DEPENDENCIA	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

1.	**INFORMACIÓN GENERAL**	
1.1.	**FECHA DE PRESENTACIÓN:**	01 ENE 2025
1.2.	**IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL**	
1.2.1.	**NOMBRE:**	ARRENDAMIENTO
1.2.2.	**CÓDIGO:**	2102022121
1.3.	**NECESIDAD A CONTRATAR APROBADA EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES**	CONTRATO __X____ ORDEN DE COMPRA _____
1.4.	**PRODUCTO(S) DEL OBJETO A CONTRATAR**	ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

2. CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

CAPACIDAD INSTALADA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, en concordancia con el fin esencial del Estado, su naturaleza jurídica, y respondiendo al Acto Legislativo 02 de 2009, reglamentado por la Ley 1787 de 2016, el cual reforma el artículo 49 de la Constitución Política de Colombia, en donde se define como un deber estatal, "*Dar garantía a todas las personas al acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad*", y concibiendo al Hospital Universitario San Rafael de Tunja como prestador público y principal proveedor de atención en salud de alta complejidad de la red integrada de prestación de servicios de salud del Departamento de Boyacá, del centro oriente colombiano incluyendo Arauca y Casanare, y centro de referencia para los municipios de Tunja (203.500 Hab), Cómbita (12.981 Hab), Cucaita (4.568 Hab), Chivatá (4.977 Hab), Chíquiza (5.916 Hab), Motavita (5.926 Hab), Oicatá (2.770 Hab), Samacá (17.352 Hab), Siachoque (7.630 Hab), Sora (2.916 Hab), Soracá (5.805 Hab), Sotaquirá (8.966 Hab), Toca (8.749 Hab), Tuta (8.823 Hab) y Ventaquemada (14.166 Hab), (**Fuente:** *Provincias de Boyacá». DANE. https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion. Consultado el 12 de septiembre de 2023*), se establece la necesidad de realizar la planeación de servicios de salud de acuerdo al perfil epidemiológico de la región, la demanda de los mismos y la necesidad de brindar mejores oportunidades de acceso a las personas que acuden a esta institución.

Esta descripción demográfica se expresa en una pirámide regresiva, con un descenso en las tasas de natalidad y un envejecimiento progresivo de la población, el cual es ligeramente más marcado en mujeres que en hombres, concentrando el 61% de la población en un rango de edad que supera los 60 años, en donde el 45% de la población representa el rango de adultez y el 16% persona mayor (60 años o más) envejecimiento y vejez; esta proporción obliga al hospital a generar una definición en la oferta de servicios mucho más específica entendiendo que no solo la dinámica poblacional ha cambiado, sino que con ella también cambia la complejidad de los servicios, situación que justifica la conveniencia y oportunidad de la contratación del servicio la cual se explica a través del análisis y la descripción de la información reportada por la **capacidad instalada hospitalaria**, el **comportamiento epidemiológico regional** y la **demanda del servicio** de la vigencia 2024.

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

CAPACIDAD INSTALADA					
		SEDE	Grupo	Concepto	Cantidad
ESE HOSPITAL UNIVERSIATARIO SAN RAFAEL DE TUNJA	1500100387	01	AMBULANCIAS	Básica	1
			AMBULANCIAS	Medicalizada	1
			CAMAS	Pediátrica	28
			CAMAS	Adultos	103
			CAMAS	Incubadora Intermedia Neonatal	6
			CAMAS	Intermedia Pediátrica	2
			CAMAS	Intermedia Adultos	5
			CAMAS	Incubadora Intensiva Neonatal	8
			CAMAS	Intensiva Pediátrica	10
			CAMAS	Intensiva Adultos	35
			CAMAS	Cuna Básico Neonatal	9
			CAMAS	Atención del Parto	16
			CAMILLAS	Observación Pediátrica	10
			CAMILLAS	Observación Adultos Hombres	7
			CAMILLAS	Observación Adultos Mujeres	8
			CONSULTORIOS	Urgencias	7
			CONSULTORIOS	Consulta Externa	4
			SALAS	Partos	2
			SALAS	Procedimientos	3
			SALAS	Sala de Cirugía	6
			SILLAS	Sillas de Quimioterapia	4
		02	CONSULTORIOS	Consulta Externa	5
		03	CONSULTORIOS	Consulta Externa	13
			SALAS	Procedimientos	1

Fuente: REPS BOYACA 2023

SERVICIOS HABILITADOS

Con el fin de dar respuesta al perfil epidemiológico del departamento de Boyacá, la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, en la actualidad cuenta con los siguientes servicios habilitados.

GRUPO	CODIGO SERVICIO	NOMBRE SERVICIO
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	706	LABORATORIO CLÍNICO
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	709	QUIMIOTERAPIA
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	717	LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	728	TERAPIA OCUPACIONAL

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

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA **1500100387**	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	729	TERAPIA RESPIRATORIA
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	731	LABORATORIO DE HISTOTECNOLOGÍA
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	739	FISIOTERAPIA
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	740	FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	742	DIAGNÓSTICO VASCULAR
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	743	HEMODINAMIA E INTERVENCIONISMO
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	744	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	745	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	746	GESTION PRE-TRANSFUSIONAL
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	747	PATOLOGÍA
	Atención Inmediata	1101	ATENCIÓN DEL PARTO
	Atención Inmediata	1102	URGENCIAS
	Atención Inmediata	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
	Atención Inmediata	1104	TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO
	Consulta Externa	301	ANESTESIA
	Consulta Externa	302	CARDIOLOGÍA
	Consulta Externa	304	CIRUGÍA GENERAL
	Consulta Externa	306	CIRUGÍA PEDIÁTRICA
	Consulta Externa	308	DERMATOLOGÍA
	Consulta Externa	309	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS
	Consulta Externa	310	ENDOCRINOLOGÍA
	Consulta Externa	316	GASTROENTEROLOGÍA
	Consulta Externa	320	GINECOBSTETRICIA
	Consulta Externa	323	INFECTOLOGÍA
	Consulta Externa	326	MEDICINA FÍSICA Y DEL DEPORTE
	Consulta Externa	327	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
	Consulta Externa	329	MEDICINA INTERNA
	Consulta Externa	330	NEFROLOGÍA
	Consulta Externa	331	NEUMOLOGÍA
	Consulta Externa	332	NEUROLOGÍA
	Consulta Externa	333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
	Consulta Externa	335	OFTALMOLOGÍA
	Consulta Externa	335	OFTALMOLOGÍA
	Consulta Externa	337	OPTOMETRÍA
	Consulta Externa	339	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
	Consulta Externa	340	OTORRINOLARINGOLOGÍA
	Consulta Externa	342	PEDIATRÍA
	Consulta Externa	344	PSICOLOGÍA
	Consulta Externa	345	PSIQUIATRÍA
	Consulta Externa	348	REUMATOLOGÍA
	Consulta Externa	355	UROLOGÍA
	Consulta Externa	356	OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD
	Consulta Externa	356	OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD
	Consulta Externa	361	CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA
	Consulta Externa	363	CIRUGÍA DE MANO
	Consulta Externa	365	CIRUGÍA DERMATOLÓGICA
	Consulta Externa	366	CIRUGÍA DE TÓRAX
	Consulta Externa	367	CIRUGÍA GASTROINTESTINAL
	Consulta Externa	369	CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA
	Consulta Externa	372	CIRUGÍA VASCULAR
	Consulta Externa	373	CIRUGÍA ONCOLÓGICA
	Consulta Externa	379	GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA
	Consulta Externa	384	NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA
	Consulta Externa	387	NEUROCIRUGÍA
	Consulta Externa	388	NEUROPEDIATRÍA

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

	Consulta Externa	411	CIRUGÍA MAXILOFACIAL
	Consulta Externa	420	VACUNACIÓN
	Internación	105	CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL
	Internación	106	CUIDADO INTERMEDIO PEDIÁTRICO
	Internación	107	CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS
	Internación	108	CUIDADO INTENSIVO NEONATAL
	Internación	109	CUIDADO INTENSIVO PEDIÁTRICO
	Internación	110	CUIDADO INTENSIVO ADULTOS
	Internación	120	CUIDADO BÁSICO NEONATAL
	Internación	129	HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
	Internación	130	HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
	Quirúrgicos	203	CIRUGÍA GENERAL
	Quirúrgicos	204	CIRUGÍA GINECOLÓGICA
	Quirúrgicos	205	CIRUGÍA MAXILOFACIAL
	Quirúrgicos	207	CIRUGÍA ORTOPÉDICA
	Quirúrgicos	208	CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA
	Quirúrgicos	209	CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
	Quirúrgicos	210	CIRUGÍA ONCOLÓGICA
	Quirúrgicos	212	CIRUGÍA PEDIÁTRICA
	Quirúrgicos	213	CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA
	Quirúrgicos	214	CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLÓGICA
	Quirúrgicos	215	CIRUGÍA UROLÓGICA
	Quirúrgicos	231	CIRUGÍA DE LA MANO
	Quirúrgicos	233	CIRUGÍA DERMATOLÓGICA
	Quirúrgicos	234	CIRUGÍA DE TÓRAX
	Quirúrgicos	235	CIRUGÍA GASTROINTESTINAL
	Quirúrgicos	245	NEUROCIRUGÍA

Fuente: REPS BOYACA 2023

FARMACIA: Ofrece despacho de medicamentos y dispositivos médicos para la atención en salud a través de la dispensación intrahospitalaria de medicamentos y material médico-quirúrgico y Orientación fármaco–terapéutica para los usuarios y el personal científico.

PROGRAMAS: EL Hospital Universitario San Rafael de Tunja, como empresa eficiente, segura, que apuesta por la calidad en la prestación de los servicios, cuenta con certificaciones en sistemas de gestión, como es ISO 9001 (para el programa madre canguro) 14001 Y 45001, lo que impacta en el mejoramiento de nuestros servicios ofrecidos, aumenta la satisfacción de nuestros usuarios, estimula a la institución en procesos de mejoramientos continuos, y fomenta la motivación y participación del Talento Humano en una gestión de cambio.

PROYECCIÓN UNIDAD MATERNO INFANTIL: El Hospital Universitario San Rafael de Tunja, teniendo en cuenta la necesidad de ampliación de capacidad instalada se encuentra ejecutando el proyecto de adquisición de la infraestructura física y habilitación de la Unidad Materno Infantil, bajo los lineamientos de la normatividad vigente, en este desarrollo se contempla el traslado de servicios con el aumento de capacidad instalada, el cual podrá requerir a futuro mayor número de horas o actividades de las diferentes especialidades habilitadas para solventar la necesidad de la población objeto de la atención en la sede denominada Unidad Materno Infantil.

De acuerdo a lo anterior y de conformidad con nuestra normatividad vigente:

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que la función administrativa debe estar orientada a la satisfacción del interés colectivo y ser ejercida de acuerdo con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, además de la moralidad administrativa propia del quehacer administrativo, lo que involucra la actividad contractual, por esta razón la E.S.E., no puede ser ajena a este principio,

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

y debe buscar que los temas de la contratación que maneje la entidad se ciñan a dichos postulados por cuanto esto significa, crear en el imaginario colectivo una imagen de credibilidad y solidez.

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

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

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

Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 011 del 14 de mayo de 2024, se aprueba y adopta el PLAN DE GESTION, presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2024 - 2027.

Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 012 del 13 de junio de 2024 se aprueba el PLAN DE DESARROLLO denominado "SAN RAFA, ALMA VIDA Y CORAZON, y plataforma estratégica; presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

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

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

El OBJETIVO GENERAL del plan de gestión 2024-2027 es identificar los compromisos de la gerencia con respecto a la viabilidad financiera, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de la salud, en las áreas de dirección y gerencia financiera y administrativa y gestión hospitalaria de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA para el periodo 2024-2027.

Dentro de los OBJETIVOS ESPECÍFICOS del plan de gestión 2024-2027 se encuentra el Contribuir al mejoramiento de la gestión de la información para la simplificación de procesos y toma de decisiones basada en hechos y datos.

Con la aprobación del PLAN DE DESARROLLO denominado "SAN RAFA, ALMA VIDA Y CORAZON" y en relación con el diagnóstico Institucional se realizó la proyección de la misión de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, la cual se en brindar atención en salud integral al paciente y su familia, a través de un talento humano calificado, con enfoque inclusivo, digno y seguro, que contribuye al bienestar y satisfacción de la comunidad, con vocación académica y el mejoramiento continuo.

En la ESE Hospital San Rafael de Tunja, es importante mantener el liderazgo y el aseguramiento de la calidad y complejidad de los servicios ofertados, brindando manejo especializado con el objetivo de alcanzar la acreditación institucional.

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

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja ha generado la necesidad de contratar el servicio de arrendamiento de software y mobiliario para el funcionamiento del call center de tal manera que se garantice el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la Entidad, para mejorar así la experiencia de servicio con el usuario y orientar las acciones inherentes a la prestación de servicios de salud.

Un canal de atención telefónica especializada, como el call center, favorece el cumplimiento de los indicadores de satisfacción del usuario establecidos por normativas como la Resolución 256 de 2016, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Esta resolución establece lineamientos para la gestión de la calidad en la atención en salud, con el fin de promover la mejora continua en las instituciones prestadoras de servicios, asegurando que los servicios sean de alta calidad, eficientes y enfocados en la seguridad del paciente.

Se espera que el Call Center mejore los procesos de recepción de llamadas, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un promedio de 480 citas diarias a la población boyacense y aquella remitida de otros departamentos; de igual manera necesita ampliar la capacidad de repuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas que al mes significan un promedio de 12.000. Cada Agente debe estar en capacidad de responder como mínimo 50 llamadas diarias.

Con la contratación del Call Center se accederá a información fundamental para la generación de estadísticas, reportes de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas, promedio duración de cada llamada, tiempo de respuestas, entre otros, lo que permitirá contribuir a la ampliación de servicios o regular la demanda de éstos para mejorar la atención de los usuarios, incrementar su satisfacción y confianza, así como optimizar la productividad institucional.

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja recibió fallo de acción popular No. 15001 33 33 004 2018 00209 00 del juzgado Cuarto Administrativo de Tunja para implementar un procedimiento de fácil manejo que permita la asignación de citas, de manera ágil y organizada, que priorice los canales de atención no presencial. El Hospital deberá hacer pública la agenda de citas, según las especialidades ofrecidas, y su capacidad instalada; además, deberá ofrecer otros canales opcionales de asignación de citas (teléfono fijo o celular, a través de correo electrónico y por gestora de las EPS), para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad, dignidad y eficiencia. Adicionalmente, dentro de dicho procedimiento, deberá establecer un canal y/o mecanismo de atención y asignación de citas preferencial para los sujetos de especial protección constitucional (madres gestantes, personas de la tercera edad, personas con necesidades especiales, etc.).

Con fallo de segunda instancia expediente 15001-33-33-004-2018-00209-01 emitida por el Tribunal Administrativo de Boyacá Sala de Decisión No. 5, ordenando a la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja realizar en el término de seis meses siguientes a la notificación de esta providencia estudios diagnósticos para establecer la necesidad de infraestructura y ampliación talento humano que requiere para prestar el servicio de consulta médicas y por especialista de manera eficiente y oportuna según la demanda que del mismo se realiza por parte de los usuarios y actores del Sistema de Seguridad en Salud a esa ESE y confirmando en lo demás la sentencia de 15 de marzo proferida por el juzgado Cuarto Administrativo de Tunja.

Desde la dependencia de mantenimiento se revisó el estado la central telefónica HP 3800 Siemens que en su momento redireccionaba o enrutaba las llamadas de solicitud de citas a las áreas responsables de asignación de citas, mecanismo que no satisface la demanda actual por su insuficiente incapacidad para atender la totalidad de llamadas entrantes y en razón a que dicho mecanismo que no puede ser considerado como call center y tampoco ha sido objeto de actualización.

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

El sistema de enrutamiento de la consola Unify l600-C134 que se venía utilizando para tal fin, así como la conexión virtual que la enlaza con central telefónica, tampoco fue objeto de renovación, lo que, sumado a su insuficiente incapacidad, ocasionó que muchas de sus extensiones IP no fuesen visibles, no direccionaran llamadas a las 46 extensiones configuradas o no llegaran a su destino.

Para el año 2017 con ocasión de situaciones de insuficiencia de red de prestadores de las EPS y la liquidación de algunas de ellas, un gran volumen de atenciones fueron orientadas al Hospital, incrementando aproximadamente en un 15% el número de servicios prestados, lo que generó un comportamiento proporcionalmente ascendente en la demanda de llamadas que superaron la capacidad del sistema que venía operando en la Institución, generando colapso en la líneas, demoras en la respuesta, insatisfacción de usuarios, hallazgos de los Entes de Control y afectando la productividad de la ESE.

Las proyecciones de la dependencia demandante del servicio indican que se requieren como mínimo 14 estaciones de trabajo para el desarrollo de las actividades a contratar, las cuales han de estar dotadas cada una de: computador, teléfono IP, mobiliario (escritorio, silla), conectividad con acceso a internet y a la plataforma de agendamiento con la cual cuenta actualmente la institución, software especializado para la atención telefónica, además de las aplicaciones con los sistemas de información institucionales, necesarias para el debido desarrollo del proceso.

Actualmente se cuenta con tres líneas de servicio al cliente para asignación de citas y atención al usuario, las cuales están estructuradas en tres agentes que atienden de 7 am a 5 pm de lunes a viernes y de 8 am a 12m los sábados. Según diagnóstico realizado por la Subgerencia de Servicios de Salud, estos agentes tienen un tráfico entrante mensual aproximado de 15.000 llamadas como ya se mencionó, las cuales entran a dos colas de atención de acuerdo con lo configurado en la plataforma actual.

De lo anterior se puede inferir que la gran cantidad de llamadas no pueden ser gestionadas en su totalidad, requiriéndose de un adecuado respaldo para las llamadas perdidas o abandonadas, con el fin de reasignar citas derivadas de la alta demanda actual lo cual con el tiempo infiere que se pueden llegar a requerir más estaciones de trabajo para atender el volumen de llamadas.

Con la utilización de una mejor tecnología y con el propósito de brindar mayor cobertura a los usuarios, es necesario la implementación de una solución integral para gestionar, administrar, mantener y potencializar la oferta de trámites y servicios a los usuarios de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja maximizando su valor a través de los canales telefónicos con las siguientes características:

Servicio Call Center

Horas ACD (Automatic Call Distribution) INBOUND que incluya la atención de las interacciones entrantes originadas por los usuarios del HURST a través de las cuales se podrá brindar información relacionada con todas las especialidades médicas, laboratorio, imagenología (Rayos X) y servicios de consulta externa, así como también, sus programas, campañas, trámites y servicios. Estas interacciones serán atendidas por 14 operarios del Call Center para gestionar las necesidades de los usuarios y brindar soluciones de una manera amable y cercana.

Por medio de la gestión de servicios de salida, el Hospital podrá contactar a diferentes usuarios para transmitirles información o datos específicos de acuerdo con situaciones en particular sobre cualquier programa, campaña, trámite y servicio de las diferentes Dependencias del HUSRT. A través de este servicio las diferentes áreas podrán solicitar la realización de las siguientes campañas de salida:

- Informativas: Realización de llamadas a los usuarios o grupos de interés en general para entregarles información o datos específicos que el HURST desea poner en su conocimiento.

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

- Recepción de llamadas para agendamiento de citas: Llamadas a y de los ciudadanos para el agendamiento de citas, cancelación, recordación etc. según las necesidades de los actores.

- Auditoría: para conocer la calidad de las respuestas y atención de PQRSD y trámites, mediante llamadas telefónicas a ciudadanos que por cualquier razón hayan radicado algún tipo de solicitud ante el HURST.

- Promoción y Prevención de la Enfermedad: llamadas y envío de mensajes enmarcados en las acciones, procedimientos e intervenciones integrales, orientadas a que la población, como individuos y como familias, mejore sus condiciones de vida y disfruten de una vida saludable. El propósito es dar a conocer mediante la comunicación telefónica o virtual las recomendaciones o solicitudes de inscripción a eventos gestionados por las EPS´s o la IPS. Entre ellas: Vacunación COVID19 y PAI, Maternidad y Lactancia, Salud en adolescentes, Salud infantil, Salud en la tercera edad, etc.

En 2021 y producto de consultoría contratada por el Hospital con el objeto "consultoría y acompañamiento en el diseño, implementación y migración para la renovación tecnológica de la infraestructura de servidores, almacenamiento y virtualización de la plataforma en la cual se encuentra instalado los sistemas de información hospitalario y otras aplicaciones institucionales, base de datos, red de datos y voz, central telefónica, sistema de sonido perimetral y sistema de videovigilancia", se recibió un informe que contiene los hallazgos y propuestas para la renovación de la infraestructura tecnológica de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC del hospital; documento basado en la metodología adoptada del modelo OSI para sus 7 capas y para apoyar la toma de las decisiones con base en las recomendaciones y los estándares del mercado.

El valor total estimado para la vigencia 2021 con respecto a la renovación tecnológica ascendería a los $5.748.166.037 aproximadamente, con la opción de funcionamiento en sitio mediante adquisición de equipos, dispositivos de conectividad, almacenamiento y respaldo, lo cual generó el soporte para orientar las decisiones a tomar por el Hospital a corto plazo, mientras se surten los procesos de formulación, aprobación, financiación y ejecución del proyecto de renovación tecnológica, decisiones que incluyen arrendamiento de equipos, mantenimientos preventivos y correctivos, así como aquellas actividades que garanticen normalidad en la operación tecnológica institucional .

Por otra parte, a través de la mesa de servicios, el proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, ha recibido solicitudes por cerca de 45 equipos de cómputo de escritorio y portátiles para atender las necesidades de nuevos puestos de trabajo en las diferentes áreas del hospital, así mismo el inventario de activos de la Institución, refleja que cerca de 70 equipos de cómputo (algunos de ellos adquiridos hace más de 10 años), cumplieron e incluso superaron su tiempo estimado de vida útil y requieren ser reemplazados por equipos de mejores características y mayores capacidades para atender la demanda de los usuarios con respecto al acceso de los sistemas de información, Internet y las actividades diarias de producción, procesamiento y almacenamiento de información.

De acuerdo con lo anterior, es preciso mencionar que la red de datos actual no permite la inclusión de nuevos equipos, situación que es solventada con el mantenimiento a la red de datos, los centros de cableado y los servidores, así como de servidores y otros dispositivos propios de la infraestructura tecnológica, por lo cual se requiere que el Call Center cuente con su propia conectividad, así como sus propios equipos te tal modo que se mitigue cualquier riesgo de afectación del servicio, especialmente el directamente relacionado con lo que tiene que ver con citas médicas

La Entidad requiere implementar una solución de OMNICANALIDAD con el fin de generar mecanismos de comunicación digital ágil, transparente y efectiva como objetivo fundamental el de ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de acceder a la información vía telefónica (local y móvil), correo, WhatsApp, etc. De igual manera acceder al agendamiento de citas mediante comunicación directa con agentes especializados en dichas tareas.

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

El objetivo de la plataforma de comunicaciones integrada de la entidad es ofrecer a la ciudadanía uno o varios canales de comunicación cuando quiera obtener información clara, veraz y oportuna sobre la Entidad, sus trámites y sus servicios, hacer peticiones y requerimientos en caso de no estar conforme con el servicio prestado y/o de los funcionarios que en ella laboran, así mismo, contribuye con la implementación de estrategias para la atención regulada a través del proceso de Agendamiento de citas médicas.

Para la vigencia 2025 según comunicado de la empresa movistar el HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA requiere la prestación del servicio de Troncal SIP en la nube, por lo que no se prestará más el servicio de los E1 existentes en la planta telefónica física SIEMENS; dicha migración permitirá que las comunicaciones de voz funcionen mediante una troncal que permite la transmisión de múltiples llamadas simultáneamente sobre Protocolo de Iniciación de Sesión (SIP) que es utilizado para iniciar, mantener y terminar sesiones multimedia (como llamadas de voz), alojada en la infraestructura de los datacenters de Telefónica y la cual cuenta con los elementos necesarios para satisfacer las necesidades de la Entidad, sin embargo, deberá configurarse e integrarse con la actual plataforma requiriendo de una Central Telefónica Privada (PBX) basada en la nube, esto significa que el HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA deberá garantizar un sistema para gestionar y conectar las llamadas tanto entrantes como salientes que puedan cursar por la solución Troncal SIP en la nube de telefónica.

Así mismo, el Hospital deberá contemplar que al dejar de funcionar la planta telefónica actual será necesario la utilización de teléfonos IP en aquellas áreas de la Institución que así lo requieran y la utilización de un softphone, es un elemento de software + phone, es un software basado en la tecnología Voz sobre IP o VoIP que facilita realizar y recibir llamadas una aplicación web o una app, por lo que no es necesario un teléfono tradicional de escritorio. Se trata básicamente, de un programa informático o app para smartphone que permite hacer llamadas desde Internet.

En la vigencia 2024 se realizó contrato con la empresa ENERGY 8 NETWORK SAS, el cual se ejecutó dentro del plazo establecido con el cumplimiento de las obligaciones contractuales, es decir a 31 de diciembre de 2024. Es necesario asegurar el cumplimiento en la especificidad y condiciones tanto de hardware y software para contar con el servicio de contact center, estaciones de trabajo, troncal SIP con bolsa de minutos, administración y soporte para garantizar que dichos servicios se mantengan con las condiciones técnicamente requeridas para su normal funcionamiento mientras que se determinan los cambios en las especificaciones acordes con la infraestructura tecnológica y se adelantan los procesos contractuales de acuerdo con lo establecido en el MANUAL DE CONTRATACION de la Entidad.

Es imprescindible que dentro de la visión de la Arquitectura Empresarial del Hospital se contemplen acciones para implementar y desplegar un ambiente digital seguro: la definición de un plan de contingencia y un plan de continuidad del negocio, que contemple la gestión del riesgo de seguridad digital, la implementación efectiva de medidas de ciberseguridad y el uso efectivo de las capacidades de ciberdefensa, el cual está contemplado dentro del PETI 2024-2033.

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

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

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

solución de las necesidades de la organización, en materia de tecnología e información, que contribuya a mejorar continuamente la eficiencia, la eficacia, el control, la continuidad y la seguridad de sus operaciones para el Cumplimiento de sus objetivos Institucionales.

Es así como dentro del PETI, se contempla el objetivo OETI04 Desarrollar, ampliar, integrar, fortalecer y actualizar en torno a las metas estratégicas del HUSRT la Arquitectura TI, con el fin de Aumentar el Sub Índice Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial y de la Gestión de TI (FURAG); incluyendo el proyecto IT29 Integración de Portal y Herramientas Web y Canales Digitales del HUSRT y Fortalecimiento de la Omnicanalidad.

La necesidad de contratar el ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, fue presentada ante el Comité Directivo por parte de la Subgerencia de Servicios de Salud responsable del servicio de asignación de citas y su debido funcionamiento a través del Call Center; la subgerencia Administrativa y financiera presenta la necesidad de mantener y de integrar la planta telefónica de la Entidad, y la Oficina Asesora de Desarrollo servicios presenta la necesidad de equipos de cómputo, condiciones del software y de conectividad para la correcta operación del Call Center, necesidad que fue analizada y verificada, recomendando a la Gerencia la pertinencia de la contratación de esta necesidad, donde se estableció que existe presupuesto para garantizar la adquisición de la prestación del servicio.

3. OBJETO A CONTRATAR Y ESPECIFICACIONES

3.1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR:

ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

3.2. ALCANCE DEL OBJETO:

El arrendamiento a contratar pretende que tanto el software, como los equipos, dispositivos, conectividad, el mobiliario y demás condiciones, permitan garantizar un proceso funcional, ágil, confiable, suficiente e ininterrumpido en las comunicaciones de telefonía, el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de las citas médicas, así como el manejo de la información institucional que requieren los usuarios de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja y que permitan mayor productividad y certeza en la toma de decisiones institucionales.

El servicio de la plataforma y el Call Center serán prestados en la nube a través de una red de servidores remotos ubicados en diferentes partes, conectados para funcionar como un ecosistema que almacena y administra datos, ejecuta la aplicación de centro de llamadas donde se disponen contenidos para la debida atención al usuario.

Los funcionarios encargados de atender las solicitudes que lleguen al centro de llamadas deberán disponer de un aplicativo en el cual se encuentra software para elaborar, acceder, guardar archivos, consultar datos o generarlos accediendo a ellos en línea desde el dispositivo correspondiente conectado al Internet contratado por el hospital.

El tipo de solución a contratar es una plataforma que integra tanto la planta telefónica como el Call center que opera tanto con la recepción como con la emisión de llamadas. Mezclan operaciones "inbound y outbound" promoviendo una mayor variedad de servicios. Esta solución permitirá a quienes desean programar, cancelar o reagendar una cita médica o simplemente tener comunicación desde cualquier lugar del departamento, del país a través de los medios virtuales o telefónicos, lograr efectivamente una respuesta institucional.

La solución deberá generar toda la información de interés que requiera el servicio para el análisis y toma de decisiones y su soporte, así como el mantenimiento y soporte tanto para el software, como para los equipos (teléfonos, diademas,

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

computadores, servidor), mobiliario, será responsabilidad del contratista y está incluido dentro del servicio de arrendamiento.

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

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

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	DESCRIPCIÓN
43000000	43220000	43222800	Equipo de telefonía
43000000	43220000	43221500	Sistema de gestión de llamadas o accesorios
43000000	43220000	43222900	Accesorio de equipo de telefonía
81000000	81160000	81161700	Servicios de telecomunicaciones
43000000	43230000	43232900	Software para trabajo en redes

3.4. VALOR DEL CONTRATO: el presupuesto estimado para la ejecución del contrato es la suma de **SETENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTE PESOS M/CTE ($74.679.120)**

3.5. PLAZO DE EJECUCIÓN: El Plazo de ejecución del Contrato será de desde la firma del acta de inicio hasta el 28 de febrero de 2025.

3.6. LUGAR: Instalaciones de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA.

3.7. FORMA DE PAGO: El HOSPITAL pagará al CONTRATISTA, a través de actas parciales, mediante factura o cuenta de cobro presentada, con recibido a satisfacción, previa certificación expedida por el supervisor del contrato e informe de actividades dentro de los siguientes treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura o cuenta.

4. SUPERVISIÓN

La supervisión estará a cargo del **SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD y ASESOR DESARROLLO DE SERVICIOS**, quienes realizará el seguimiento técnico, administrativo, financiero y velará por los intereses del mismo y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza le sean propias en los términos del artículo 83 y 84 de la ley 1474 de 2011; articulo 28 y 29 de la Resolución Interna No. 173 de 2021 (Manual de Contratación); Resolución Interna No. 044 de 2024 (Manual de Interventoría y/o supervisión de los contratos), y demás concordantes, en los que se establece lo relativo a la SUPERVISIÓN así; la **COORDINACIÓN DE APOYO SERVICIOS DE SALUD** con el funcionamiento del call center, análisis de estadísticas, se verificará técnicamente la ejecución y seguimiento del contrato y se aportarán las fuentes de verificación y certificara desde el componente técnico, el cumplimiento del objeto contractual, reportando mensualmente las novedades, conclusiones y recomendaciones al supervisor designado y **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS** con las actividades relacionas el funcionamiento de redes e Internet para la operatividad del call center y softphone y servicios de tecnología informática.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. SOPORTE TÉCNICO DEL BIEN O SERVICIO:

El oferente deberá garantizar la correcta entrega en arrendamiento y el funcionamiento de los siguientes ítems y cumplir con las correspondientes especificaciones técnicas:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANT
	CARACTERÍSTICAS GENERALES	
1.	El proponente debe garantizar el servicio de comunicaciones con disponibilidad 7*24 horas del día, acorde con las necesidades de la operación; incluye servicio de SBC (sesión border controller) para garantizar la seguridad de las comunicaciones VoIP. Ambas aplicaciones deben funcionar en un mismo servidor que permita la configuración en la red mediante VLANs, las	1

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

	cuales separan internamente los servicios de la plataforma con los servicios del operador telefónico que proporciona las troncales SIP de la Entidad conectadas directamente sobre el servidor.	
2	Servicio de Gateway SBC que incluya: • Gateway compatible con llamadas entre canales VoIP (SBC). • Servidor con procesador para incorporar plataformas y aplicaciones personalizadas.	1
3	Debe permitir el licenciamiento de Agentes, Supervisores, Administradores y Reportes requiriendo licencia por usuario.	1
4	Debe permitir la recepción de troncales de telefonía de proveedores públicos para troncales sip (los canales actuales) para entrada/salida de llamadas.	1
5	Debe utilizar la tecnología VoIP (protocolo SIP) para transmitir voz a través de una red de datos en lugar de líneas telefónicas tradicionales.	1
6	Proporcionar funciones básicas de gestión de llamadas, como la capacidad de realizar, recibir y transferir llamadas, además de otras funciones como llamada en espera y conferencias telefónicas.	1
7	Sistema IVR (Interactive Voice Response) para proporcionar respuestas interactivas a llamadas entrantes, permitiendo a los usuarios realizar acciones como seleccionar opciones del menú o acceder a información.	1
8	Capacidad para enrutar llamadas en función de diversas condiciones, como horarios, disponibilidad del destinatario y otros criterios.	1
9	Capacidad de realizar conferencias telefónicas con múltiples participantes.	1
10	Funcionamiento de Chat en tiempo real, que permita a los usuarios comunicarse rápidamente a través de texto o multimedia.	1
11	Permitir a los agentes y/o supervisor acceder a las funcionalidades de la plataforma centro de Contacto OMNICANAL desde dispositivos móviles.	1
12	Capacidad de realizar reuniones virtuales y videoconferencias.	1
13	Permitir la Grabación de todas las llamadas (teléfonos físicos, web client y softphone) garantizando el almacenamiento para fines de cumplimiento normativo y control de calidad para todas las extensiones de la Entidad.	1
14	Disponibilidad para conectarse a través de cliente web para todos los usuarios basado en WebRtc. NO debe instalarse ningún software o aplicativo para el funcionamiento de Agentes y Supervisores.	1
15	El sistema debe contar con una consola centralizada para administrar usuarios, configuraciones y políticas de seguridad.	1
16	Permitir agregar nuevas extensiones y capacidades acorde con las necesidades de la Entidad.	1
17	Garantizar la seguridad como el cifrado de comunicaciones, autenticación de usuarios y políticas de privacidad para proteger la confidencialidad de las comunicaciones.	1
18	Contar con la funcionalidad para Import/export de extensiones vía cvs.	1
19	Garantizar el respaldo automático de todos los datos críticos de la plataforma, que incluye registros de llamadas, configuraciones, directorios y bases de datos de usuarios.	1
20	Realizar los backups automáticos en momentos que no afecten la operación regular, como durante la noche o en períodos de menor actividad.	1
21	Garantizar el cifrado de la información de las copias respaldadas asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.	1
22	Garantizar la recuperación de los datos de los backups en caso de fallos, desastres y/o pérdida de información.	1
23	Mantener las copias de seguridad mientras la Entidad lo requiera hasta la finalización del contrato con el fin de atender requisitos normativos y legales.	1

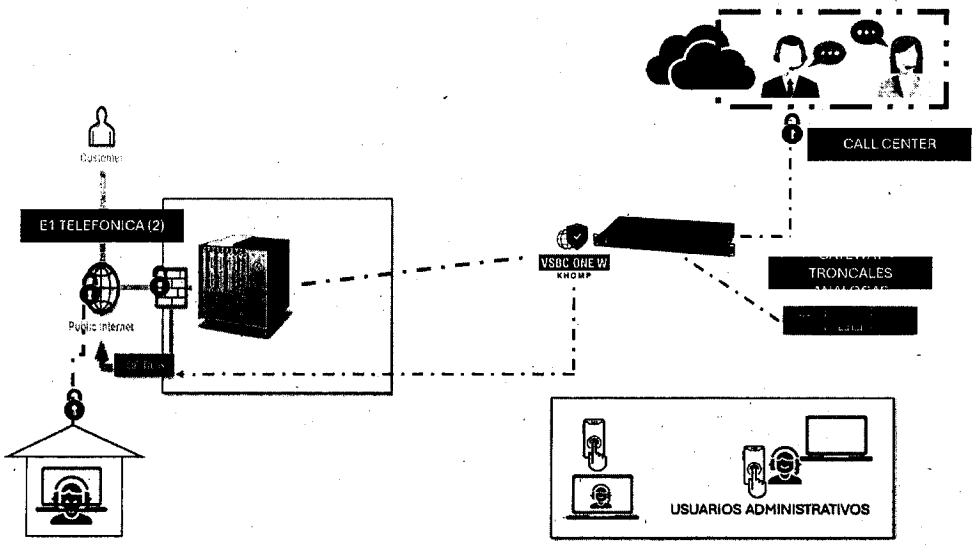
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

25	Garantizar la recepción de las llamadas que ingresen por la Línea designada por la Entidad para el enrutamiento del call center de atención y asignación de citas médicas. Así mismo debe garantizar el enrutamiento de las marcaciones generadas por los agentes de call center hacia el operador telefónico.	1
	CANALES DE INTERACCIÓN	
26	Garantizar las funcionalidades de Comunicaciones unificadas para Canal Telefónico con los siguientes criterios: 1. Debe permitir 100% gestión de acceso web tanto para agentes como para supervisores del sistema. 2. La plataforma debe incluir interface de administración donde permita visualizar: • Supervisores, usuarios y número de extensiones creadas en el sistema. • Información sobre el uso de disco, CPU y Memoria. Debe permitir visualizar información sobre el número de llamadas y servicios activos. • Visor de registros del sistema. • Captura de paquetes. 3. Consola web unificada para la administración de todos los recursos del sistema. 4. IVR-Autoattendant. 5. Definición y gestión de agentes y perfiles. 6. Tablero para monitoreo de servidor de telefonía. 7. Herramienta de reportes para la búsqueda por fecha, hora, duración, teléfono origen, teléfono destino. 8. Capacidades de exportación individual y masiva. 9. Desvío de llamadas. 10. Transferencia de llamadas. 11. Parqueo de llamada. 12. Música de espera. 13. Asignación de código para control de llamadas salientes. 14. Directorio 15. Tarificación. 16. Caller ID/ANI. 17. Reportes de llamadas. 18. Monitoreo de extensiones. 19. Retorno de llamada transferida. 20. Debe soportar múltiples códecs de audio (G711U, G711A, G729, GSM, etc.). 21. Soporta usuarios y sitios remotos. 22. Softphone integrado al browser sin necesidad de instalar nada adicional. 23. La solución debe soportar de forma nativa teléfonos SIP de otro fabricante sin necesidad de licenciamiento adicional. 24. Debe incluir Chat entre usuarios internos. 25. El panel de usuario debe permitir la visualización de: Total de llamadas, llamadas contestadas, llamadas salientes, llamadas perdidas, última llamada. Historial de llamadas. 26. El panel de usuario debe permitir visualizar las diferentes ventanas de chat. 27. El panel de supervisor debe permitir generar cada uno de los siguientes reportes: • Detalle de usuario • Gestión de usuario • Historial de llamadas • Reportes de usuario • Retornos de llamada.	1

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

	• Llamadas perdidas. • Reportes de productividad.	
27	Garantizar las funcionalidades de Omnicanalidad para Canal Chat con los siguientes criterios: 1. El Centro de contacto estará en capacidad de prestar el servicio de chatbot, de tal manera que permita a los usuarios interactuar y obtener respuesta a sus necesidades, basándose en las preguntas frecuentes y las diferentes opciones preestablecidas. 2. Este servicio debe ser prestado en el horario que la Entidad requiera. 3. El tiempo del chat por usuario será acordado entre las partes, teniendo en cuenta los ciclos de servicio, este servicio debe permitir registrar datos de los usuarios, creación de perfiles, permitir guardar históricos de chat, entre otros. 4. Realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención Web, chat.	1
28	Garantizar el servicio de video llamadas de atención en el Centro de Contacto de comunicación bidireccional de audio y vídeo.	1
29	Garantizar la respuesta de voz interactiva (IVR); el sistema telefónico debe recibir llamadas e interactuar automáticamente con los usuarios a través de grabaciones de voz. Sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.	
30	Garantizar funcionamiento de IVR – Audio texto; debe permitir que al marcar una opción de menú se despliegue una información específica como horarios de atención, información sobre trámites, direcciones de oficinas entre otros.	1
31	Garantizar funcionamiento de IVR – Transaccional; debe permitir interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica o información general.	1
	SERVICIOS BÁSICOS	
32	Permitir los servicios de Interacción: 1. La plataforma debe recibir a través de los canales implementados las diferentes peticiones y las registrará y el agente las clasificará en el Sistema que es administrado por el encargado de la entidad. 2. El oferente a través de la Línea asignada debe prestar el servicio de comunicaciones para el agendamiento de citas a la ciudadanía en general. La entidad informará y coordinará oportunamente con el oferente el enrutamiento de dichas comunicaciones. 3. La plataforma debe permitir la realización de campañas a través de los servicios de telefonía y/o mensajería. La entidad informará y coordinará oportunamente con el proponente las campañas de comunicación saliente vía SMS o correo electrónico. Para tal fin el proponente deberá asignar mensualmente una bolsa de mínimo 6000 minutos a todo operador. 4. La plataforma debe estar en la capacidad de brindar tipificaciones y/o diligenciar información de la llamada o chat para efectos de las estadísticas que requiera la Entidad. 5. La Entidad a través de la supervisión del Contrato podrá solicitar al operador el registro y tipificación de todas las interacciones en la plataforma que para el efecto determine.	1
	ESQUEMA GENERAL DE LA SOLUCIÓN	
33	El siguiente es el esquema general de la solución a implementar en la Entidad:	1

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



	CONDICIONES NECESARIAS PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO	
34	El proponente debe suministrar los equipos que soportan los canales telefónicos (troncales SIP) necesarios para la operación. Se requiere que el proponente presente una certificación de distribución de trocal sip y que el DID 6019190000 está disponible para reasignación a nombre del Hospital Universitario San Rafael de Tunja	1
35	El proponente debe realizar el seguimiento de la operación y analizar el comportamiento histórico de las llamadas recibidas por días o semanas y de las campañas vigentes, así como de otros factores que afecten el volumen de llamadas y entregar reporte.	1
36	Implementar los procesos y configuraciones que la Entidad disponga para garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión y realizar las observaciones y/o mejoras necesarias a los mismos.	1
37	Capacitar al personal designado para la Entidad en el sistema de comunicaciones; manejo de la plataforma, tanto agentes como coordinador, cuando sea requerido.	1
38	Informar a la Entidad a través de la supervisión del contrato y al equipo coordinador asignado, todas las novedades que se presenten en la configuración o infraestructura involucrada en la plataforma de comunicaciones y centro de contacto mediante notificación escrita (oficio, correo electrónico, etc.).	1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y REGISTRO	
39	El proponente debe permitir el acceso a las herramientas de monitoreo, para el descargue aleatorio de llamadas que la entidad requiera escuchar para medir la calidad de transacciones.	1
40	La plataforma deberá proveer un panel central de Monitoreo del Servicio, en donde como mínimo se presente la información relevante correspondiente al cumplimiento de ANS por diferentes criterios de temporalidad, variables de comportamiento, saturación y utilización de cada uno de los canales definidos. Dicho panel deberá ser habilitado para los perfiles de usuario que la Entidad considere conveniente. En el momento que La entidad considere conveniente, podrá realizar monitoreos a las comunicaciones en curso.	1
	DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO	

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

41	El proponente debe garantizar una disponibilidad de la plataforma del 99.6%; el servicio prestado por el proponente para apertura de incidentes debe ser de veinticuatro (24) horas del día y soporte en horario hábil 5 días a la semana, mediante ticket.	1
42	El proponente debe contar con soporte técnico 5 x 8. Los tiempos de respuesta de la mesa de ayuda debe ser de máximo dos (2) horas para fallas menores y máximo seis (6) horas para fallas mayores, en caso que no se logre una atención remota el proponente debe garantizar la prestación del soporte en sitio. Falla menor: es una falla que implique menos del 10% de la operación. Falla mayor: implica una falla en más del 70% de la operación.	1
	ESTADÍSTICAS Y REPORTES DE LA OPERACIÓN	
43	El centro de contacto debe permitir el control de las operaciones en línea, por parte de los coordinadores y/o jefe de operación, e igualmente permitir la consolidación de reportes estadísticos de las operaciones.	1
44	El Centro de Contacto debe tener la capacidad de generar reportes por intervalos de hora, diarios, semanales, mensuales y generales de la operación con las siguientes características; 1. Los reportes serán acordados definiendo los tiempos y horas de entrega cuando la entidad lo requiera. 2. Entrenar en el uso de la herramienta(s) a los funcionarios de la entidad, para la generación de reportes que sean necesarios. 3. Los reportes deberán tener la habilidad de ser exportados a archivos tipo xls o csv y pdf, entre otros. 4. El proponente debe presentar informe de gestión de actividades con los resultados de la operación por skill, canales y servicios; eficiencia del Centro de Contacto (cumplimientos de niveles de servicio, satisfacción del cliente); llamadas por motivo de acuerdo con la herramienta de tipificación de llamadas. 5. Informe de la calidad del servicio, que incluya resultados por agente, cantidad de fallas o errores críticos y no críticos de la operación y los demás que se requieran analizar. 6. Informe con las acciones implementadas frente a las fallas o errores críticos identificados en las actividades de monitoreo, y los errores más recurrentes identificados en el proceso.	1
	SUMINISTRO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE VOZ CON FACILIDADES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE VOZ, VIDEO Y COLABORACIÓN	
45	El proponente debe suministrar plataforma softphone que permita al usuario y/o extensión instalarlo en el celular, en el pc (sobre un navegador de Windows) o en una tableta (App sin costo) sin ningún costo adicional para la entidad.	1
46	Se debe permitir la Grabación, movilidad, chat corporativo (personal y para grupos), conferencia web (audio y video), estado de presencia, movilidad para la totalidad de los usuarios configurados en la plataforma.	1
47	La plataforma deberá estar en capacidad de tomar control remoto, seguro y ágil para asistencia técnica de los usuarios. Este módulo no deberá tener costo adicional para la Entidad y deberá ser brindado para la totalidad de usuarios configurados en la plataforma	1
	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN	
48	Se requiere el suministro, configuración y puesta en funcionamiento de una plataforma de comunicaciones unificadas con características de voz sobre protocolo IP /SIP estándar, que cumpla como mínimo con las siguientes características: 1. Debe tener la capacidad de soportar al menos 100 extensiones IP 2. Debe tener la capacidad de soportar al menos 40 canales ITSP (proveedor SIP) 3. Debe soportar la integración de 20 troncales análogas distribuidas en 4 sedes diferentes.	1

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

	4. Debe poseer VoiceMail, Softphone propietario, cliente webrtc, chat, webmeeting propietario y servicios de movilidad para todas las extensiones del mismo fabricante. 5. Debe contemplar App Móvil del fabricante ofrecido para dispositivos Android y IOS 6. Debe poseer el servicio de recepción de llamadas por operadoras para varias extensiones y/o recepciones.	
49	Se deberá suministrar (por parte del contratista) el licenciamiento a nombre la Entidad incluyendo el soporte de fábrica por el tiempo de duración del contrato.	1
50	Programar y configurar las líneas telefónicas tanto análogas como IP SIP (40 sesiones).	1
52	Garantizar las actualizaciones de las herramientas (software), durante el tiempo que dure el contrato, cada vez que se libere en el mercado una nueva versión de software, upgrade, update o parche. Lo anterior previa aprobación del supervisor del contrato y una vez haya sido probado en laboratorio, asegurando la continuidad del servicio y funcionamiento.	1
53	La plataforma de comunicación deberá poderse instalar en sitio sobre infraestructura de servidores o en Nube sobre proveedores certificados y conocidos en el mercado.	1
	SERVIDOR PARA INSTALACION DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES AL SISTEMA DE COMUNICACIONES IP	
54	El software se deberá suministrar, configurar, instalar, realizar pruebas, dejar en funcionamiento y brindar soporte en un (01) servidor de comunicaciones, con mínimo las siguientes características: 1. Procesador: Intel Xeon de 6 núcleos o su homologo para otros fabricantes. 2. Memoria RAM de 12 GB 3. Dos (2) discos de 500 GB para RAID (debe admitir mínimo 4 discos SATA) 4. Debe estar homologado para VMware 6.5 o superior 5. Interfaces físicas LAN 1000 Mbps 6. Administración por vía Web 7. Protocolo SIP 8. Protocolos de transporte UDP, TCP y TLS 9. Protocolos RTP y SRTP 10. Códecs G711 (en sus dos variantes), G722 y G729 11. Fax Grupo 3 / T.38 12. Permitir la estación en rack de 19" y debe ocupar 1 Unidad de espacio en el rack 13. Sistema redundante con 2 fuentes de poder a 110 – 220 VAC 14. Se requiere SBC, hasta 180 canales en modo transcoding incluido y 240 canales en modo RTP Bridge, que permite ampliación para canales Voip Sip, debe contemplar licencia de SW SBC y 40 licencias de sesión Single SIP. 15. Soporte IPV6 de manera nativa 16. Se debe anexar catálogos de Hw y Sw ofrecido para validar la información que debe cumplir con todos los requerimientos técnicos de este anexo 17. No se aceptan soluciones de código abierto free de comunidades 18. No se aceptan soluciones tipo Asterix 19. Anexar Catálogo de producto	1
55	Garantizar movilidad para todas las extensiones con aplicaciones del mismo fabricante.	1
56	Los equipos suministrados deberán ser administrables vía WEB para su configuración	1
	FUNCIONALIDADES DE TELEFONÍA IP	
57	El proponente debe garantizar las siguientes funcionalidades en el sistema a ofertar: 1. Buzón de Voz (Recibir Buzón de Voz vía teléfono y E-mail) 2. Transferencia de Llamadas (Ciega & Atendida) 3. Captura de llamada 4. Conferencia	1

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

	5. Transferencia de Llamada si Ocupado 6. Transferencia de Llamada si No hay Respuesta 7. Soporte Extensivo de Códecs 8. Llamada en Espera (CW) con Música en Espera Personalizada (MOH) 9. Recepcionista Digital / IVR 10. Integración de Teléfonos SIP Soportados 11. Administración de Teléfonos IP a través de la Red 12. Soporte de Troncales SIP / Gateways 13. Ruteo de Llamadas por DID y CID (DDI) 14. Conferencia Web (Manejo de Encuestas, Compartir PDF, Pantalla, Asistencia Remota y Grabación) 15. Movilidad para todos los usuarios del mismo fabricante 16. Chat para todos los usuarios del mismo fabricante 17. Estado de presencia, Numero único de servicio 18. Web meeting para todos los usuarios 19. Grabación de llamadas para todos los usuarios	
58	El oferente debe garantizar las siguientes funcionalidades en el sistema call center (14 Agentes): 1. Registro de Llamadas 2. Colas de Llamada 3. Estadísticas en Tiempo Real y Monitoreo 4. Sobrescribir el Estado de un Agente por parte de un Supervisor 5. Alerta de Niveles de Servicio (SLA) 6. Regresar Llamada (Callback) 7. Reportes de Llamadas y Colas 8. Transcripción de Grabaciones de Llamada y Búsqueda 9. Interrupción / Escucha / Susurro 10. Ver las Grabaciones de Grupos –Grabación de llamadas para todos los usuarios 11. Administración de Permisos de Grupos de Colas de Llamada En caso de ser necesario licenciamiento, el proveedor deberá suministrar al menos, Catorce 14) licencias para catorce (14) agentes de Call Center y Un (1) supervisor 12. Anexar Catálogo de producto	1
	TELEFONOS SIP	
59	El proponente debe suministrar: 3 teléfonos Gama Alta que cumplan con las siguientes características: • Homologación de compatibilidad y aprovisionamiento por parte del Fabricante. • 4 teclas para líneas con hasta dos estados de llamada • Pantalla LCD Color 480x272 TFT • 2 puertos Gigabit 10/100/1000 de detección automática • PoE, • USB • EHS (Hook- interruptor electrónico) compatible con auriculares • 5 teclas programables sensibles al contexto programables • 5 teclas de navegación / menú, • 11 teclas de funciones dedicadas para: MESSAGE (con indicador LED), PHONEBOOK, TRANSFER, CONFERENCE, HOLD, HEADSET, MUTE, SEND/REDIAL, SPEAKERPHONE, VOL+, VOL- • Compatible con extensión de teclado (hasta 4 módulos con pantalla LCD)	3

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

	• Aprovisionamiento automatizado utilizando TR- 069 o un archivo de configuración XML cifrado AES, • TLS / SRTP / HTTPS para seguridad avanzada y protección de la privacidad • Aplicaciones web de información en tiempo real [clima, moneda, de noticias RSS, etc.] • Anexar catálogo de producto	
60	El proponente deberá instalar y poner en servicio los teléfonos en la Entidad. De igual manera garantizar el correcto funcionamiento de los teléfonos existentes bajo la plataforma Hipath 3000	1
	PUESTOS DE TRABAJO	
61	Entrega de catorce (14) diademas para la recepción de llamadas. Características: • Con supresión de ruido • Impedancia de entrada: 20 ohmios • Sensibilidad (auricular): 115 dB +/-3 dB • Sensibilidad (micrófono): -42 dBV/Pa +/- 3 dB • Respuesta de frecuencia (auriculares): 20 Hz - 20 kHz • Respuesta de frecuencia (micrófono): 100 Hz - 16 kHz • Longitud de cable: 1,8 m • Conexiones: compatibles con USB-A (1.1, 2.0, 3.0)	14
62	Catorce (14) puestos de trabajo de 120x60cm, cajonera metálica de tres (3) gavetas y silla Estambul.	14
	Mesa para impresora de 60x60.	1
	Mueble para archivo de 80cm de frente x 180cm de alto x 60cm de fondo.	1
	Adecuación en el mobiliario con el espacio y el punto de red de datos y eléctrico del equipo de cómputo, y entregar organizado y protegido los cables.	14
63	Entrega, instalación y configuración de catorce (14) Desktop / Todo en 1 con la siguiente configuración: Mínimo 19" SFF: Mínimo Procesador Core I5 2,9 GHz; 7a Generación RAM: Mínimo 12 Gigas; DDR4; Disco Duro: Mínimo 480Gb Estado Sólido Tarjeta de red: Inalámbrica Incluida Cámara web: Incorporada o Externa USB; 5MP; micrófonos integrados Puerto de red: RJ45; 10/100/1000 integrada en la board Puertos USB: Mínimo 2 Incluidos Conector 3.5 mm para conectar diademas/ auricular/audífonos Soporte: Base con altura ajustable Teclado: Mínimo Español estándar USB Mouse: Mínimo Scroll óptico USB Windows: Mínimo 10 Pro-64 bits Antivirus: Mínimo Licencia de McAfee Endpoint Protection Essential for SMB (On Cloud) MSP - TSH - MO Office: Mínimo 2007 Estándar	14

5.2. ESQUEMA DE VACUNACIÓN

No aplica

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QU[illegible] POSEE [illegible]CO[illegible]FIDENCIAL[illegible] SU RE[illegible]RODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA

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

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

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
NO APLICA

GESTIÓN AMBIENTAL			
CONDICIÓN	**REQUISITO**	**OBSERVACIÓN**	**APLICA/ NO APLICA**
SEGUIMIENTO AMBIENTAL	El contratista deberá adherirse a los programas del Sistema de Gestión Ambiental aplicables al objeto del contractual. **Ahorro de energía y agua:** El contratista debe implementar los tips de ahorro energético y agua, dentro de las instalaciones de la institución. **Uso eficiente y ahorro de papel:** El contratista debe presentar la documentación exigida en medio magnético, a menos de ser solicitada por el supervisor del contrato de manera física.	Posterior a la celebración del contrato, como obligación contractual	APLICA
PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	**Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos:** El contratista debe garantizar la disposición de los residuos en caso de generarse según su naturaleza durante la ejecución del contrato, y debe presentar al supervisor del contrato el respectivo certificado de disposición final de los mismos, para ser custodiado como obligación del objeto contractual En cuanto a los residuos ordinarios y reciclables generados en el caso de ingreso de personal, el personal del contratista debe adherirse a los protocolos institucionales.	Posterior a la celebración del contrato, como obligación contractual	APLICA

5.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

5.4.1. OBLIGACIONES GENERALES:

1. Entregar y garantizar los bienes requeridos de acuerdo a las especificaciones técnicas de los productos solicitados y dentro del término estipulado en el estudio de conveniencia y oportunidad, para el correcto desarrollo del objeto contractual.
2. Radicar la factura de cobro por los bienes suministrados dentro de los plazos convenidos y con los soportes requeridos.
3. Presentar los documentos exigidos dentro del plazo establecido, y cumplir con los requisitos de orden técnico, exigidos como condición previa e indispensable para iniciar el contrato.
4. Cumplir con el objeto contractual, de conformidad con lo pactado.
5. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le imparten por parte de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA.

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

6. Para el pago el contratista deberá presentar el informe debidamente avalado por el interventor del contrato.
7. Obrar con lealtad y buena fe en cada una de las etapas contractuales, evitando dilataciones y entregamientos.
8. Presentar los certificados de pago de aportes al sistema general de seguridad social y de parafiscales de conformidad a la normatividad vigente.
9. Las demás inherentes al cumplimiento del objeto contratado y que sean determinadas por el supervisor.
10. El contratista será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la ESE o a terceros.
11. Suscribir el acuerdo de confidencialidad con la ESE una vez legalizado el contrato según el formato establecido.
12. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución
13. El contratista debe adherirse a la totalidad de requisitos definidos en los numerales 5.2 y 5.3 y responder a los demás requerimientos producto del seguimiento y auditorías realizadas a los sistemas de gestión.
14. El contratista deberá diligenciar y firmar el acuerdo de confidencialidad C-F-43.

5.4.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Garantizar la configuración y funcionamiento de la plataforma, Call center y puestos de trabajo permitiendo en caso necesario la correspondiente validación por parte de la Entidad.
2. El contratista debe garantizar la prestación del servicio cumpliendo con el indicador del 99.6% de disponibilidad, lo cual deberá ser certificado por el coordinador del servicio.
3. Garantizar el servicio de soporte remoto 5 x 8 y de ser necesario presencial para solución de problemas relacionados con el software, callcenter, equipos de cómputo, teléfonos IP, servidor y demás dispositivos pactados en el contrato; generando y presentando en el informe de gestión un reporte de los casos atendidos y gestionados.
4. Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo cuando haya lugar, de los equipos, computadores y dispositivos pactados en el contrato, así como el cambio y/o reemplazo cuando alguno de ellos presente fallas que no se puedan solucionar con el soporte.
5. Realizar la generación, interpretación y análisis de la información de interés para el servicio mediante un reporte con las estadísticas con las correspondientes recomendaciones dirigidas al coordinador del servicio acorde con las especificaciones técnicas.
6. Presentar el informe de gestión con las actividades desarrolladas objeto del contrato.

5.5 OBLIGACIONES DEL HOSPITAL:

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

6. ANÁLISIS DE MERCADO Y/O ANÁLISIS DE HISTÓRICO DE PRECIOS

En el mercado colombiano se encuentran empresas que ofrecen los servicios de comunicaciones unificadas de telefonía IP, canales virtuales, redes sociales, call center, entre otros. Estos servicios son utilizados por diversos sectores, como entidades gubernamentales, comercio y salud, lo que refleja una amplia demanda y la necesidad de comunicarse digitalmente en diferentes áreas de la sociedad.

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

El Hospital Universitario San Rafael Tunja requiere contar con servicios de calidad en el ámbito de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación); por lo tanto, para la vigencia anterior se solicitaron cotizaciones vía correo electrónico a los proveedores que ofrecen servicios de arrendamiento de plataformas de comunicaciones unificadas.

Teniendo en cuenta que el presente proceso se suscribirá con el contratista que ejecutó el contrato en la vigencia inmediatamente anterior, de acuerdo con el numeral 14 del Artículo 18 CONTRATACION DIRECTA del Manual de Contratación institucional de las cuales surgieron de un análisis del sector con base en 3 cotizaciones obtenidas para las cuales se muestran en la siguiente tabla:

		Cotización 1			Cotización 2			Cotización 3			Promedio		
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR	CANT MESES	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR TOTAL
ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.	6	32.200.000	Exento	193.200.000	26.777.000	Exento	160.662.000	28.600.000	Exento	171.600.000	29.192.333	EXENTO	175.154.000
ARRENDAMIENTO DE CATORCE (14) PUESTOS DE TRABAJO CON EQUIPOS DE CÓMPUTO, MOBILIARIO, DIADEMAS PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.	6	8.600.000	1.634.000	61.404.000	7.100.000	1.349.000	50.694.000	9.250.000	1.757.500	66.045.000	8.316.667	1.580.167	59.381.000
TOTAL				254.604.000			211.356.000			237.645.000			234.535.000

Fuente: Proceso TIC

En dicho estudio de mercado se analizaron las propuestas enviadas por tres proveedores de servicios de plataformas de comunicaciones en Colombia, las cuales se encuentran acordes con las características técnicas solicitadas con el fin de garantizar una infraestructura de telecomunicaciones sólida y confiable en la Entidad. Así mismo, se observó que los valores ofertados guardaron proporcionalidad con el comportamiento del mercado y es coherente con las propuestas económicas.

De acuerdo con la tabla anterior y la oferta recibida por el contratista el cual incrementó en un %6 para el 2025, se establece un valor de $37.339.560 incluido IVA para los puestos de trabajo y exento de iva, para servicio de la plataforma, que proyectado a 2 meses arroja un presupuesto estimado de $74.679.120, como se muestra en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR	CANT	VALOR UNITARIO 2024	VALOR IVA 2024	VALOR TOTAL 2024	VALOR UNITARIO 2025	VALOR IVA 2025	VALOR TOTAL 2025	% INCR
ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA EN LA NUBE DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.	2	$ 26.777.000	Exento	$ 26.777.000	$ 28.383.620	Exento	$ 56.767.240	6,00
ARRENDAMIENTO DE CATORCE (14) PUESTOS DE TRABAJO CON EQUIPOS DE CÓMPUTO, MOBILIARIO, DIADEMAS PARA EL SERVICIO DE CONTACT CENTER LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.	2	$ 7.100.000	$ 1.349.000	$ 8.449.000	$ 7.526.000	$ 1.429.940	$ 17.911.880	6,00
TOTAL							**$ 74.679.120,00**	

Fuente: Propuesta – Contrato vigencia 2024

Así las cosas, se establece que el valor estimado para el ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, que se requiere para dos (2) meses para la vigencia 2025 es de **SETENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTE PESOS M/CTE ($74.679.120)** con impuestos y tasas y contribuciones.

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

7. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del contrato a celebrar, la modalidad de selección que se debe adelantar es CONTRATACION DIRECTA; según lo establecido en el MANUAL DE CONTRATACION de la Entidad , Resolución No 173 de 2021, el cual indica en su Artículo 18, CONTRATACION DIRECTA, por ser inferior a 280 SMLMV, la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA podrá contratar directamente, sin considerar cuantía, con la persona natural y jurídica que este en capacidad de ejecutar el contrato, observando los precios del mercado en aquellos contratos por su CUANTÍA sea inferior o igual a 280 SMLMV, con excepción de aquellos que cuenten con un procedimiento determinado en el manual de contratación. ARTÍCULO 18. Numeral 4, Los contratos de arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.

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

Se anexa FORMATO OADS-F-42

9. COBERTURA DEL RIESGO

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

Si requiere pólizas se diligencia la siguiente matriz de cobertura exigible, en caso contrario, se dará aplicación al artículo 26 de la Resolución 173 de 2021, ya que estos podrán ser exentos de constitución de garantías, **REQUIERE PÓLIZAS: SI_X__ NO___.**

Para garantizar las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar los amparos que deben solicitarse al proveedor o contratista, de acuerdo con el objeto del contrato a ejecutar son los siguientes:

COBERTURA EXIGIBLE	SI	NO	CUANTÍA	VIGENCIA
Cumplimiento general del contrato	X		Diez por ciento (10%) del valor total del contrato	Duración del contrato y cuatro (4) meses más
Salarios y prestaciones	X		Diez (10%) por ciento del valor total del contrato	Duración del contrato y tres (3) años más
Calidad de los elementos o servicios.	X		Diez por ciento (10%) por el valor total del contrato	Duración del contrato y un (1) año más.

Nota 1: Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el reglamento para el efecto.

Nota 2: en caso de que el contrato sufra modificatorios como adiciones, prorrogas suspensiones y/o otros que aumenten el tiempo de ejecución y el valor del mismo, el contratista se obliga a modificar las garantías del mismo.

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

10.1. CAPACIDAD

Capacidad Jurídica

- Carta de presentación de la propuesta.
- Certificado de existencia y Representación Legal con fecha de expedición no superior a 30 días calendario a la fecha de radicación de los estudios con la documentación completa.
- Fotocopia del documento de identificación del representante legal.
- Fotocopia del registro único Tributario-RUT
- Certificaciones de experiencia

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

- Certificación de cumplimiento con las obligaciones con el sistema de seguridad social integral y parafiscales expedida en los términos del artículo 50 de la ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 de los artículos 3ro ley 2040 del 2020 de 27 de julio de 2020 y el artículo 376 de la ley 1819 del 2016, suscrita por el representante legal o revisor fiscal si es el caso. Para lo cual deberá anexarse fotocopia del documento de identificación, de la tarjeta profesional y de los antecedentes disciplinarios de la profesión.
- Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación para la persona jurídica y para el representante legal.
- Certificado de consulta de antecedentes fiscales en el Boletín de responsables Fiscales emitido por la Contraloría General de la República, para la persona jurídica y para el representante legal.
- Certificado de consulta de antecedentes judiciales del representante legal.
- Certificación del Registro de deudores Alimentarios Morosos – REDAM
- Hoja de vida de persona jurídica –formato del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Certificación bancaria.
- Certificado de medidas correctivas
- Fotocopia de libreta militar *(hombres menores de 50 años)*
- Formulario Sarlaft: Formato C-F-10
- Acuerdo de Confidencialidad: Formato C-F-43
- Estar inscrito y actualizado en el Kardex de proveedores

Experiencia

Se deberán adjuntar (2) certificaciones o contratos celebrados por el oferente con entidades públicas o privadas, con objeto de similar naturaleza y alcance, cuya sumatoria sea igual o superior al 100 % del valor establecido en el Presupuesto Oficial para el presente contrato.

Las certificaciones en su contenido deben ser totalmente legibles.

Para los contratos que se encuentren en ejecución, los proponentes deberán adjuntar la certificación de cumplimiento, con la siguiente información:

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

La Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes a través de las certificaciones. Si se advierten discrepancias entre dicha información y lo establecido por la Superintendencia, la propuesta será objeto de rechazo, sin perjuicio de las demás actuaciones que se promuevan.

Las certificaciones en su contenido deben ser totalmente legibles so pena de rechazo.

Cuando se presenten contratos realizados bajo la modalidad de consorcio o unión temporal, la Entidad tomará para la evaluación correspondiente el porcentaje (%) de participación en la ejecución del contrato, del integrante del consorcio o de la Unión Temporal.

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

Para lo anterior el proponente deberá presentar el documento que acredite la conformación del consorcio o de la Unión Temporal, donde deberá constar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes para la ejecución del contrato respectivo.

10.2. REQUISITOS HABILITANTES

CRITERIO DE SELECCIÓN	PUNTAJE
JURÍDICO	HABILITA
TECNICA	HABILITA

11. RESPONSABLES DEL ESTUDIO PREVIO

ELABORÓ:

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinadora Apoyo de Servicios de Salud
Componente Prestación del Servicio Call center y necesidad de puestos de trabajo

MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
Profesional Universitario TIC
Componente Servicio de Red e Internet, softphone para el funcionamiento

REVISO:

ADRIANA XIMENA GALINDO SANDOVAL
Subgerente de Servicios De Salud (E)

CARLOS ALBERTO CANARIA CARDOZO
Asesor de Desarrollo de Servicios (E)

APROBÓ:

GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ
GERENTE

OBSERVACIONES:

CDP: _____ **FECHA:** _____

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

CODIGO: OADS-F-42	
VERSION: 01	

Objeto del contrato ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS, IMPLEMENTACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL PARA LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

		Identificación del riesgo									Análisis del riesgo inherente							
Proceso	Tipo de contrato	No. DEL RIESGO	Etapa	Descripción del Riesgo	Causas	Consecuencias	Clase	Fuente	Tipo	¿A quién se le asigna?	Probabilidad			Impacto			Zona de riesgo inherente		No. Control
Gestión de Sistemas de Información y Comunicaciones	Contratación directa	1	Planeación	Probabilidad de contratar el servicio que no cumpla con las especificaciones técnicas requeridas por el Hospital asociado a la inadecuada formulación de pliegos de condiciones (especificaciones técnicas)	• Desconocimiento de las necesidades requeridas para la prestación del arriendo • Desconocimiento de las características técnicas de los servicios y componentes a contratar. • Desconocimiento del manual de contratación.	Afectación en la obtención o cubrimiento de las necesidades requeridas en el objeto contractual. Demoras en la contratación	General	Interno	Operacionales	Entidad	El riesgo puede ocurrir en algún momento	2	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	[redacted]	3	[redacted]	1
Gestión de Sistemas de Información y Comunicaciones	Contratación directa	2	Contratación	Selección de contratista que no cumple con las especificaciones técnicas, administrativas, contables y jurídicas requeridas por el hospital.	Desconocimiento en lo contractual. Desconocimiento del manual de contratación.	Demora en la proyección y aprobación del proyecto de los términos de referencia previos. Selección de contratista que no cumple con las necesidades requeridas.	General	Interno	Operacionales	Entidad	El riesgo puede ocurrir en algún momento	2	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato	2	[redacted]	2	[redacted]	1
Gestión de Sistemas de Información y Comunicaciones	Contratación directa	3	Contratación	Posibilidad de sanciones asociado a la indebida expedición de pólizas o constitución inadecuada o tardía de las garantías contractuales exigidas	• Pólizas expedidas fuera de tiempo	• Demora en el inicio del contrato • Sanciones	General	Interno	Regulatorios	Entidad y contratista	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	[redacted]	2	[redacted]	
Gestión de Sistemas de Información y Comunicaciones	Contratación directa	4	Ejecución	Posible suspensión del contrato por la inoportunidad en el pago de los servicios contratados.	• No cumplimiento con los pagos pactado en el contrato	• Suspensión del Servicio • Afectación en la ejecución de actividades relacionadas con el call center y agengamiento de citas • Indisponibilidad de la plataforma de comunicaciones afectando los servicios administrativos y asistenciales	General	Interno	Financieros	Entidad	El riesgo podría ocurrir en algún momento	3	Posible	Generará un impacto sobre el valor del contrato entre cinco (5%) y el quince por ciento (15%)	3	Moderado	2	[redacted]	
Gestión servicios de apoyo	Contratación directa	5	Ejecución	Demoras en la liquidación	Entrega de soportes incompletas Incumplimiento en el pago de prestaciones sociales por el contratista al finalizar el contrato Demoras en la revision de soportes entragados por el contratista	Multas y sanciones por parte de entes de control.	General	Interno	Operacionales	Entidad y contratista	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	[redacted]	2	[redacted]	

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA

MAPA DE RIESGOS CONTRACTUALES

31/01/2024

Evaluación del riesgo - Valoración de los controles									Evaluación del riesgo - Nivel del riesgo residual									Monitoreo y seguimiento				
			Atributos						Probabilidad			Impacto			Zona de riesgo inherente		¿Afecta la ejecución del contrato?	Estrategia/ Tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo y seguimiento?	Responsable	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Producto final
Descripción del Control/tratamiento	Fecha estimada inicio tratamiento	Fecha estimada completa tratamiento	Tipo	Implementación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Soporte Evidencia															
El profesional especializado y el porfesional universitario encargados de elaborar el ECO C-F-27 realiza un análisis de la necesidad haciendo la justificación y determina las características técnicas de los servicios de acuerdo a lo definido en el manual de contratación	Desde la planeación	Hasta la selección	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	ECO C-F-27	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	[redacted]	2	[redacted]	No	Reducir la probabilidad	Revisión por Coordinadora Apoyo de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa, Subgerencia de servicios de Salud y asesora de desarrollo de servicios y lider de TIC del ECO	Subgerencia de servicios de Salud, Apoyo de servicios de Salud Asesor de oficina de desarrollos Líder de TIC Profesional Apoyo Servicios de Salud	Fecha de comité de contratación	Fecha de comité de contratación	Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad aprobado
El profesional especialiizado valida la información de la propuesta presentada por el proponente y se registra inforación en el formato C-F-31 Evaluación tecnica definitiva de acuerdo a lo definido en el manual de contratación	Desde la selección	Hasta la contratación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	C-F-31 Evaluación tecnica definitiva	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato	2	[redacted]	3	[redacted]	No	Reducir la probabilidad	Se presenta la evaluación tecnica definitiva a la subgerencia de servicios de salud, subgerencia administrativa y a la oficina asesora de desarrollo de servicios y al proceso de gestión de contratación	Subgerencia de servicios de Salud, Apoyo de servicios de Salud Asesor de oficina de desarrollos Líder de TIC Profesional Apoyo Servicios de Salud	Una vez se cuenta definido el contratista	Una vez se firma la evaluacion tecnica	Evaluación tecnica definitiva firmada
El contratista anexa polizas de cumplimiento según item garantias y amparos establecidos en el contrato expedidas por compañias de seguros legalmente autorizadas; tecnico de apoyo del proceso de gestión de contratación elabora el acta de aprobacion C-F-05 y la lider de de contratación revisa y aprueba las polizas para la aprobacion.	Desde la contratación	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	acta de aprobacion de la poliza C-F-05	El riesgo puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	[redacted]	2	[redacted]	Si	Reducir la probabilidad	Polizas y amparos entregadas por el contratista a la Líder de contratacion quienes las revisan y las aprueban	Contratista y Líder de contratacion	Fecha de aprobacion de las polizas	Fecha de inicio del contrato	Acta de inicio
El profesional universitario de financiera realiza la Planeación presupuestal y expedición de los respectivos certificados de disponibiiidad y registro presupuestal	Desde la ejecución	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con registro	Certificados de disponibilidad presupuestal y Registro Presupuestal	El riesgo puede ocurrir en algún momento	2	[redacted]	Generará un impacto sobre el valor del contrato entre cinco (5%) y el quince por ciento (15%)	3	Moderado	5	[redacted]	Si	Reducir la probabilidad	En la gestión contractual se expiden los certificados de disponibilidad presupuestal	Profesional Apoyo Servicios de Salud Profesional Universitario	Una vez expedido el CDP y RP	Una vez expedido el CDP y RP	CDP RP
El apoyo a la supervisión realiza el informe final de ejecución C-F-21 y el supervisor de contrato revisa y firma el informe, ademas del acta de terminadón y/o recibido a satisfación C-F-25, el C-F-03 acta de liquidación; y realizan evaluacion en el C-f-50 Evaluacon de proveedores para prestación de servicios	Desde la ejecución	Hasta la liquidación	Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con Registro	C-F-21 Informe final de ejecución C-F-25 acta de terminación y/o recibido a satisfación C-F-03 acta de liquidadón C-f-50 Evaluacon de proveedores para prestación de servicios	El riesgo puetie ocurrir solo en circunstancias excepcionales	1	[redacted]	Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato	1	[redacted]	2	[redacted]	Si	Reducir la probabilidad	Se verifica mensualmente los informes de ejecución entregados por el contratista	Apoyo a la supervisión Supervisor	Fecha de acta de inicio	Fecha de terminación y finalización del contrato	C-F-03 acta de liquidación C-f-50 Evaluacon de proveedores para prestación de servicios