

PROFESIONALES

Dependencia solicitante:	Dirección Territorial Suroccidente
---------------------------------	---

1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

1.1 Necesidad detectada:

Mediante Resolución No. SSPD - 20201000053885 del 23/11/2020, la Superintendente de Servicios Públicos unificó en un solo acto administrativo las funciones delegadas por parte de la Superintendente con el objetivo de cumplir con los principios de eficiencia y eficacia administrativa y, para ajustar dichas funciones a la nueva estructura de la entidad, establecidas a través de los Decretos 1369 y 1370 de 2020.

Para dar cumplimiento a las funciones asignadas a la Dirección Territorial Suroccidente, es necesario contar con los servicios Profesionales de una contratista, que apoye la coordinación de los puntos de atención y los puntos digitales verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sigme y la normativa asociada vigente.

1.2 Justificación.

La Dirección Territorial Suroccidente actúa como una de las dependencias dentro de la Estructura de la Entidad, con funciones claramente definidas en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, dentro de las cuales se encuentra conforme el numeral 1 y 8 respectivamente 1 *“Aplicar los mecanismos de atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, conforme los criterios definidos por la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio”*. 8. *Implementar los mecanismos de atención dispuestos por la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, con los usuarios que demanden orientación sobre los servicios a cargo de la Superintendencia.*

Así mismo, en cumplimiento del numeral 10 del artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, es función de la Dirección Territorial, *“mantener un registro estadístico permanente, de las peticiones, quejas, recursos reclamos y silencios administrativos por servicios, en el que se determinen las causas que los motivaron e informarlas a la Superintendencia Delegada”*.

Conforme el numeral 3, 4, 5 y 6 corresponden también a las territoriales las siguientes funciones: *“Resolver los recursos de apelación y queja que interpongan los usuarios sobre los temas relacionados con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994”*; *“Ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que un prestador de servicios públicos retenga sin*

justa causa a un usuario dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la decisión”; “Conocer los recursos de apelación interpuestos contra los actos administrativos emitidos por el personero municipal, mediante los cuales decida la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y las elecciones de sus juntas directivas.” “Dar trámite a las quejas sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los contratos de servicios públicos”

De igual manera en el marco de los objetivos estratégicos de la entidad, así como de las funciones y la naturaleza las Direcciones Territoriales, es indispensable ejecutar las acciones en debida forma, de tal manera que se cumpla con lo ordenado no sólo por el Decreto 1369 de 2020, sino por uno de los objetivos operativos trazados en el plan de acción 2021.

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo en cuenta que la Dirección Territorial Suroccidente, al 15 de enero de 2021 tiene alrededor de 2987 trámites pendientes de gestión y mensualmente se reciben un promedio de 605 trámites nuevos para su atención, se requiere contratar los servicios de profesionales *en la coordinación de las actividades desarrolladas por los Gestores Territoriales y Digitales, relacionados con la recepción, orientación y solución de reclamaciones interpuestas por los usuarios de conformidad con el procedimiento establecido por la entidad, consolidar y gestionar oportunamente las alertas ciudadanas remitidas por los gestores, reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario y apoyar el desarrollo de las actividades de participación Ciudadana* Por ello, se necesita contratar una persona Título profesional y hasta 12 meses de experiencias profesional”, para que garantice el correcto desarrollo de los trámites anteriormente mencionados, y se continúe cumpliendo y mejorando en la atención de los Usuarios y Empresas Prestadoras de Servicios, logrando así impulsar, gestionar y resolver cada una de las investigaciones que son radicadas ante la Superservicios y responder a la protección de sus derechos oportunamente con el lleno de los requisitos de Ley respectivos

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL:

RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO

Número de consecutivo en el PAA	085003021
CDP	44621 de enero 14 de 2021
Objeto de Gasto	Adquisición de servicios
Nivel Ordinal	02-02-02-008 Servicios prestados a empresas y servicios de producción

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ESPECIFICACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.

3.1. Objeto: *Prestar los servicios profesionales en la coordinación de las actividades desarrolladas por los Gestores Territoriales y Digitales, relacionados con la recepción, orientación y solución de reclamaciones interpuestas por los usuarios de conformidad con*

el procedimiento establecido por la entidad, consolidar y gestionar oportunamente las alertas ciudadanas remitidas por los gestores, reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario y apoyar el desarrollo de las actividades de participación Ciudadana”

3.1.1 Clasificación UNSPSC del objeto:

El objeto contractual se clasifica en los siguientes códigos del clasificador de Bienes y Servicios:

Nombre del Producto	Código de Segmento	Código - Familia	Código -Clase	Código - Producto
Servicios temporales de recursos humanos	80000000	80110000	80111600	80111620

3.2. Obligaciones específicas del contratista:

1. En caso de requerirse atender de manera personal o telefónica a los usuarios que se presenten en el punto de atención, brindándoles orientación sobre el procedimiento a seguir para presentar una reclamación e informarles sobre su trámite ante la entidad y en general cualquier información que se les requiera en materia de servicios públicos domiciliarios.
2. Atender y tramitar con calidad y oportunidad legal los asuntos que le sean asignados mediante ORFEO, proyectando el respectivo memorando u oficio si es el caso; tipificar y clasificar el trámite, y verificar que todos los datos consignados en la pestaña de información general y expedientes sean correctos.
3. Revisar los proyectos de respuesta de las PQR asignados a su cuenta ORFEO, para garantizar que el expediente esté bien conformado, tipificado, clasificado y que se brinde una respuesta de calidad y en oportunidad en cumplimiento de la normativa vigente y en los procedimientos establecidos por la entidad.
4. Apoyar a la DTSO en la coordinación de las actividades de los Puntos de Atención Superservicios y de los Kioskos Digitales, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el SIGME y la normativa asociada vigente.
5. Informar al supervisor del contrato, sobre los hechos detectados en los servicios prestados por las empresas y que constituyan alerta, que generen riesgo en la prestación del servicio respectivo o en la atención a los usuarios.
6. Apoyar a la Dirección territorial Suroccidente dando trámite a las quejas sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los contratos de servicios públicos.
7. Apoyar a la Dirección Territorial Suroccidente a ejecutar las acciones concretas de inspección y vigilancia solicitadas por los Superintendentes Delegados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Energía y Gas Combustible de conformidad con las instrucciones impartidas por el Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión Territorial.
8. Atender de manera inmediata las correcciones e instrucciones impartidas por el Supervisor o quien éste indique.
9. Asistir a las reuniones de seguimiento, inducción o actualización que se programen.

10. Mantener actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO.
11. Asignar oportunamente los documentos al funcionario o contratista competente para el trámite respectivo, de acuerdo con las directrices del supervisor, dejando constancia clara en el histórico del documento, cuando estos no sean de su competencia.
12. Apoyar las estrategias de participación ciudadana y control social, así como la Estrategia Digital de la Dirección Territorial suroccidente cuando se requiera.
13. Coordinar la implementación de estrategias en los Punto de atención de la territorial, que conlleve a la reducción de trámites o PQR inocuos que conlleven a improcedencias o que puedan ser resueltos con la asesoría presencial, lo anterior sin afectar los derechos de los usuarios.
14. Presentar los informes que le sean requeridos por el Director Territorial relacionados con la labor desempeñada.
15. Garantizar la confidencialidad y no divulgación de información reservada de la **SUPERSERVICIOS** a la que pueda tener acceso.
16. Contar con las herramientas informáticas adecuadas, necesarias para la ejecución del objeto del contrato.
17. Las demás que le sean asignadas por el supervisor o quien este designe para dicho fin relacionadas con el objeto del contrato.

3.3 Plazo de ejecución:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 20 del mes de noviembre de 2021, término contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

3.4. Lugar de ejecución: Para todos los efectos legales el lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Cali, o donde lo indique el supervisor del contrato para garantizar la ejecución del objeto contractual.

3.5. Gastos de Desplazamiento: La SUPERSERVICIOS reconocerá al CONTRATISTA los gastos de desplazamiento, los cuales deberán ser liquidados de acuerdo con lo establecido en la resolución que se encuentre vigente en la Superservicios para tal fin.

3.6. Supervisión: La Superservicios realizará la supervisión del contrato a través del Director Territorial o quien sea designado para tal efecto, de conformidad con el Manual de Supervisión

3.7. Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral: Se verificó que el futuro contratista se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, para lo cual se anexa el respectivo soporte.

3.8. Identificación del contrato a celebrar. El contrato a celebrar es de Servicios Profesionales

3.9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

3.9.1. Valor Estimado del Contrato: El valor total del contrato es por la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS DOCE**

PESOS MCTE (\$35.233.312)

3.9.2. Forma de pago: La SUPERSERVICIOS pagará el valor del contrato al CONTRATISTA, así:

A. Un pago hasta por la suma de (\$1.399.992) UN MILLON TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS MCTE, por los días de servicio efectivamente prestados hasta el último día del mes de enero de 2021, a razón de CIENTO TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/L (\$116.666) por cada día.

B. Nueve (9) pagos iguales de \$3.500.000 por mensualidad vencida a partir del primero de 01 del mes de febrero 2021

C. Un (1) último pago hasta por la suma de (\$2.333.320) DOS MILLONES TRESCIENTOS TRES Y TRES MIL TRESCIENTOS VEINTE PESOS M/L, por los días de servicio efectivamente prestados del 01 del mes de noviembre, hasta el 20 del mes de noviembre 2021, a razón de: CIENTO TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M/L (\$116.666) por cada día.

4. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato se encuentra justificado de acuerdo a la tabla de honorarios fijada por la entidad para el año 2021 y que ha establecido para la contraprestación por los servicios que prestará el contratista, así:

CATEGORIA	NIVEL	REQUISITOS	Honorarios 2021
III	2	Título profesional y hasta 12 meses de experiencias profesional"	\$4.003.717

Teniendo en cuenta lo establecido en el cuadro anterior, se encuentra que el perfil del profesional es acorde y se ajusta a lo requerido. De igual manera, su formación académica se enmarca dentro de la categoría y nivel descritos.

Así las cosas, tomando como referente lo anterior, se ha determinado que **TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (\$3.500.000)**.

El presupuesto del contrato está garantizado con el certificado de disponibilidad presupuestal No.44621 de fecha **14 de enero** de 2021, por valor de **TREINTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS DOCE PESOS MCTE (\$35.233.312)**

Ahora bien, es preciso señalar que por tratarse de un contrato de prestación de servicios la persona a contratar, actuará con total autonomía técnica y administrativa en el cumplimiento de las obligaciones que asume y en consecuencia, no crea relación laboral alguna con la Superservicios.

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

La Contratación directa para la prestación de servicios profesionales, según lo establecido en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que dispone “*Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales*”. En concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9, del Decreto 1082 de 2015, que “**Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.**

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. ...”.

La contratación directa de la persona natural objeto del presente estudio, tiene su razón de ser en la falta de personal para el desarrollo del objeto contractual.

6. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

De acuerdo con lo señalado el artículo 2.2.1.2.1.4.9¹ del Decreto 1082 de 2015, la contratación directa de servicios profesionales y de apoyo a la gestión se hace con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate.

Teniendo en cuenta el objeto del contrato, su alcance y actividades, se considera más beneficioso para la SSPD la contratación de una persona natural que tenga título profesional relacionado con el área de desempeño, hasta 12 meses de experiencia

1

Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita. Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos.

profesional.

Analizada la experiencia y formación académica de **YESSICA VANESSA ORTEGA GOMEZ**, se encontró que es la persona idónea para *Prestar los servicios profesionales en la coordinación de las actividades desarrolladas por los Gestores Territoriales y Digitales, relacionados con la recepción, orientación y solución de reclamaciones interpuestas por los usuarios de conformidad con el procedimiento establecido por la entidad, consolidar y gestionar oportunamente las alertas ciudadanas remitidas por los gestores, reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario y apoyar el desarrollo de las actividades de participación Ciudadana.*

YESSICA VANESSA ORTEGA GOMEZ, manifiesta no encontrarse inmerso en ninguna de las inhabilidades de orden general y especial de la Ley 142 de 1994, Artículo 44, circunstancia que fue verificada en la hoja de vida y los antecedentes consultados.

Así las cosas, se encuentra que la contratación de **YESSICA VANESSA ORTEGA GOMEZ**, cumple con las condiciones y requisitos para el desarrollo del objeto contractual; aunado a lo anterior la ausencia de personal suficiente en la planta de personal para realizar esta actividad, la Dirección Territorial Suoccidente tiene la necesidad de contratar servicios profesionales, del profesional antes citado.

7. ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS

De acuerdo con lo previsto en el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007 y los lineamientos del manual de riesgos expedido por Colombia Compra Eficiente esta entidad ha definido como riesgos dentro de la ejecución del presente contrato de prestación de servicios profesionales los siguientes riesgos:

MATRIZ DE RIESGOS

No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
1	General	Externo	Selección	Operacional	El contratista presenta información inconsistente.	Contratación sin el lleno de requisitos legales. Lo asume el Contratista.	Posible	Catastrófica	Extremo	Alta
2	General	Externo	Selección	Operacional	El contratista presenta documentos con información, presuntamente, falsa, para acreditar requisitos.	Contratación sin el lleno de requisitos legales. Lo asume el Contratista.	Posible	Catastrófica	Extremo	Alta

No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
3	Específico	Externo	Ejecución	Contratista	Cambio de Responsabilidad ante la DIAN, de No responsable de IVA a responsable de IVA, por parte del contratista, de acuerdo a la normatividad vigente.	Genera un desequilibrio del valor contractual. Lo asume el contratista	Posible	Moderado	Alto	Menor
4	Específico	Externo	Ejecución	Contratista	Los trabajadores independientes en ejercicio de su profesión, en tanto son personas naturales, pueden sufrir accidentes o enfermedades que pueden afectar la debida prestación de los servicios contratados.	Retrasos en la ejecución del contrato. Lo asume el contratista a través de la EPS o ARL.	Posible	Mayor	Alto	Mayor
5	General	Externo	Ejecución	Regulatorio	Cambios normativos que afectan el contrato o su ejecución.	Genera un desequilibrio del valor contractual. Lo asume una u otra parte de acuerdo a lo dispuesto en la nueva regulación.	Probable	Moderado	Alto	Menor
6	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Indisponibilidad del sistema Orfeo	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Mayor	Alto	Alta
7	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Uso Inadecuado del sistema Orfeo.	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Menor	Medio	Medio
8	Particular	Interno	Ejecución	Operacional	Ilegibilidad de los expedientes virtuales	Demora en la evacuación de los trámites.	Posible	Menor	Medio	Medio
9	Particular	Externo	Ejecución	Operacional	Indisponibilidad de la plataforma SECOP II	Demora en la evacuación de los trámites	Posible	Mayor	Alto	Alta

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
10	Particular	Externo	Ejecución	Operacional	Uso Inadecuado de la plataforma SECOP II	Demora en la evacuación de los trámites	Posible	Menor	Medio	alta
11	General	Externo	Ejecución	Sociales/Políticos	Dada las disposiciones del Gobierno Nacional por la pandemia, se vuelva a decretar el confinamiento parcial o total para todos los sectores de la economía o se presenten alteraciones de orden público.	Atrasos en la entrega de actividades por fallas de servicios de internet en el domicilio o servicios públicos, para el desarrollo de las mismas.	Probable	Mayor	Posible	Moderado

FORMA DE MITIGARLOS

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	Superservicios	Verificación de la información suministrada por el contratista y la entidad.	Raro	Menor	Bajo	No	Dirección Territorial Suroccidente	Verificar mediante una confrontación de los documentos aportados y los requisitos exigidos.	Cada vez que se presente la necesidad.
2	Superservicios	Verificación de los documentos presentados / Terminación del contrato.	Raro	Catastrófico	Alto	No	Dirección Territorial Suroccidente	Consultando las fuentes de emisión de los documentos.	Cada vez que exista algún cuestionamiento respecto a los documentos aportados.
3	Superservicios	Verificación de la información contractual del contratista en la Entidad. Gestión de la solicitud de ajuste del contrato por parte del contratista, relativa al cambio de responsabilidad.	Raro	Menor	Bajo	Si	Dirección Territorial Suroccidente	Seguimiento a solicitud del contratista.	Cada vez que se presente la necesidad.
4	Superservicios	Adopción de la medida contractual pertinente de acuerdo con el caso concreto (suspensión, terminación, cesión del contrato, etc.).	Raro	Menor	Bajo	No	Dirección Territorial Suroccidente	Por supervisor a través del seguimiento del contrato.	Permanentemente durante la ejecución del contrato.

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
5	Superservicios	Informar al contratista sobre el cambio del contrato y sus impactos en el mismo, para tomar las medidas del caso.	Improbable	Menor	Bajo	Si	Dirección Territorial Suroccidente	Analizar la necesidad de la SSPD para así realizar una buena calificación del objeto contractual.	Cada vez que se presente un cambio normativo en el régimen de contratación o normas asociadas.
6	SSPD	Mantenimientos periódicos al Sistema Orfeo. Apoyo permanente presencial por parte de la Oficina de Informática en apoyo a la ejecución del contrato. Disponibilidad telefónica de la mesa de ayuda de la SSPD	Improbable	Mayor	BAJO	Alto	SSPD Contratista	Por medio de la verificación de la ejecución de los mantenimientos programados. Verificación de la asistencia del personal de apoyo. Verificación de funcionamiento de la línea de la mesa de ayuda.	Según Cronograma para efectos del mantenimiento Y permanente para efectos del apoyo técnico.
7	ISTA	Solicitar Orientación Inmediata respecto del uso del sistema, cuando se le presenten dificultades.	Improbable	Menor	BAJO	Bajo	Contratista	Por medio de la verificación de la atención a las solicitudes de soporte.	Permanente
8		Revisión de la calidad de los documentos digitalizados	improbable	Menor	BAJO	Bajo	SSPD Contratista	Soporte Oficina de Gestión Documental	Cuando presente se



No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
9	SSPD	Solicitar Mesa de ayuda Inmediata respecto de la indisponibilidad del sistema, a Colombia Compra eficiente cuando se le presenten dificultades	Improbable	Menor	BAJO	Bajo	Supervisor	Por medio de la verificación de la atención a las solicitudes de soporte de la mesa de ayuda de Colombia Compra Eficiente	Cada vez que se presente la necesidad.
10	SSPD	Solicitar Orientación Inmediata respecto del uso del sistema, a Colombia Compra eficiente cuando se le presenten dificultades	Improbable	menor	bajo	Bajo	Contratista	Por medio de la verificación de la atención a las solicitudes de soporte de la mesa de ayuda de Colombia Compra Eficiente	Cuando se presente
11	SSPD	Una vez superada la falla, el contratista debe comprometerse a ponerse al día con los retrasos ocasionados como consecuencia de las fallas presentadas	Improbable	menor	Bajo	Bajo	CONTRATISTA DTSO	Dar cumplimiento a las especificaciones técnicas y a los tiempos pactados a fin de mitigar el riesgo	Diariamente

8. GARANTÍA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

De conformidad con este estudio, para la presente contratación y teniendo en cuenta la naturaleza del objeto a contratar, la forma de pago y el valor de los mismos, se considera que es necesario exigir la garantía única en la presente contratación, que incluya los siguientes aparos:

Cumplimiento de las obligaciones del contrato, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del mismo y una vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza.

Calidad del Servicio, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del mismo y una vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza.

Cali, enero 19 de 2021



DAVID ALONSO ANDRADE CORDOBA
Director Territorial Suroccidente

Proyecto: María Fernanda Camargo – Profesional especializado
Reviso: Lucrecia Muñoz Hernández – Profesional Especializada
Reviso: David Alonso Andrade Córdoba – Director Territorial Suroccidente

Anexos. CDP.
Certificación Formato AS-F-011
Documentos Lista chequeo AS-F-040 y 41 (según Corresponda)