16) horas siguientes al plazo de presentación de ofertas establecido en el cronograma del proceso.

Para esto, ingrese a la plataforma con sus credenciales de acceso (usuario y contraseña). Diríjase al menú de "Procesos" a la opción de "Procesos de la Entidad Estatal", ubique el Proceso de Contratación que requiere gestionar e ingrese al expediente.

En el menú de "Opciones" de la sección de "Lista de ofertas" seleccione la funcionalidad de "Subir ofertas externas".

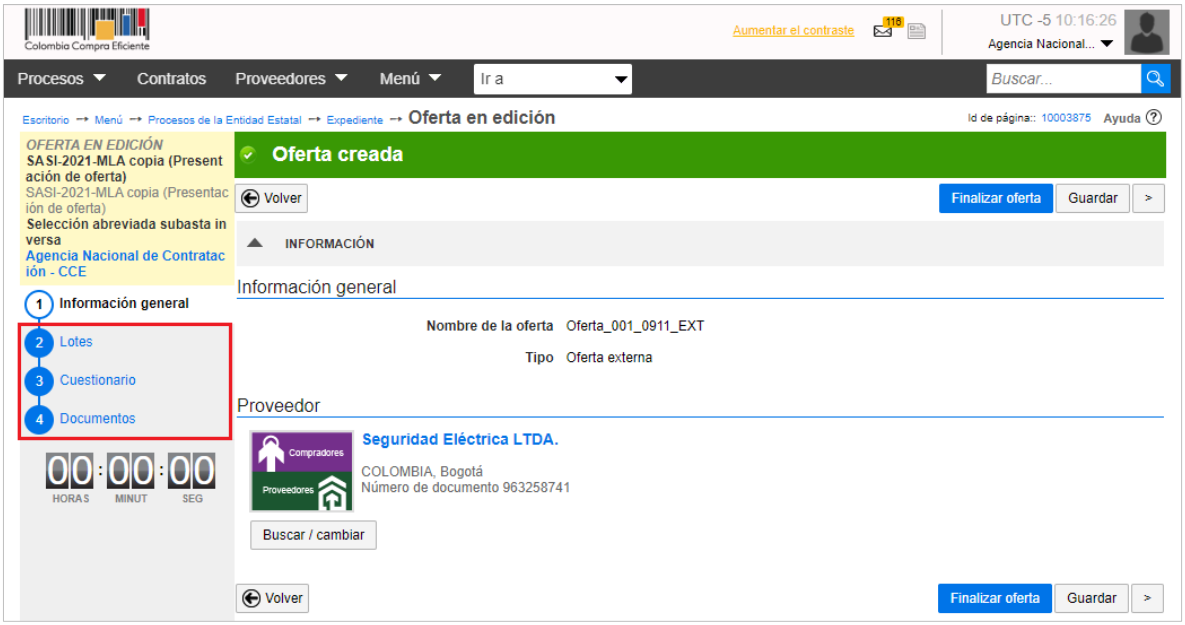


El SECOP II habilitará un formulario electrónico para incluir la información de la oferta en la sección "1. Información general" deberá incluir el "Nombre de la oferta" que haya asignado el Proveedor y seleccionar la cuenta del Proveedor registrada en la plataforma. A través de la opción de "Buscar/Cambiar" busque al Proveedor por número de Nit o nombre y selecciónelo. Luego de seleccionar al Proveedor haga clic en "Subir ofertas externas".



El SECOP II habilitará las demás secciones para que continúe con el cargue de la oferta externa así:

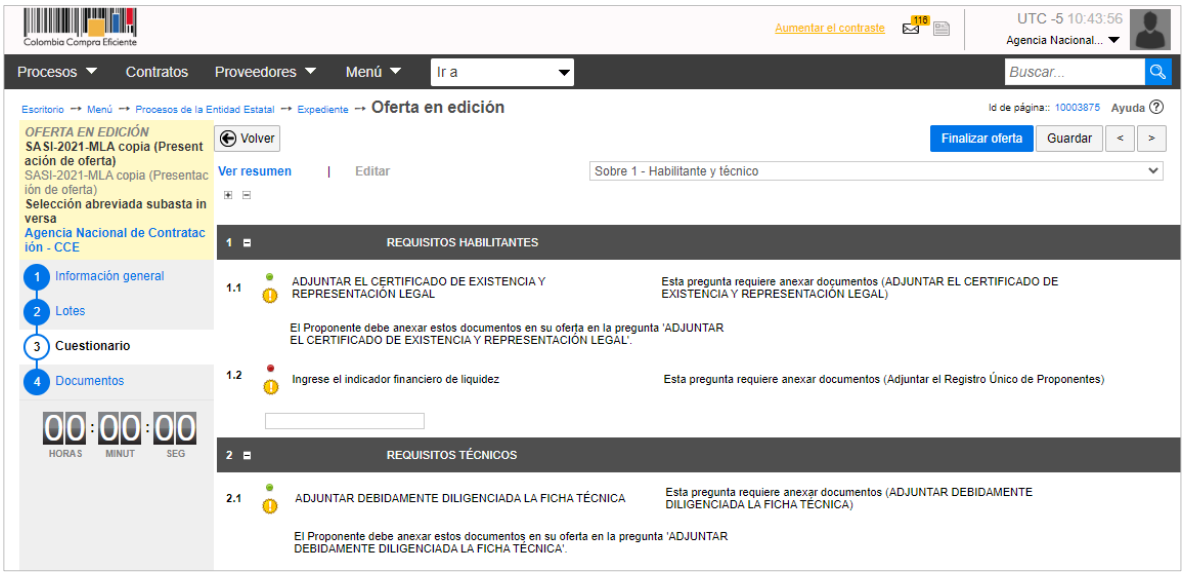
- Información general
- Lotes (disponible solo si el proceso fue configurado con lotes)
- Cuestionario
- Documentos



La sección "2. Lotes" estará habilitada únicamente en los Procesos de Contratación en los que éstos hayan sido configurados. En esta sección, si aplica, deberá seleccionar los Lotes para los cuales el Proveedor presentó oferta.
En la sección "3. Cuestionario" deberá relacionar las respuestas indicadas por el Proveedor en

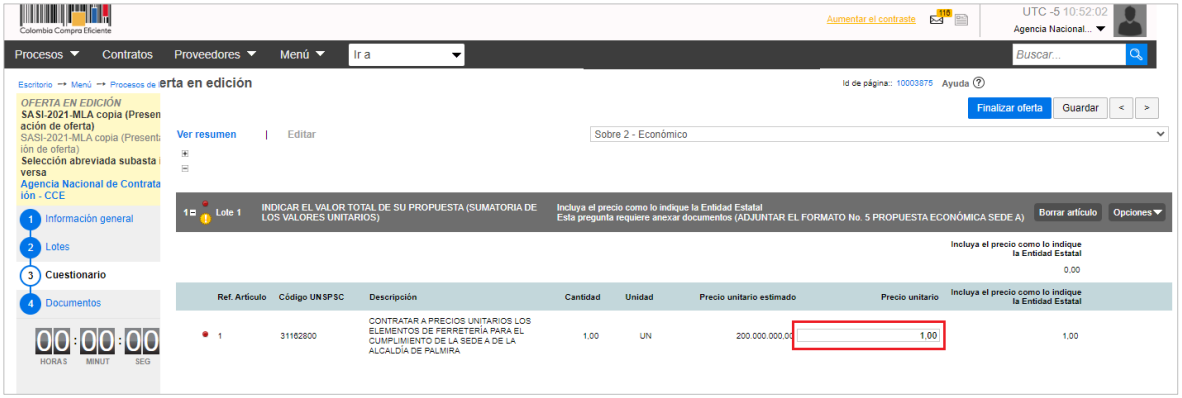


su oferta a los diferentes tipos de preguntas establecidas por la Entidad Estatal. Incluyendo el valor determinado por el Proveedor para el campo de "Precio unitario" de la pregunta tipo "Lista de precios".



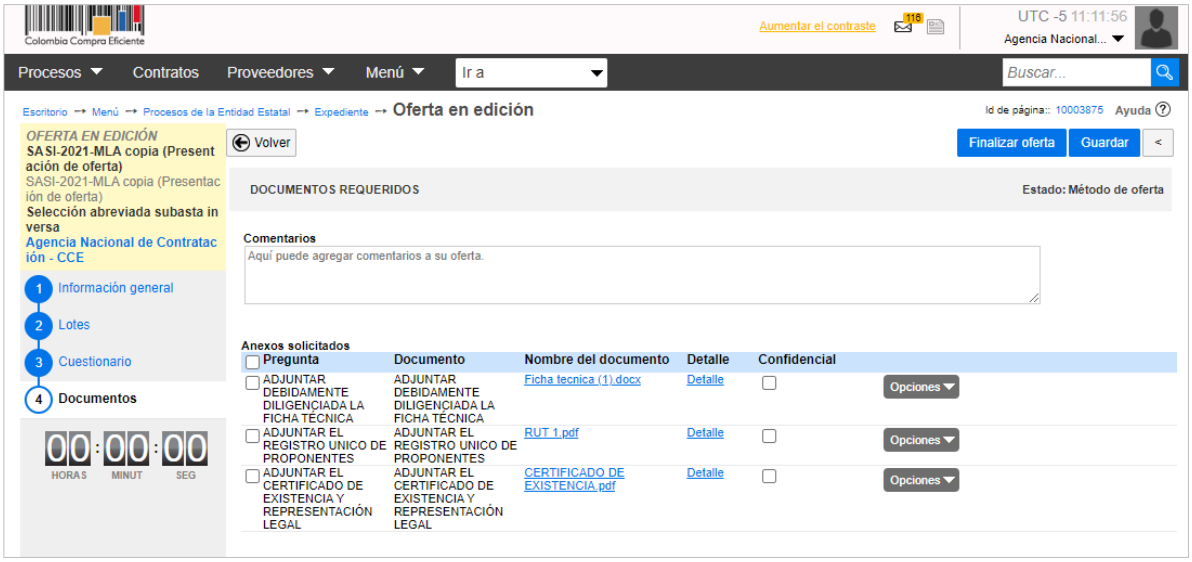
Nota: En el caso de los Procesos de Contratación que tienen en un sobre independiente la oferta económica, por ejemplo: Selección Abreviada por Subasta Inversa y Licitación pública de Obra, deberá diligenciar [1] en el campo de "Precio unitario" en la pregunta tipo "Lista de precios", ya que la apertura de este sobre se realiza posterior a la publicación del informe de

evaluación/habilitación. Por lo cual, en caso de que el Proveedor que envió su oferta de manera externa resulte adjudicatario, deberá actualizar el valor a adjudicar a través de la opción "Parcial" de acuerdo con la oferta económica presentada al Proceso de Contratación.

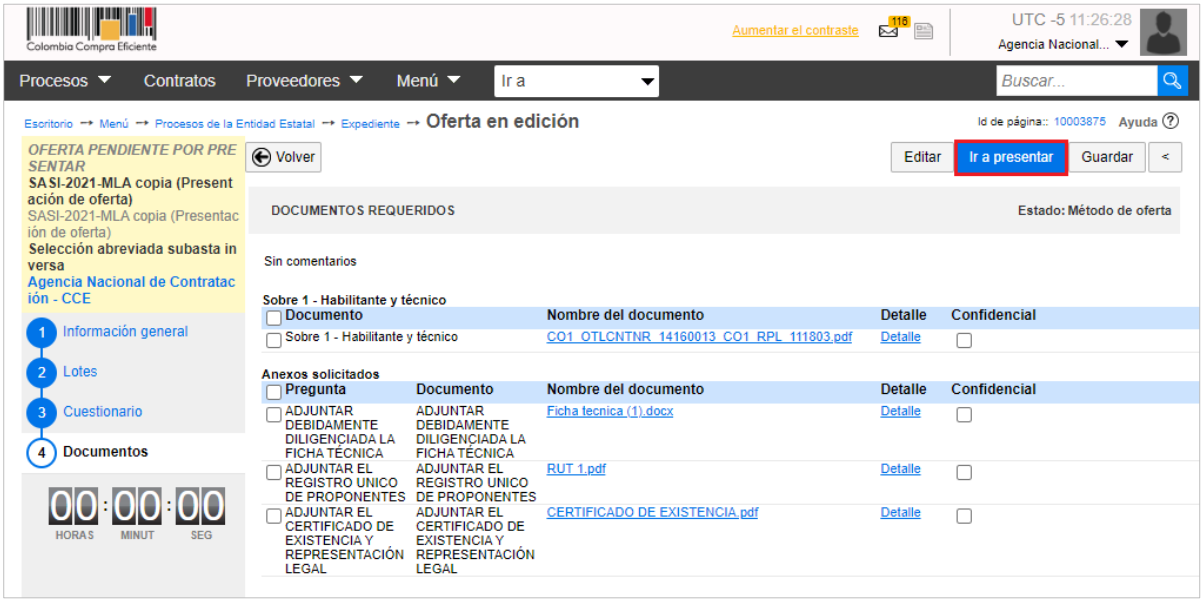


En la sección "4. Documentos" deberá anexar todos los documentos que hacen parte de la oferta del Proveedor y la notificación de recibo de ésta (correo electrónico o radicado).

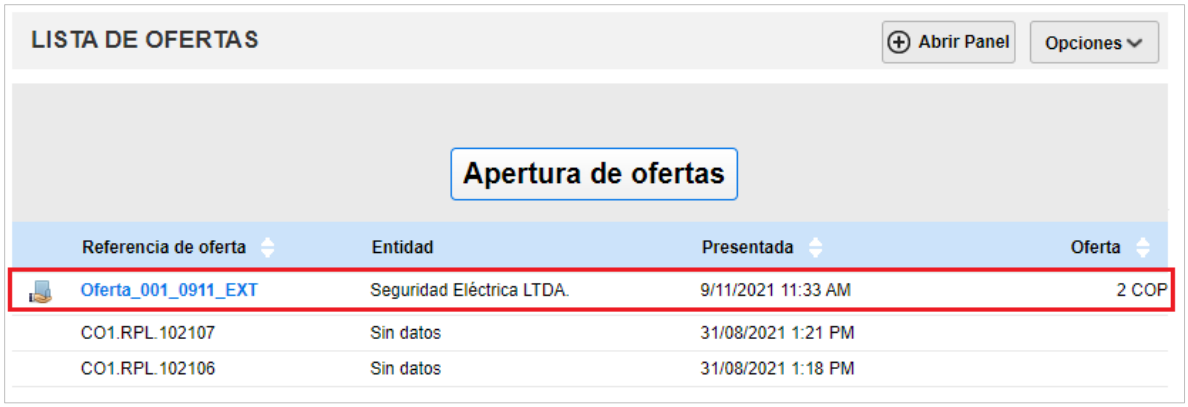
Nota: En el caso de los Procesos de Contratación que tienen en un sobre independiente la oferta económica, si la Entidad Estatal solicitó documentos con el detalle de la oferta para cada uno de los bienes y servicios a adquirir y esta fue entregada por el Proveedor en físico, deberá cargar un documento en blanco para que la plataforma le permita continuar con el cargue de la oferta.



Una vez finalice el cargue toda la información y los documentos de la oferta, haga clic en "Finalizar oferta". El SECOP II le habilitará un mensaje indicando que la oferta ha sido finalizada y habilitará la opción "Ir a presentar".



Tenga en cuenta que, como Entidad Estatal deberá realizar este procedimiento por cada una de las ofertas que haya recibido de manera externa. Una vez haya cargado todas las ofertas podrá realizar la apertura y publicar el documento electrónico de "Acta de cierre" con el fin de, continuar con la gestión del Proceso de Contratación en el SECOP II.



Recomendaciones técnicas para el Proveedor en el momento de enviar una oferta externa:

El Proveedor antes de enviar una oferta por correo electrónico a la Entidad Estatal deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cree una carpeta comprimida en formato Zip, con toda la documentación solicitada por la Entidad Estatal (Documentos anexos o soportes).

- Los archivos deberán estar en formato PDF, evite archivos en formatos que permitan la edición o que no sean de uso común. Si carga un archivo en un formato al que la Entidad Estatal no pueda acceder porque no tiene el software para hacerlo, no podrá ser validado su contenido. Si incluye archivos en formatos de imagen (Png, Jpg, etc.) revise que no se encuentren pixelados o recortadas dificultando su lectura.

- Los archivos que adjunte no deben tener contraseña o estar encriptados para facilitar a la Entidad Estatal el acceso a la información. En el caso de Procesos de Contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, deberá verificar si debe enviar la información de la oferta económica protegida con contraseña, la cual se le informará a la Entidad Estatal el día de la apertura o si por el contrario, debe entregar esta documentación en físico de acuerdo con las condiciones establecidas por la Entidad Estatal.

- Antes de enviar la información de la oferta verifique que la puede descargar correctamente y acceder a esta.

- Si el contenido de su oferta supera el tamaño permitido para realizar el envío por correo electrónico puede utilizar un servidor de envío de archivos. Sin embargo, tenga en cuenta que la descarga de esta información se encuentra habilitada por tiempo limitado, pasado este tiempo los archivos son eliminados y no es posible acceder a la información. En este caso, en el detalle del correo indique esta condición y relacione el enlace de descarga para que la Entidad Estatal pueda validar la información.

- En el correo electrónico adjunte los documentos y demás soportes o la carpeta en formato Zip y en el detalle o cuerpo del correo relacione la información de los documentos que envía (nombre de los archivos, cantidad, etc.).

8. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN	
Título del documento:	Protocolo de indisponibilidad SECOP II
Fecha de aprobación:	25 de enero de 2022
Resumen / Objetivo de contenido:	El protocolo establece el procedimiento que deben seguir las Entidades y Proveedores en el caso en que se presente una Falla General o Particular en los diferentes hitos del Proceso de Contratación en el SECOP II.
Área / Dependencia de autoría:	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
Código de estandarización:	CCE-SEC-GI-14
Categoría / Tipo de documento:	Guía / Protocolo
Aprobación por:	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico
Información adicional:	
Serie documental según TRD	DG.30.7
Link de ubicación original del documento (especifique donde se aloja o reposa el documento)	https://cceficiente.sharepoint.com/:f:/s/ProcesosMIPG/EluSt1O-02hLi8Q0YT4yS_8BP8AFFUxz_bRtjgS_DcJm3Q?e=YzNmxE

FICHA TECNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN				
Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Gabriela Góngora Bermúdez	Contratista SIDT	17/01/2022	Gabriela Góngora
	Maria Luque	Contratista SIDT		Maria Luque
Revisó	Felipe Ruíz Hernandez	Gestor T1 Grado 15 / Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	19/01/2022	Felipe Ruiz
	German Neira	Contratista SIDT	19/01/2022	German Neira
	Jenny Pinzon	Gestor T1 Grado 15 / Coordinador Sistemas de Información / Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	21/01/2022	Jenny Pinzón
	Luisa Acosta	Gestor T1 Grado 15 / Líder de Planeación TI /	24/01/2022	Luisa Acosta

		Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico		
Aprobó	Rigoberto Rodríguez	Subdirector IDT	25/01/2022	Rigoberto Rodríguez

_____
Nota: Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO				Versión vigente	01
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	25/01/2022	Estandarización del documento	Gabriela Góngora Bermúdez María Luque Contratistas SIDT	Felipe Ruíz Hernández Jenny Pinzón Luisa Acosta funcionarios	Rigoberto Rodríguez Subdirector de IDT

_____
Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.