Call Center Operarios

ESTUDIOS PREVIOS DE CONVENIENCIA Y NECESIDAD Y OPORTUNIDAD	
DEPENDENCIA QUE PROYECTA	UNIDAD FUNCIONAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y TIC
FECHA	ENERO DE 2024
DENOMINACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE

1. MARCO LEGAL

El Artículo 195 numeral 6 de la ley 100 de 1993, estableció la facultad de las EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO de contratar desde el ámbito del derecho de privado con la posibilidad de utilizar las cláusulas especiales de la contratación pública general

El numeral 6 del artículo 195 de la ley 100 de 1993, fue desarrollado por el Decreto 1876 de 1994, norma de aplicación a los entes territoriales, donde se ratificó la facultad de las ESE de contratar del ámbito del Derecho Privado con la posibilidad de la utilización de las cláusulas exorbitantes establecidas en la ley 80 de 1993, valga aclarar que el Decreto 1876 de 1994, fue compilado por el Decreto 780 de 2016.

Posteriormente fueron expedidas las leyes 1122 de 2007, que reformó la ley 100 de 1993, y la ley 1150 de 2007, la cual en su artículo 13, consignó que aquellas entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual distinto, aplicarán en desarrollo de su actividad acorde al régimen legal especial, los principios de la función administrativa y la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política Colombiana y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal.

La ley 1438 de 2011, definió el alcance de los principios de la contratación y en su artículo 76, ordenó a la Juntas Directivas de las ESE adoptar los estatutos Internos de Contratación.

La Resolución 5185 de 2013, fijo los lineamientos generales para que las ESE adoptarán sus propios estatutos de contratación para la actividad entre los sistemas de compras y contratación.

EL HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MENDEZ BARRENECHE – ESE, por medio del Acuerdo 009 del 28 de diciembre de 2015, adoptó y expidió su Estatuto de Contratación, la Resolución 262 del 18 de noviembre de 2016, mediante la cual se expide el manual de Interno de Contratación, la Resolución 004 del 2 de enero de 2018 y la Resolución 050 del 21 de febrero de 2018, mediante las cuales se modifica el manual interno de contratación de la ESE Hospital Universitario Fernando Troconis y la Resolución 012 del 9 de agosto de 2019, que actualiza y modifica el manual interno de contratación.

Que el artículo 32 numeral 3 de la ley 80 de 1993, concordante con la Resolución 009 de 2015, definió el contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión.

Una vez establecidas las normas legales vigentes y las competencias, se procede a elaborar el ESTUDIO PREVIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD para **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN**

PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE.

2. NECESIDAD QUE SATISFACE LA CONTRATACIÓN

Como entidad prestadora de servicios de salud, le corresponde los servicios de mediana y alta complejidad a la población del departamento del Magdalena y de algunos municipios de Departamentos que por su proximidad, acuden a Santa Marta, para recibir dichos servicios, esto es población pobre no asegurada, población afiliada al Régimen Subsidiado, población afiliada al Régimen contributivo, población afiliada a regímenes especiales (fuerzas armadas, maestros, etc.), población particular y en general todas las personas que demanden atención y que se ubican en el área de influencia de la ESE.

Para el cumplimiento de su misión, la E.S.E requiere contar con un sistema de Agendamiento electrónico que permita a nuestra población objeto solicitar citas médicas especializadas vía telefónicas, para minimizar el gasto de tiempo y dinero en desplazamiento hasta las instalaciones físicas el hospital; teniendo en cuenta que la ESE atiende pacientes de todos los municipios del Departamento del Magdalena y muchos de ellos quedan retirados de Santa Marta.

Por otra parte, no se debe desconocer la necesidad de competitividad con que se enfrenta la ESE en cuanto a la utilización de nuevas tecnologías de comunicación que ayuden a lograr las metas de los procesos asistenciales con que cuenta, entre ellos la consulta externa médica especializada, y la necesidad de llevar indicadores de satisfacción al cliente confiables y seguros, que permitan llevar a cabo planes de mejoramiento continuo. y considerando que la entidad no cuenta en su nómina con suficientes auxiliares administrativos, se hace necesario que, como entidad del sector público del orden departamental, se contrate personal externo, de tal forma que se garantice la prestación de servicio que ofrece el call center a los usuarios de la ESE.

Es indiscutible que la ESE requiere garantizar la ejecución de los procesos del grupo de trabajo del call center y la mejor manera de atender en forma debida esta necesidad, es contratar personal de apoyo a la gestión para el grupo de trabajo de call center que soporte los procesos del área, lo cual permitirá que la institución cuente con personal que pueda dedicarse a esta labor y brindar el resultado requerido.

3. CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL CONTRATO

La E.S.E Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, de acuerdo a su Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, no existe suficiente personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, por lo que resulta conveniente celebrar un contrato para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE.

4. AUTORIZACIONES Y/O APROBACIONES

(Junta Directiva, Ambientales, Planeación, Comunidades o Propietarios)

Por ser del funcionamiento de la administración, esta contratación no requiere aprobaciones ni autorizaciones externas, salvo las reglamentadas para los gastos de funcionamiento de la ESE Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, como el presupuesto de la vigencia.

5. DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

- La persona natural que deberá prestar el servicio debe contar soportes de ley que lo acrediten con experiencia certificada el área de prestación de servicio
- Realizar todas y cada una de las funciones descritas en el numeral 7.5 del estudio de conveniencia
- Prestar los servicios que se encuentran relacionados en el presente estudio de conveniencia, necesidad y oportunidad, en las cantidades que se indiquen y con las características técnicas exigidas.
- Garantizar que la prestación de servicio objeto del contrato cumplan estrictamente con las características y referencias descritas en el presente documento, las cuales se deben ajustar a las normas de calidad de conformidad con lo establecido por la E.S.E Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche. Adicionalmente la garantía de los servicios ofrecidos debe permitir que estos mantengan su calidad e idoneidad.
- En razón a la naturaleza del presente proceso contractual y/o por la cuantía del mismo, la entidad podrá exigir o no las pólizas respectivas. Según parágrafo segundo, artículo 27 del acuerdo 009 de 2015.

6. ANALISIS DEL SECTOR.

CONDICIONES LEGALES, COMERCIALES, FINANCIERAS, ORGANIZACIONALES, TECNICAS Y DE RIESGO DEL SECTOR.

A. CONDICIONES LEGALES.

- NORMATIVA APLICABLE A LA ENTIDAD. (Normas que la crearon y establecieron su objeto, atribuciones y responsabilidades. Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994, Ley 1150 de 2007, ley 1122 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto - Ley 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015, Ley 489 de 1998, el Estatuto de Contratación vigente Acuerdo 009 de diciembre de 2015 y sus modificaciones y demás normas concordantes.
- NORMATIVA APLICABLE A LA ACTIVIDAD DEL CONTRATISTA. Normas que regulan las profesiones. Estatuto de Abogado, Ingenieros, contadores, etc.
- NORMATIVA APLICABLE AL CONTRATO (Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994, Ley 1122 de 2007, 1150 de 2007, Código Civil y Código de Comercio, el Estatuto de Contratación vigente Acuerdo 009 de diciembre de 2015 y sus modificaciones y demás normas concordantes.)
- NORMATIVIDAD APLICABLE A LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
-

B. CONDICIONES COMERCIALES, ORGANIZACIONALES Y TÉCNICAS.

El Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, ha encontrado que en el sector se ofrecen este tipo de servicios, por personas naturales que cuentan con la experiencia en este tipo de actividades, Dentro de

las distintas alternativas que se presentan en el sector el HUJMB, considera que lo más conveniente es contratar a una persona natural que se ajustan más al presupuesto de la entidad, con experiencia en el desarrollo de actividades relacionadas con el call center, que le permita cumplir adecuadamente con sus obligaciones contractuales.

CONDICIONES FINANCIERAS.

Desde el punto de vista financiero se advierte que no ha sido posible obtener en el sector información financiera de las personas naturales que lo integran, pero en razón y debido a la naturaleza del contrato y a la forma de pago que será de acuerdo a los servicios contratados y por cuotas, se observa que tal información no es determinante para establecer las condiciones del contrato.

7. CONDICIONES DEL CONTRATO	
7.1 OBJETO (PRECISAR)	El objeto del contrato PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL GRUPO DE TRABAJO DEL CALL CENTER DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE.
7.2 TIEMPO DE EJECUCIÓN – PLAZO	Previa a la legalización del contrato sin exceder el 31 de marzo de 2024
7.3 LUGAR DE EJECUCIÓN	Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche en la Ciudad de Santa Marta, Departamento del Magdalena.
7.4 MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA	El presente proceso de selección se adelantará por medio de la modalidad de contratación directa, con fundamento en lo establecido en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y el acuerdo 009 de 2015 y sus modificaciones. Los contratos de prestación de servicios constituyen una modalidad de excepción al principio general de la licitación pública, por lo cual no se requieren ofertas, pero debe acreditarse y constatarse la experiencia e idoneidad al igual que la ausencia de personal en planta para prestar el servicio, documentos éstos que hacen parte de los documentos previos elaborados para adelantar la presente contratación.
7.5 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Agendar citas médicas de acuerdo con los parámetros establecidos por la Jefe de Consulta Externa y Ayudas diagnósticas y profesional especializado Psiquiatría, realizando verificaciones permanentes de las agendas asignadas, evitando citas erróneas.	

2. Orientar a los pacientes que acuden de manera ambulatoria a la consulta externa de la ESE, verificando que el paciente tiene cita programada, indicar al paciente la toma de turno según hora citado, y explicar cómo es el proceso de atención. En caso que paciente pierda su cita por llegada tardía a la misma, deberá reprogramar inmediatamente el servicio que había solicitado.
3. Realizar la verificación del paciente en las bases de datos que se tienen a disposición, con el objeto de comprobar su tipo de afiliación.
4. Realizar las llamadas necesarias para la confirmación y reprogramación de las agendas médicas.
5. Brindar la información a los usuarios acerca de los procesos asistenciales de la ESE.
6. Garantizar su presencia en los turnos asignados para la consecución de las metas propuestas.
7. Garantizar la adecuada utilización de la herramienta sistemática (software) entregada por el HUJMB.
8. Garantizar que la asignación de citas médicas se realice de forma optimizada, es decir, se deberán Agendar la cita a la agenda disponible más cercana. Teniendo en cuenta los días necesarios para mantener la oportunidad de las especialidades básicas.
9. Garantizar la continuidad del esquema diseñado por la ESE para la asignación de citas médicas especializadas de carácter prioritario o no.
10. Guardar plena reserva y garantizar que la información y los medios tecnológicos suministrados por la ESE no serán utilizados con otros fines que no sean el bienestar del HUJMB.
11. Utilizar correctamente las áreas e infraestructura que se les haga entrega al momento de iniciar la prestación del servicio y hasta la finalización del contrato.
12. Garantizar la gestión de manera eficiente de sus actividades, evitando el uso de cualquier aparato electrónico (celular, tablets, etc.) que no sea para uso institucional.
13. Gestionar las atenciones de pacientes en las plataformas que coloquen a disposición las diferentes EPS para la activación de los códigos de los pacientes ambulatorios en lo referente a la consulta externa.
14. Revisar, depurar y asignar pacientes que se encuentren en la lista de espera cuando las agendas estén disponibles.
15. Realizar el registro de las encuestas necesarias para la prestación del servicio y demás instrumentos de recolección de información que se dispongan.
16. El servicio del call center presta un horario de atención al público (interno – externo) lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., el cual será distribuido en diferentes turnos rotativos de acuerdo a las necesidades del servicio y sujeto a cambios por parte del supervisor.

7.6 PERFIL REQUERIDO – ACREDITACIÓN DE REQUISITOS O ANALISIS DE IDONEIDAD O FUNCIÓN DE LA ENTIDAD EJECUTORA.	• TIPO DE PERSONA: Persona Natural. • EDUCACIÓN: Bachiller • HABILIDADES. La persona natural a contratar debe estar en capacidad de ejecutar el objeto contractual por tener conocimientos interpersonales, actitud de servicio y capacidad de trabajo en equipo. • EXPERIENCIA: La persona natural a contratar debe contar con al menos tres (3) meses de experiencia relacionada con las actividades del objeto. DECLARACIÓN QUE NO EXISTE PERSONAL DE PLANTA SUFICIENTE QUE EJECUTE LA LABOR. De acuerdo con el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio.

7.7 Clasificación UNSPSC:	Código UNSPSC 80111700 Clase: Reclutamiento de personal.
7.8 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO	Valor. Para la ejecución del contrato, se estimó un presupuesto TRES MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($3.800.000). Justificación del valor estimado del contrato. El costo de los honorarios a reconocer al contratista por el servicio prestado, está determinado por su experiencia en la actividad a contratar, el nivel académico del contratista, y el reconocimiento de los gastos en que incurra para el cumplimiento de su actividad.
7.9 FORMA DE PAGO	El HUJMB cancelará al CONTRATISTA en pagos parciales, de conformidad con el informe de la ejecución de las actividades contractuales realizadas, previa certificación de cumplimiento expedida por parte del Supervisor del contrato. Los cuáles serán pagaderos en dos (2) cuota por valor de UN MILON NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($1.900.000) cada una.
7.10 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	El valor de la presente orden se imputará con cargo al presupuesto de la vigencia fiscal 2024, según consta en certificado de disponibilidad presupuestal, expedido por la jefe de presupuesto de la ESE Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche.
7.11 GASTOS DE DESPLAZAMIENTO	Reconocer con cargo a los recursos del presupuesto de la ESE Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche los gastos de alojamiento, alimentación y transporte a que haya lugar, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, durante la ejecución del mismo, equivalentes a los reconocidos al personal de planta de la entidad, conforme al procedimiento establecido para tal fin.
7.12 SUPERVISIÓN	Estará a cargo del profesional especializado de la UF Sistemas de información y TIC de la E.S.E. H.U.J.M.B, o quien designe el ordenador del gasto

8. RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN, NIVEL Y EXTENSIÓN DE LOS MISMOS

En esta contratación existe riesgo de incumplimiento del objeto contratado, indebida prestación de servicios de apoyo a la gestión, para lo cual se debe designar un supervisor por parte de la E.S.E Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, que expedirá certificación de recibido a satisfacción de los servicios, suscripción del acta de recibo final y liquidación, acompañado de la respectiva factura o cuenta de cobro.

9. GARANTÍAS
En el presente proceso contractual, se exime al CONTRATISTA de constituir la respectiva garantía a favor del HUJMB, decisión que se motiva, entre otras, por la cuantía contractual y la forma de pago que se estipula para la ejecución del presente contrato, de acuerdo a lo previsto en el parágrafo segundo, artículo 27 del acuerdo 009 de 2015.

10. RESPONSABLES	
NOMBRE: CINDY MATTOS FIGUERA CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADO UNIDAD FUNCIONAL SISTEMAS DE INFORMACION Y TIC	FIRMA:
VoBO NOMBRE: MARGARITA OROZCO ESLAIT CARGO: SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FIRMA: