Bogotá D.C. 17 de febrero de 2025

La SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E., en cumplimiento de su Manual de Contratación, invita a personas naturales y jurídicas a presentar cotización para:

IC-006-2025: ***PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E***

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS E INFORMACIÓN DE REFERENCIA: El interesado debe cotizar, de acuerdo con el **Anexo. Especificaciones Técnicas** (Ver formato adjunto) el cuál es parte integral del proceso.

De conformidad con la solicitud realizada por el área interesada, a continuación, se relacionan las especificaciones técnicas que son parte integral del estudio previo.

ANEXO 1. REACTIVOS E INSUMOS					
No.	DESCRIPCIÓN	PRESENTACION	CONSUMO PROMEDIO MENSUAL	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1	PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E		30 puestos de trabajo	A DEMANDA	Verificar anexo técnico 1 y2

APLICA AJUDICACION PARCIAL SI_NO X

NOTA 1: Para el cálculo del presupuesto oficial, la entidad realiza una estimación basada en la necesidad inicialmente identificada. Por tal motivo, las cantidades y requerimientos, pueden disminuir o aumentar y no obligan, en modo alguno a la Subred, a adquirirlas en su totalidad ni dentro de un periodo determinado ni durante el plazo total de ejecución del contrato.

En ese sentido y acorde con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 969 del Código de Comercio que dice que *"la capacidad o la necesidad ordinarias de consumo serán las existentes en el momento de efectuarse el pedido",* es pertinente aclarar que la ejecución del presupuesto oficial estimado, responderá a las necesidades de consumo evidenciadas por la Subred, las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato y los bienes efectivamente suministrados.

NOTA 2: El contratista, a su riesgo y costo podrá entregar ítems de mejor características a las mínimas determinadas en el presente proceso, sin que por ello se aumente el valor del ítem ofertado dentro de la propuesta inicialmente presentada, previa autorización del supervisor del contrato.

NOTA 3: En el caso de requerir ítems adicionales en el marco de la ejecución del contrato a celebrar, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., deberá realizar un Estudio de Mercado, a efectos de determinar y validarlas condiciones del segmento y/o mercado objeto de análisis. En consecuencia, el solo requerimiento y cotización presentada no configuran modificación de las condiciones contractuales, hasta tanto no se tenga el resultado del Estudio de Mercado efectuado y se realice la correspondiente modificación del contrato

1.2 Otras especificaciones técnicas:

a) Asignación de citas consulta médica y odontológica, básica y especializada
b) Asignación de citas de terapias

c) Asignación de citas Apoyo diagnóstico.
d) Asignación de citas PYD (promoción específica y detección temprana)
e) Asignación de citas de otras consultas (Nutrición, psicología, trabajo social entre otras que solicite el supervisor del contrato)
f) Recordación de citas mediante mensajes de texto a dispositivo móvil del usuario con 72 y 24 horas de anticipación.
g) Cancelación y reprogramación de citas
h) Orientación y divulgación a los usuarios mediante llamadas y/o mensajes de texto y/o
i) whatsapp de información relacionada con los servicios, derechos y deberes y campañas institucionales de la Subred de acuerdo con la solicitud del supervisor.
j) Generación de informes del servicio con periodicidad mensual o cuando se requiera por parte del supervisor del contrato.
k) Indicadores de gestión de los canales de atención de acuerdo a la tabla N° 1
l) Recepción de llamada telefónica (celular o fijo), chat, WhatsApp, Chatbot. IVR transaccional
m) Atención mediante chat web, WhatsApp, IVR Transaccional, los tres mediante bot
n) Mesa de ayuda para la atención y manejo de casos especiales
o) Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de acuerdo con la estructura avalada por el supervisor, dicha aplicación se realizará de manera permanente
y los resultados se presentarán de manera mensual.

- Dar cumplimiento a los indicadores establecidos.
- Estándares de tiempo:

- Tiempo de respuesta de llamada: El 60% de las llamadas a agente humano será respondido dentro del rango de 5 minutos.
- TMO (Tiempo Medio Operativo): El tiempo máximo será de 7 minutos
- ASA (Velocidad Media de Respuesta): El tiempo máximo será de 5 minutos.
- Nivel de atención: Mínimo el 70% de las interacciones serán efectivas
- Satisfacción del usuario: Mínimo el 80% de satisfacción en el resultado de la encuesta del servicio.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A PRESTAR.

- ✓ La prestación del servicio será por puesto de trabajo, entiéndase por 'puesto de trabajo' el espacio físico y los recursos necesarios para que un agente del Contact Center pueda llevar a cabo sus funciones de manera eficiente, incluyendo, pero no limitado a: equipo informático, software adecuado, teléfono, y acceso a las plataformas y bases de datos requeridas para la atención al cliente."
- ✓ La plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los requerimientos técnicos necesarios para el funcionamiento del sistema de información de la Subred (procesador Intel Core i5 o superior, 8gb RAM o superior, disco duro SSD, Sistema operativo Windows 10 pro o superior).
- ✓ Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.
- ✓ El Contact center deberá tener capacidad de acceso al servidor del sistema de información de agendamiento de citas y gestión clínica Dinámica Gerencial de la Subred para cada uno de los equipos de cómputo de los agentes en servicio, es de anotar que el servidor IIS de la Subred no está publicado, para acceder a él, el Contact Center deberá tener canal dedicado con la Subred, la plataforma tecnológica del Contact Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad.
- ✓ Prestar el servicio de Contact Center en horarios de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m y disponer de. 30 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center) de lunes a viernes y 20 puestos de trabajo los sábados, número que podrá ser aumentado o disminuido según solicitud expresa de a Subred, del mismo modo el horario también podrá ser modificado previa solicitud del supervisor al Contact Center de acuerdo con las necesidades del servicio de la Subred.

- ✓ Suministrar canal dedicado de datos con el Hospital de Chapinero para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda como mínimo de 120 mb.

2. VALORES AGREGADOS: El interesado podrá ofrecer valores agregados, los cuales se entenderán incluidos dentro del valor cotizado, que serán a título enunciativo: mantenimiento, servicio post venta, garantías, certificaciones y/o registros, disponibilidad del bien o servicio.

3. PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN

Para ser tenida en cuenta, la propuesta económica debe ser diligenciada en la plataforma transaccional SECOP II, atendiendo las indicaciones de la Agencia Colombiana de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE), en su **GUIA PARA PRESENTAR OFERTAS EN EL SECOP II** y, acorde con lo señalado en el documento Anexo *(instrucciones para presentar oferta y/o cotización en la plataforma Secop II)*, que hace parte integral del presente proceso de contratación.

En ese sentido, la propuesta deberá ser diligenciada señalando expresamente el valor total de cada ítem relacionado en numeral ***1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS E INFORMACIÓN DE REFERENCIA***. Dicho valor debe incluir IVA cuando aplique.

Sin perjuicio de lo anterior, para facilitar su evolución económica, el proponente deberá completar la información requerida en el formato adjunto (Anexo No. 5 - Económico) no obstante, de no coincidir o evidenciar inconsistencias uno y otro, se preferirá la información relacionada en el Secop II.

Su verificación (evaluación) se realizará revisando de manera detallada tanto el valor unitario ofrecido por cada ítem, así como tal en la oferta realizada. **En todo caso los valores unitarios ofertados, no podrán superar los valores de referencia unitarios establecidos en el EM-021-2024 al que hace referencia la presente invitación.**

Para todos los efectos la propuesta deberá presentarse de manera total por los ítems del proceso. En consecuencia, el contrato a celebrar derivado del presente proceso será adjudicado de manera total.

NOTA 1: El presente proceso se adjudicará por la totalidad del presupuesto asignado, es decir POR **CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA MIL CIENTO SEIS. M/Cte. ($472.940.106)** Valor amparado por el CDP **246** del 31 de enero de 2025, con el Rubro presupuestal 421202020090001.

NOTA 2: La propuesta deberá ser presentada de manera organizada, conforme a la numeración establecida en cada uno de los criterios de evaluación relacionados en los numerales 9.1 (Jurídicas) 9.2 (Técnica) 9.3 (Sarlaft) 10 (Financiera, cuando aplique); del presente documento y de acuerdo a las casillas asignadas en el cuestionario electrónico del SECOP II.

4. LIMITACIÓN A MI PYMES

De conformidad con el numeral 3 del artículo 2.2.1 2.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 1860 de 2021, dentro del mismo término establecido para realizar observaciones a la invitación pública, los interesados podrán solicitar limitación del mismo a mipymes, de acuerdo con los criterios y requisitos establecidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, modificado igualmente por el Decreto 1860 de 2021, que establece

"Articulo 2.2.1.2.4.2.2. Convocatorias limitadas a Mipyme. Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben limitar la convocatoria de los Procesos de Contratación con pluralidad de

oferentes a las Mipyme colombianas con mínimo un (1) año de existencia, cuando concurran los siguientes requisitos:

1. El valor del Proceso de Contratación sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. Se hayan recibido solicitudes de por lo menos dos (2) Mipyme colombianas para limitar la convocatoria a Mipyme colombianas.

Las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, deben recibir estas solicitudes por lo menos un (1) die hábil antes de la expedición del acto administrativo de apertura, o el que haga sus veces de acuerdo con la normativa aplicable a cada Proceso de Contratación.

Tratándose de personas jurídicas, las solicitudes solo las podrán realizar Mipyme, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso contractual."

NOTA: Las cooperativas y demás entidades de economía solidaria, siempre que ostenten la calidad de Mipyme, podrán solidariamente participar en las convocatorias limitadas en las mismas condiciones dispuestas en el artículo anterior.

"ARTICULO 2.2.1.2.4.2.3. Limitaciones territoriales. De conformidad con el parágrafo 1 del artículo 12 de la Ley 1150 de 2007, las Entidades Estatales, independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, pueden realizar convocatorias limitadas a Mipyme colombianas que tengan domicilio en los departamentos o municipios en donde se va a ejecutar el contrato. Cada Mipyme deberá acreditar su domicilio con los documentos a los que se refiere el siguiente artículo.

ARTICULO 2.2.1.2.4.2.4. Acreditación de requisitos para participar en convocatorias limitadas. La Mipyme colombianas deben acreditar que tiene el tamaño empresarial establecido por la ley de la siguiente manera

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil
2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

PARAGRAFO 1. En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con le copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

PARAGRAFO 2. Para efectos de la limitación a Mipyme, los proponentes aportarán la copla del registro mercantil, del certificado de existencia y representación legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de máximo sesenta (60) días calendario anteriores a la prevista en el cronograma del Proceso de Contratación para el inicio del plazo para solicitar in convocatoria limitada,

PARAGRAFO 3. En las convocatorias limitadas, las Entidades Estatales independientemente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos, solo deberán aceptar las ofertas de Mipyme o de proponentes plurales integrados únicamente por Mipyme.

PARAGRAFO 4. Los Incentivos previstos en los artículos 2.2.1.2.4.22 y 22.1.2.4.2.3 de este Decreto no excluyen la aplicación de los criterios diferenciales para los emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas."

5. PRESUPUESTO Y/O FORMA DE PAGO:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., realizara los pagos por bien o servicio efectivamente prestado o entregado por el contratista, dentro de los **NOVENTA (90) DÍAS CALENDARIO** siguientes contados a partir de la presentación de las facturas, previa certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y sujeto al Plan Anual de Adquisición (PAA) mensualizado, la cual deberá acompañarse de la acreditación de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud – Pensión – Riesgos Laborales, además del cumplimiento de los demás requisitos que por ley están establecidos.

PARÁGRAFO. No obstante, para efecto del pago se tendrá en cuenta el flujo de caja de LA SUBRED NORTE E.S.E.

6. GARANTÍAS

Tenga en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, se podrá solicitar constituya garantía a favor de entidad particular con los siguientes amparos:

RIESGO A AMPARAR	PORCENTAJE	VIGENCIA
Calidad y Correcto Funcionamiento de Bienes	10%	Igual a la del plazo máximo previsto al momento de la suscripción del contrato y cuatro (4) más.
Cumplimiento del contrato.	10%	Igual a la del plazo máximo previsto al momento de la suscripción del contrato y cuatro (4) más.
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones	10%	Su vigencia será igual al plazo del contrato y mas tres (3) años
Seriedad de la oferta	10%	Igual a la del plazo máximo previsto al momento de la suscripción del contrato y cuatro (4) más.
Responsabilidad Civil Extracontractual	20%	Su vigencia será igual al plazo del contrato y más tres (3) más

7. LUGAR DE EJECUCIÓN:

La entrega, objeto del presente proceso se realizará en la (las) Unidades de Prestación de Servicio de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., de la manera que sea indicada, previo acuerdo con el supervisor del contrato.

8. VALIDEZ: La validez de la cotización deberá ser mínimo de dos (02) meses.

9. SUPERVISOR

La supervisión del contrato resultante será ejercida por la jefe de oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., o quien delegue el Ordenador del Gasto.

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN HABILITANTES:

***Nota:** No aplica para proveedor/distribuidor exclusivo, proveedor/distribuidor único autorizado en el territorio nacional o proveedor por validación técnica.*

Para la verificación de la capacidad del proponente, se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos de experiencia, técnicos, jurídicos, financieros y de SARLAFT establecidos como habitantes en el presente documento, todos los cuales tienen como propósito seleccionar la oferta más favorable para la Subred y serán y serán evaluados así:

9.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN JURÍDICA (CUMPLE – NO CUMPLE)

Adjuntar la siguiente documentación a la cotización, de acuerdo a si es personal natural o persona jurídica:

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
1.Carta de Presentación de la Propuesta	1.Carta de Presentación de la Propuesta
2.Documento de identificación del Representante Legal	2.Documento de identificación del Representante Legal
3. Certificado de Registro en cámara de comercio como persona natural.	3. Certificado de Existencia y Representación Legal o Documento Equivalente
4. Autorización para presentar la oferta y comprometer a personas jurídicas	4. Autorización para presentar la oferta y comprometer a personas jurídicas
5. Documento de conformación de consorcio o unión temporal	5. Documento de conformación de consorcio o unión temporal
6. Certificación de cumplimiento de pago de aportes al sistema de Seguridad Social integral en Salud y Parafiscales	6. Certificación de cumplimiento de pago de aportes al sistema de Seguridad Social integral en Salud y Parafiscales
7. Compromiso anticorrupción	7. Compromiso anticorrupción
8. Registro Único Tributario – RUT	8. Registro Único Tributario – RUT
9. Registro de Información Tributaria – R.I.T	9. Registro de Información Tributaria – R.I.T
10. Registro Único de Beneficiarios Finales: – RUB	10. Registro Único de Beneficiarios Finales: – RUB
11. Certificación Bancaria	11. Certificación Bancaria
12. Certificado del SIRI – Procuraduría General de la Nación	12. Certificado del SIRI – Procuraduría General de la Nación
13. Boletín de Responsables Fiscales	13. Boletín de Responsables Fiscales
14. Certificado de Antecedentes Judiciales	14. Certificado de Antecedentes Judiciales
15. Consulta del Registro Nacional de Medidas Correctivas del Ministerio de Defensa Nacional – Policía Nacional	15. Consulta del Registro Nacional de Medidas Correctivas del Ministerio de Defensa Nacional – Policía Nacional
16.Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Personería de Bogotá:	16.Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Personería de Bogotá:
17. Certificación de no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad contenidas en las normas legales que regulan la materia	17. Certificación de no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad contenidas en las normas legales que regulan la materia

PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
19. Registro Único de Proponentes – RUP	19. Registro Único de Proponentes – RUP
20. Anexo 9. Carta De Manifestación Mipyme	20. Anexo 9. Carta De Manifestación Mipyme
21. Anexo 8. Aviso Limitación Mipyme	21. Anexo 8. Aviso Limitación Mipyme

Nota 1: Cuando los documentos sean expedidos en el extranjero, éstos deben expedirse conforme a las normas vigentes (art. 480 del C.Co. y demás normas concordantes). Los documentos otorgados en el exterior deben estar oportunamente consularizados o apostillados al momento de presentar la propuesta, es decir, los documentos consularizados o apostillados en fecha posterior al cierre generarán inadmisión de la propuesta.

Nota 2: Las personas jurídicas sin ánimo de lucro deberán estar inscritas ante la Subdirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Personas Jurídicas sin Ánimo de Lucro de la Secretaría General Alcaldía Mayor

Nota 3: En caso de consorcio o unión temporal deberán aportar el documento respectivo de constitución en los términos solicitados, y deberán acreditar que su término de duración no podrá ser inferior al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más. Así mismo, se debe presentar el certificado de existencia y representación legal de cada uno de sus integrantes, cumpliendo con los requisitos exigidos. Tratándose de consorcios, uniones temporales, deberán anexar el documento de conformación correspondiente, el cual deberá reunir los siguientes requisitos:

- Expresar si la participación es a título de Consorcio o de Unión Temporal, El documento deberá consignar los términos que regirán la Unión Temporal o el Consorcio, esto es: duración, ii) objeto, iii) porcentaje de participación de cada uno de sus miembros, iv) Porcentaje de participación de estos en la ejecución del contrato, v) elementos que no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de la supervisión.
- Expresar que la duración del Consorcio o de la Unión Temporal, no podrá ser inferior al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
- Designar en forma expresa, el nombre del representante de la Unión temporal o consorcio o y el de su suplente con los respectivos documentos de identificación y con s facultades.
- Este proceso de selección se adelanta bajo las condiciones de la plataforma SECOP II, por tanto, en caso de presentar la propuesta bajo la figura de proponente plural (CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES) se deberán realizar todos los trámites de la propuesta por medio de la plataforma mencionada. Para el efecto, se informa que existe una guía de Colombia Compra Eficiente que podrá encontrar en el siguiente link: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/20170323_guia_proponente_plural_version_revisada.pdf
- Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en consorcio o unión temporal. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas y no las personas que lo conforman individualmente consideradas.

9.2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA: (CUMPLE – NO CUMPLE)

El proponente deberá debe acreditar su experiencia aportando mínimo una (1) y máximo tres (3) certificaciones de contrato terminado y/o liquidado, cuyo objeto u obligaciones, sea igual o similar al objeto a contratar, que indique como mínimo.

EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
A. Nombre o razón social del contratante (público o privado)			
B. Nombre del contratista			
C. Fecha de iniciación y de terminación del contrato (si aplica)			
D. Valor del contrato			
E. Objeto del contrato.			
C. Suscrita por funcionario/empleado competente.			

Nota 1: La entidad se reserva el derecho de solicitar cualquier información adicional para la comprobación de la experiencia a acreditar.

Nota 2: Será potestativo de la Entidad solicitar a los proponentes los siguientes requisitos que se consideren necesarios y pertinentes

a) La Subred Norte E.S.E. podrá en cualquier estado en que se encuentre el proceso de selección, verificar o solicitar ampliación de la información presentada por el oferente para la acreditación de la experiencia.
b) Cuando en la certificación mediante la cual se pretende acreditar experiencia se encuentren también relacionados bienes y/o servicios de características disímiles a la requerida en el presente numeral, se tendrá en cuenta únicamente la experiencia correspondiente a la solicitada en el presente proceso de selección.

Nota 3: Cuando el proponente pretenda acreditar la experiencia y demás requisitos habilitantes jurídicos y financieros con documentos que reposan en la Subred Norte E.S.E., por haber sido aportados en otros procesos de selección, será responsabilidad del proponente informarle a la Entidad de tal situación con la indicación expresa del número de proceso en el cual los aportó, bien sea que se trate de un requerimiento hecho por la misma Entidad o no. En todo caso, esta solicitud deberá presentarla hasta antes de la fecha y hora límite para subsanar definida en el cronograma, so pena de no ser tenida en cuenta.

Nota 4: La Subred Norte E.S.E. se reserva el derecho de revisar y verificar los documentos aportados, así como de verificar el cumplimiento a cabalidad de los contratos que el oferente aporte.
Nota 5: Los contratos verbales no serán tenidos en cuenta para acreditar experiencia.

Nota 6: Para el caso de proponentes extranjeros sin sucursal en Colombia, la acreditación de su experiencia será verificada directamente por la Entidad en los documentos presentados conforme a las reglas definidas en este numeral, aplicando las condiciones de apostille y consularización definidas en el Capítulo I de este documento. En el caso de proponente plural cualquiera de los miembros podrá acreditar la experiencia solicitada en este numeral.

Nota 7: La Subred Norte E.S.E. se reserva el derecho de verificar o solicitar los documentos y aclaraciones que considere convenientes, relacionadas con la acreditación de la experiencia. Sin embargo, en el caso de que un proponente o cualquier otro interesado cuestione la veracidad o legalidad de los documentos presentados por otro proponente, deberá remitirse a las autoridades judiciales para que estas se pronuncien al respecto, habida consideración de que la Subred Norte E.S.E., carece de competencia para pronunciarse y decidir al respecto.

Lo anterior, sin perjuicio de las causales de rechazo previstas para el presente proceso, referentes a inconsistencias que imposibiliten la selección objetiva y que no puedan ser resueltas por los proponentes y cuando verificada la información, esta no corresponda a la realidad.

9.3. SARLAFT – FACTOR HABILITADOR

En consecuencia, con la presentación de la propuesta se entenderá otorgada la autorización para realizar esta verificación. Las propuestas de proponentes plurales, sus integrantes, apoderados y representantes no podrán encontrarse reportados en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT/PADM/SICOF, verificación en listas vinculantes o de control.

Sistema de administración de lavado de activos y de la financiación del terrorismo – Formato Único de Vinculación Persona Natural y/o Jurídica.

El proponente, y sus integrantes en el caso de proponentes plurales, sus apoderados, representantes, accionistas, asociados o socios y miembros de junta directiva, no podrán encontrarse reportados o inmiscuidos en investigaciones de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionadas con actividades ilícitas, corrupción, soborno, lavado de dinero y delitos fuente o financiamiento del terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC o en otras listas o bases de datos nacionales o internacionales relacionadas con actividades ilícitas, fraude o corrupción.

Los proponentes con la presentación de la propuesta y/u ofertas, deberá diligenciar y relacionar el Anexo correspondiente para SARLAFT/PADM/SICOF y allegar la siguiente documentación:

- AP-GF-F-23-03 Formulario para el conocimiento del cliente o contraparte - empresa; en cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa No. 009 -2016 Y No. 005-5/2021 de la Superintendencia Nacional de Salud (Anexo entregado por la Subred).
- Sí se actúa mediante apoderado, deberá adjuntar poder debidamente otorgado con reconocimiento ante notario público.
- Estados financieros del último periodo disponible, expedidos de conformidad con las normas vigentes, certificados y/o dictaminados según sea el caso. (solo los obligados llevar contabilidad).
- Fotocopia declaración de renta del último periodo gravable declarado.
- Documento que certifique la composición societaria de la empresa firmado por el representante legal y/o revisor fiscal. (Anexo entregado por la subred).

El proponente con el diligenciamiento y suscripción del formato mencionado, manifiesta de manera expresa, que la información aportada verbalmente y por escrito, relacionada con el Sistema para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, es veraz y verificable, y se obliga de acuerdo con lo establecido en la Parte I Título IV, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica. Así mismo, es deber del proponente, una vez esté vinculado con la entidad (adjudicatario), deberá actualizar una vez al año, la documentación e información aportada que exija la Subred para el conocimiento del cliente, dando cumplimiento a las disposiciones contenidas tanto en el Manual SARLAFT de la Entidad y las Circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia expedidas con posterioridad a la entrada en vigencia del referido Manual; así como, todos los demás documentos e información que la Subred estime pertinentes.

10. EVALUACIÓN FINANCIERA:

Para efectos de la verificación financiera, el proponente debe presentar el Registro Único de Proponentes RUP No mayor a 30 días del cierre de la propuesta (Aplica para contratos superior 200 millones de pesos), en el cual su inscripción, renovación y actualización, deberá estar en firme antes del cierre del proceso. En el que se acredite y certifique la capacidad financiera con las cifras del Activo Corriente, Pasivo Corriente, Activo Total, Pasivo Total, patrimonio, Liquidez y endeudamiento basado en la información registrada en el RUP, con corte a diciembre 31 de 2023, de igual manera Estados financieros con corte a diciembre 31 de 2023, expedidos de conformidad con las normas vigentes, certificados y/o dictaminados según sea el caso. (solo los obligados llevar contabilidad).

Para establecer la capacidad financiera la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. evaluará para cada uno de los proponentes los siguientes indicadores los cuales miden la fortaleza financiera del interesado.

• ÍNDICE DE LIQUIDEZ:

El índice de liquidez se calificará de la siguiente manera:
IL = AC / PC
Donde,
IL = Índice de liquidez.
AC = Activo corriente.
PC = Pasivo corriente.

Si IL es mayor o igual Uno Punto cinco (1.5) CUMPLE
En caso de uniones temporales o consorcios los indicadores se calcularán con base en la sumatoria de las clasificaciones de Pasivo Corriente y Activo Corriente y se calculará mediante la siguiente fórmula:

IL=(AC1*%P1+AC2*%P2+.+ACn*%Pn)/(PC1*%P1+PC2*%P2+.+PCn*%Pn)

Dónde:
IL = Índice de Liquidez
AC1 = Activo corriente del miembro 1
ACn = Activo corriente del miembro n
%P1 = Porcentaje de participación del miembro 1
%Pn = Porcentaje de participación del miembro n
Expresada en número de veces que el Activo Corriente contiene al Pasivo Corriente.
Si es mayor o igual a Uno Punto cinco (1.5) veces CUMPLE

• NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:

El nivel de endeudamiento se calificará de la siguiente forma:

NE = (Pasivo Total/Activo total) *100
Expresado en % de endeudamiento
Si es MENOR o IGUAL al cero sesenta por Ciento (0.70%) CUMPLE
Para el caso de Consorcios y Uniones Temporales, el procedimiento para su cálculo se basará en el porcentaje de participación de cada uno de los miembros de la figura asociativa

(NE1 x % participación + NE2 x % participación + NE3 x % participación +. + NEn x % participación).

Deberá anexar documento de identidad del contador y la tarjeta profesional.
Deberá anexar los estados financieros.

• CAPITAL DE TRABAJO

Indica el valor de los fondos líquidos de que dispone la empresa por encima de las deudas que debe pagar a corto plazo Este deberá ser mayor o igual al CIEN PORCIENTO (100%) del presupuesto oficial estimado para la contratación.

El capital de trabajo se verifica según la fórmula siguiente:

• Capital de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente.

NOTA. Para el cálculo del capital de trabajo en el caso de consorcios o uniones temporales se suman los capitales de trabajo de cada uno de los consorciados o miembros de la unión temporal.

11.**EVALUACIÓN ECONÓMICA: (100** puntos al menor valor) (No subsanable)

Para todos los efectos, se entenderá como oferta económica, los valores diligenciados en el campo de cuestionario en la plataforma SECOP II como en el anexo Excel adjunto a la presente invitación a cotizar, cuyos valores unitarios deben coincidir y solo se tendrán en cuenta las propuestas que hayan sido HABILITADAS en la verificación jurídica, técnica, experiencia y financiera según aplique. Por ende, se solicita:

a) Presentar propuesta económica (anexo económico) en donde se especifique el valor unitario, IVA y valor total de cada uno de los bienes y/o servicios ofertados según corresponda.
b) La propuesta debe ser firmada por el Representante Legal o quien haga de veces.
c) El Proponente en el Anexo de la oferta económica deberá manifestar expresamente que acepta la forma de pago dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la factura

La calificación de precios será equivalente a un puntaje de quinientos (500) PUNTOS máximo.

La entidad procederá a verificar aritméticamente las propuestas, y teniendo en cuenta los valores se realizará la evaluación económica donde se tendrá en cuenta la propuesta de menor valor ofertado ya sea total o parcial por ítem, incluido el IVA (si aplica), para el presente proceso: ***PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E***

En este criterio de evaluación se tendrá en cuenta la propuesta que resulte más favorable para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. se le asignaran 500 puntos, y a las demás proporcionalmente de acuerdo al siguiente modelo matemático:
f (x) = 500 (a/x)
Dónde: a: el menor valor de las propuestas
x: el valor de la propuesta evaluada
f (x): el puntaje que se asigna al proponente que presentó el valor x en la propuesta.

NOTA 1: Se verifica que el valor ofertado no supere los valores establecidos en el estudio de mercado ni el presupuesto asignado.

NOTA 2: Se evaluará de acuerdo a las guías de Colombia Compra Eficiente sobre la artificialidad de precios.

NOTA 3: Serán de exclusiva responsabilidad del oferente los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor total en la oferta económica, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de estos.

12. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate en el puntaje total de dos (2) o más propuestas, se aplicarán los siguientes criterios de desempate, en su contrato:

a. Cumplimiento del mayor número de criterios de desempate contemplados en el artículo 35 "*Factores de desempate*" de la Ley 2069 de 2020 "*Por medio de la cual se apoya el emprendimiento en Colombia*"

b. Mecanismo de sorteo aleatorio del que disponga La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., en el momento de desarrollar el desempate; para lo cual se realizará citación a través de medios virtuales o presenciales según el caso.

13. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS OFERTAS Y/O PROPUESTAS

Las propuestas serán rechazadas cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando no se presente la información en la forma requerida y ello sea necesario para la comparación de las propuestas.
- Cuando no se alleguen con las propuestas los documentos e información requerida de tal manera que no se pueda efectuar la evaluación o no se presenten las aclaraciones solicitadas dentro del plazo señalado para el efecto.
- Cuando el proponente o alguno de sus integrantes se encuentre incurso en alguna de las causales de incompatibilidad o inhabilidad previstas en la Constitución o en la Ley.
- La presentación de varias ofertas o propuestas por parte del mismo proponente por sí o por interpuesta persona o la participación de una misma persona en más de una propuesta.
- Cuando existan evidencias de que el proponente ha tratado de interferir o influenciar indebidamente en el análisis de las propuestas o la decisión de adjudicación.
- Cuando se compruebe inexactitud en la información suministrada por el proponente y ella no sea aclarada satisfactoriamente dentro del término fijado para ello o cuando se encuentren inexactitudes, incongruencias o inconsistencias en la información, los documentos o las certificaciones acompañadas, que no puedan ser aclaradas y ellas sean requeridas para habilitar.
- Cuando la propuesta se presente en forma extemporánea o se deje en un lugar distinto al indicado en los términos de referencia.
- Modificar durante la etapa precontractual los porcentajes de participación de los integrantes del Consorcio o Uniones Temporales y su integración.

14. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será por el termino de hasta Tres (3) meses, contado a partir de la fecha de suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento contractual.

Agradecemos su colaboración con la cotización.

15. DECLARATORIA DESIERTA:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., podrá declara desierto el presente proceso, mediante acta, cuando no se presente propuesta alguna o ninguna cumpla con las condiciones señaladas en este documento. Dicha declaración solo procede por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva de un contratista.

16. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

De conformidad con la Resolución No. 0766 de 202024 *"Por el cual se adopta el Manual de Contratación"*, y en virtud del Estatuto de Contratación, Acuerdo 026 de 2024, en consideración al valor estimado el contrato y a la fecha de presentación de la Solicitud de Bienes y/o Servicios, la modalidad de selección del contratista será la de invitación a cotizar en aplicación del procedimiento del Manual de Contratación.

Cargo funcionario / Contratista	Nombre	Firma
Aprobado por: Director Contratación	Ana Tatiana Quintana Torres	
Revisado por: Líder de Bienes y Servicios	Cindy Elizabeth Rojas Neira	
Proyecto: Contratista de Bienes y Servicios	Ana Milena Vera Cruz	