DEPENDENCIA QUE PROYECTA	**JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA**
FECHA	**VEINTISIETE (27) DE FEBRERO DE 2025**

FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACIÓN

El Instituto de Salud de Bucaramanga fue creado mediante los decretos 665 y 668 de diciembre de 1989, como un establecimiento público descentralizado del Orden Municipal, siendo su función principal ser el organismo encargado de la Dirección Local de Salud, adscrito al Sistema Nacional de Salud.

Mediante el Acuerdo Municipal No. 031 de Julio 30 de 1997 se transforma en Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga "ESE ISABU", constituyéndose en la red pública de atención del primer nivel de complejidad para el municipio de Bucaramanga, con categoría especial de entidad descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte Integral del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, estableció, en relación con el régimen jurídico de las ESE, lo siguiente: "En materia contractual se regirá por el derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública. De otro lado, el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, realiza una enumeración de las que denomina Entidades Estatales, entre las cuales se encuentran las entidades descentralizadas como lo son las ESE, como consecuencia, estas entidades se regirán, al celebrar sus contratos y según el artículo 13, "por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas en la ley". Con todo, esa regla general no implica una completa desvinculación del estatuto general de contratación administrativa.

El artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 estableció que las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado deberán adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de Salud y Protección Social, así mismo expidió, la resolución Número 5185 del 2013, por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las empresas sociales del estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución Nro. 1440 del 14 de agosto de 2024 "Por medio de la cual se modifica la Resolución Nro. 5185 de 2013, por la que se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual", trayendo consigo modificaciones necesarias que garanticen la eficiencia y transparencia en la gestión contractual, especialmente en proyectos de gran impacto para las Empresas Sociales del Estado (ESE).

Con fundamento en la Resolución 5185 de 2013 y Resolución No. 1440 de 2024 expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Junta Directiva de la institución, adoptó el Estatuto de Contratación de la empresa social del estado E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU, mediante el Acuerdo Nro. 005 de 2024 "**POR MEDIO DEL CUAL SE DEROGA EL ACUERDO 009 DE 2020 Y SE ADOPTA EL NUEVO ESTATUTO DE CONTRATACIÓN PARA LA E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"** y posteriormente mediante Resolución No. 0378 de agosto 27 de 2024 (Por medio del cual se deroga la Resolución No. 293 de 2020 – No. 654 de 2021 -No. 400 de 2022 – No. 495 de 2023 y se adopta el Manual de Contratación para la E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU y se dictan otras disposiciones), el GERENTE DE LA ESE ISABU adoptó el Manual de Contratación de la ESE ISABU.

NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

El Instituto de Salud de Bucaramanga fue creado mediante los Decretos 665 y 668 de diciembre de 1989, siendo inicialmente un establecimiento público descentralizado del orden municipal. En el año de 1994 todas las entidades descentralizadas prestadoras de servicios de salud fueron reestructuradas mediante el Decreto 1876 del 3 de agosto del mismo año y el ISABU obtiene la modalidad de Empresa Social del Estado con la categoría especial de Entidad Descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga (ESE ISABU) fue creada mediante el acuerdo municipal No. 031 de julio 30 de 1997, constituyéndose en la red pública de atención del I y II nivel de complejidad bajo los más altos estándares de calidad para la atención de los usuario, para el municipio de Bucaramanga del orden descentralizado; actualmente está conformada por 24 puntos de atención, distribuidos en 22 Centros de Salud de atención ambulatoria de baja complejidad y 2 unidades de atención hospitalaria, siendo éstas la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita – UIMIST y el Hospital Local del Norte – HLN.

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga, en adelante ESE ISABU, es una entidad pública descentralizada, del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, cuya misión es prestar servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad a la población vulnerable residente y de paso por el municipio de Bucaramanga.

En el sector salud, una gestión eficiente de la asignación de citas médicas es fundamental para garantizar el acceso oportuno a los servicios de atención, optimizar el uso de los recursos médicos y mejorar la experiencia del paciente. Un sistema ágil y bien estructurado para la programación, reprogramación y cancelación de citas contribuye significativamente a la reducción de tiempos de espera, la optimización de la capacidad de atención de los profesionales de la salud y la disminución de inasistencias a consultas médicas.

Actualmente, se requiere la contratación de un servicio de call center especializado que brinde una atención rápida, eficiente y humanizada a los pacientes, facilitando la gestión de citas médicas a través de diversos canales de comunicación. Este servicio permitirá no solo la asignación y modificación de citas de manera ágil, sino también la implementación de recordatorios automatizados, reducción de tiempos de respuesta y optimización de la carga administrativa del personal de salud.

Asimismo, el call center para agendamiento de citas deberá garantizar altos estándares de calidad en la atención, asegurando el cumplimiento de normativas de protección de datos personales y confidencialidad de la información médica. La integración con los sistemas de información hospitalaria (HIS) y plataformas de gestión de citas será clave para una operatividad fluida y sin errores, evitando duplicidades y optimizando los tiempos de consulta.

En un entorno donde la demanda de atención médica sigue en aumento, contar con un servicio de call center eficiente permitirá a la institución mejorar su capacidad de respuesta, garantizar la accesibilidad a los servicios de salud y fortalecer la satisfacción del paciente, promoviendo un modelo de atención más accesible, organizado y centrado en el usuario, es por ello que se requiere contar con el **SERVICIO PARA LA GESTION DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL A TRAVÉS DE UNA SOLUCION CLOUD DE CALL CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA ESE ISABU.**

A la fecha la ESE ISABU cuenta con contratos vigentes de modalidades cápita y evento con la ERP COOSALUD – NUEVA EPS – SANITAS de los cuales la ESE ISABU conforme a los servicios habilitados ofrece servicios de medicina general y especializados (interna, nutrición psicología ginecología pediatría) cirugía general, enfermería, así como odontología, de conformidad con los servicios contratados por ERP.

De tal manera que es pertinente se cuente con una gestión eficiente de la asignación de citas médicas, para ello es fundamental garantizar el acceso oportuno y equitativo a los servicios de atención. La capacidad de programar, reprogramar y cancelar citas de manera efectiva incide directamente en la satisfacción del paciente, la optimización de los recursos médicos y la eficiencia operativa de la institución.

Actualmente, el sistema de asignación de citas enfrenta múltiples desafíos, tales como congestión en las líneas telefónicas, largos tiempos de espera para la atención, falta de integración con sistemas de información hospitalaria (HIS) y la necesidad de reducir la tasa de inasistencia a consultas médicas. Para abordar estas problemáticas, se requiere la contratación de **GESTION DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL A TRAVÉS DE UNA SOLUCION CLOUD DE CALL CENTER PARA LOS USUARIOS DE LA ESE ISABU** que ofrezca una solución integral y optimizada, permitiendo mejorar la accesibilidad y calidad del servicio brindado a los pacientes.

Para lo cual es pertinente contar con una persona natural o jurídica que garantice:

1. **PROCESO DE GESTIÓN DE LLAMADAS REQUERIDO**

1.1. Inicio de la Llamada

- **Saludo y Presentación**
  - "Bienvenido……." será definido junto con la entidad para abordar el inicio de la respectiva llamada.
- **Verificación de Identidad**
  - Solicitar número de documento, nombre completo y fecha de nacimiento.
  - Confirmar datos personales en el sistema y validar afiliación, en caso de ser necesario actualizar y ampliar la información en el software, conforme a datos adicionales que suministre el usuario.
- **Escucha Activa y Clarificación**
  - Identificar claramente el motivo de la llamada.
  - Repetir la solicitud para confirmar comprensión.

1.2. Gestión de la Solicitud

- **Consulta de Disponibilidad**
  - Verificar opciones en la agenda entregada por la entidad
  - Informar al usuario sobre fechas, horarios y especialidades disponibles.
  - Promover de acuerdo al perfil del usuario el agendamiento de programas de la Institución de acuerdo con los parámetros dados por la Institución

- **Confirmación de Datos**
  - Asegurar que la información registrada sea correcta.
  - Reiterar las indicaciones necesarias para la cita.

1.3. Cierre de la Llamada

- **Despedida y Confirmación**
  - Resumir la información de la cita.
  - Ofrecer ayuda adicional y agradecer la llamada.
  - Cerrar el dialogo utilizando un mensaje de confirmación ejemplo: "Su cita ha sido programada para el [día y hora]. Recuerde presentarse con [documentación necesaria]. ¿Puedo ayudarle en algo más?; de todas manera junto con la entidad se definirá dicho mensaje.

- **Registro en el Sistema**
  - Documentar detalles de la interacción.
  - Generar alertas o seguimientos si es necesario.

Protocolos Claves para el Teleoperador

Tono de voz cordial y claro para generar confianza.
Escucha activa y empatía para resolver dudas
Uso de lenguaje simple y directo para evitar confusiones.
Verificación y repetición de información clave antes de finalizar.

1.4. Asignación de citas Médicas

El proceso de asignación de citas E.S.E ISABU es un flujo estructurado que garantiza la organización y optimización de la atención a los usuarios de los servicios habilitados y contratados con las diferentes ERP. A continuación, se describe el proceso:

1.5 **Recepción de la solicitud de cita**

- El usuario puede solicitar la cita a través del canal del Call Center gestionado por doce agentes y un coordinador.
- Un sistema de Audio guiará al usuario a través de la plataforma digital para identificar el tipo de cita que requiera y será redireccionado a las diferentes colas dispuesta para su atención.

1.6 Validación y autenticación del paciente

- Se verifica la identidad del usuario mediante su número de documento, historia clínica o datos personales, los cuales podrán ser actualizados en la base de datos del software misional de la entidad, en caso de información incompleta se actualiza.
- Se confirma la vigencia de su afiliación al sistema de salud y el plan de beneficios al que tiene acceso para brindar los respectivos servicios de salud.

1.7 Consulta de disponibilidad

- Se accede al sistema de agenda médica del ESE ISABU, donde se visualizan los horarios disponibles por especialidad, profesional de la salud y sedes habilitadas para dicho fin, lo cual conllevará a que el usuario determine su fecha, hora y ubicación de la mejor oportunidad de atención.
- Se filtran opciones según la urgencia, prioridad médica o necesidades del usuario.

1.8 Asignación de cita

- Se confirma la fecha y hora de la cita con el usuario durante el registro de la respectiva llamada.
- Se generan recordatorios a través de SMS y/o llamada automática.
- En caso de no disponibilidad inmediata, se programa en lista de espera con notificación anticipada en caso de cancelaciones.

1.9 Seguimiento y reprogramación

- En caso de cancelación o modificación, se reprograma según disponibilidad en el sistema misional de la entidad y si es el caso queda en lista de espera para dicha asignación.

2. CONTROLES E INFORMES PARA PRESENTAR DENTRO DEL PROCESO

La **E.S.E. ISABU**, para garantizar la gestión y control del servicio integral de Call Center, a través de su contratista dispondrá de un **Coordinador del Servicio**, quien será el responsable de organizar y supervisar el desarrollo de las actividades establecidas en el contrato, asegurando el cumplimiento de los requerimientos.

Este profesional realizará un seguimiento continuo a la operación, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención y recopilando la información necesaria para la elaboración de los informes requeridos. Dentro de sus actividades se incluyen la consolidación de datos operativos, el análisis de indicadores de gestión, la documentación de incidencias y la generación de reportes detallados sobre el

desempeño del servicio.

Asimismo, se encargará de la revisión y entrega periódica de los informes solicitados, garantizando su precisión y oportunidad. También velará por el registro y seguimiento de las conciliaciones y respuestas a solicitudes oficiales, asegurando que se cumplan los plazos y requerimientos definidos por la entidad.

Durante toda la ejecución del contrato, el Coordinador estará a cargo de las actividades de recopilación y estructuración de la información relevante para la toma de decisiones, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos del servicio.

Informes:

- Entregable mensual la gestión realizada
- Porcentaje de llamadas exitosas.
- Número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación.
- Procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center.
- Tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día.
- Informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center.
- Informe de productividad de agentes.

Los anteriores informes se deben presentar con una periodicidad mensual el día diez (10) hábiles de cada mes, sin embargo, se pueden solicitar otros informes diarios o semanales de acuerdo con la necesidad, los cuales deberán ser entregados en la fecha solicitada.

3. COMPONENTE TÉCNICO: MEDIOS DE PRODUCCIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos planteados por la ESE ISABU, el prestador de servicios deberá ofrecer las herramientas y recursos necesarios que garanticen el adecuado desarrollo de las actividades propuestas, atendiendo como mínimo las siguientes especificaciones:

CONCEPTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
Puestos de trabajo	13 puestos de trabajo	El personal del proceso de Call Center funcionará en el inmueble señalado por la ESE ISABU. El mobiliario, sillas y elementos ergonómicos serán aportados por el contratista.
Equipo de cómputo	13 puestos de trabajo	Computadores de escritorio (características mínimas: Core i3 3.2 Ghz de 10ª generación o superior, Ram de 8gb o superior, disco SSD de 120 gb o superior, disco mecánico de 512 Gb o superior. Licencia Windows 10 y UPS de 1 KVA. Dichos equipos deberán funcionar con licenciamiento de antivirus instalado.
Almacenamiento y transmisión de datos	1 servidor	Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center.
Comunicaciones	N/A	2 troncales SIP con 15 sesiones cada una distribuidas en 15 conexiones móviles y 15 conexiones fijas. Realizar confirmación de citas
Conectividad	N/A	Canal de BA mínimo de 500 MB
Elementos de Protección personal y/o dotación	Los que resulten necesarios	Los requeridos según el perfil del personal

3.1 Características técnicas equipos y obligaciones

Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el oferente seleccionado deberá desarrollar las siguientes actividades descritas continuación:

Requerimientos técnicos del sistema de telecomunicaciones

- **Sistema de Respuesta de Voz:** Plataforma digital automatizada que dirige al usuario a través de un menú de opciones predefinidas, permitiendo la autenticación e identificación mediante marcación por tonos DTMF. Facilita la gestión de solicitudes sin intervención humana, optimizando tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del usuario.

- **Sistema de Distribución Automática de Llamadas:** Plataforma inteligente que gestiona y enruta automáticamente las llamadas entrantes al agente disponible, optimizando la asignación de recursos. Informa al usuario su posición en la cola de espera y permite la gestión de llamadas salientes. Integra funciones de grabación y monitoreo en tiempo real para control de calidad y mejora del servicio.

- **Sistema de Identificación y Detección de Número de Llamada**: Permite reconocer el número telefónico del usuario que se comunica con la central. En caso de que la llamada sea abandonada antes de ser atendida, el sistema facilitará su registro y devolución automática, optimizando la continuidad del servicio.

- **Tecnología Integrada para Identificación del Usuario:** El sistema debe vincular la información almacenada en las bases de datos con un identificador único (ANI), permitiendo personalizar la atención llamando al usuario por su nombre y brindando un historial de interacciones sin necesidad de que el usuario repita sus datos.

- **Canal Exclusivo de Comunicación:** Implementación de una línea de acceso directo entre la E.S.E. ISABU y la sede del contratista, garantizando una conexión eficiente y prioritaria para la coordinación de servicios básicos y atención de requerimientos operativos.

- **Plataforma de Envío Masivo de Mensajes SMS**: la plataforma digital permitirá la notificación automática a los usuarios a través de mensajes de texto, con recordatorios de citas médicas, avisos de cancelaciones, actualizaciones de programación y comunicaciones de contingencia, asegurando una adecuada gestión de la agenda asistencial, todo dentro del marco de la bolsa de mensajes ofertada.

- **Sistema de Grabación y Almacenamiento de Llamadas:** Solución integrada que registre todas las interacciones telefónicas, con capacidad para almacenar, escuchar y descargar grabaciones, facilitando auditorías, control de calidad y análisis de gestión.

3.2 Requerimientos técnicos y estratégicos para garantizar la realización de agendamiento en el software

- **IVR (Interactive Voice Response):** Sistema de respuesta de voz interactiva con autenticación y opciones automatizadas mediante marcación por tonos.

- **ACD (Automatic Call Distributor):** Distribuidor automático de llamadas para la gestión eficiente de llamadas entrantes y salientes, con enrutamiento inteligente y transferencia a agentes.

- **ANI (Automatic Number Identification):** Identificación del número de origen para permitir la reconexión automática en caso de llamadas abandonadas.

- **CTI (Computer Telephony Integration):** Integración telefónica con bases de datos para identificación del usuario, generación de pantalla emergente (Screen Pop) y atención personalizada.

- **DNIS (Dialed Number Identification Service):** Servicio de identificación del número marcado, facilitando la distribución adecuada de llamadas en función del servicio requerido.

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL HARDWARE

Debe reunir los siguientes requisitos mínimos:

- Un (1) Sistema de Manejo de colas de espera.
- Un (1) Servidor para Almacenamiento y Software Gestión Call Center.
- Trece (13) Computadores de Escritorio, con las siguientes características:
- Equipos de cómputo: Computadores de escritorio con características mínimas: Core AMD A10Pro o superior, Ram de 8gb o superior, disco SSD de 120 gb o superior, disco mecánico de 512 Gb o superior. Licencia Windows 10 y UPS de 1 KVA.
- Mesa de Ayuda para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
- Un (1) ACD (Automatic Call Distributor) que tiene una capacidad mayor o igual a 30 canales, distribuidas en 2 troncales: una fija y otra móvil.
- Servicio de internet para la prestación del servicio mínimo BA de 900 MB.
- Trece (13) diademas telefónicas.

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL TALENTO HUMANO

Para la debida ejecución del contrato se deberá contar con los siguientes perfiles:

- Un (1) Director del Proyecto a nivel organizacional cuya función será supervisar la gestión del Proyecto.
- Un (1) Coordinador del Proceso de asignación de citas por parte de Call Center con dedicación semanal de 46 horas.
- Doce (12) Teleoperadores con 46 horas de dedicación semanal en la sede física de la ESE ISABU, para la asignación y confirmación de citas; los recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto.

Nota: El horario de atención para la asignación, confirmación y recordatorio de citas, será definido y formalizado por el ESE ISABU.

6. COMPONENTE MÍNIMO DE RECURSO HUMANO

Dado que la gestión de servicios integrales de Call Center es fundamental para la atención, administración y optimización de la comunicación con los usuarios, es imprescindible que el contratista asegure la dotación del personal idóneo y necesario para garantizar una operación eficiente y continua. Esto incluye la asignación de recursos humanos calificados que permitan la ejecución óptima de los procesos, asegurando la adecuada prestación del servicio, la gestión de solicitudes, el soporte en la atención al usuario y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la entidad.

PERFIL	CANTIDAD	REQUISITOS MÍNIMOS
COORDINADOR PARA EL MONITOREO Y GESTION DE CALL CENTER	1	Tecnólogo en áreas administrativas o afines, con experiencia mínima de 2 años en supervisión y monitoreo de operaciones de Call Center. Conocimientos en indicadores de gestión, manejo de software de gestión de llamadas y protocolos de atención.
TELEOPERADORES DE UNIDAD DE GESTION CALL CENTER	12	Bachilleres o técnicos en servicio al cliente, administración o áreas afines. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica, servicio al cliente, o cargos similares, con buena capacidad de comunicación y manejo de herramientas ofimáticas.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE CALL CENTER	1	Profesional en ingeniería, administración o áreas relacionadas, con experiencia mínima de 3 años como líder de operaciones de Call Center. Conocimiento en telecomunicaciones, y normativas de servicio al cliente. Debe acreditar Certificado en gestión avanzada de equipos operativos bajo normas COPC.

La ejecución del proceso integral de Call Center para la gestión del agendamiento de citas en la ESE ISABU, debe prestarse con idoneidad y experiencia; es así como, el CONTRATISTA debe de garantizar a la entidad el talento humano que satisfaga la necesidad de la ESE ISABU, para lo cual presentará una propuesta de estructura organizacional para la ejecución del proyecto.

7. PLAN DE CONTINGENCIA

Dentro de la propuesta se debe presentar como actividad básica el diseño de un plan de contingencia, a efectos de sortear situaciones o eventos excepcionales, en las cuales se evidencie un impedimento de cualquier índole, que afecte la ejecución del proceso en condiciones de normalidad, el cual debe comprender como mínimo:

- Posibilidad de la implementación de procesos manuales y sistemas a instaurar (Anexar los formatos en orden de acuerdo al servicio que correspondan, esquema para la socialización con el grupo de trabajo).
- Procesos y procedimientos para ingresar al sistema la información en caso de haberse presentado caídas o fallas en el mismo. (Presentar el instructivo que se le entregará a cada usuario de la red para proceder a efectuar el ingreso de la información al sistema, claro, conciso y preciso).
- Tipo de soporte en sistemas a ofrecer en los siguientes casos: Cuando se presenten fallas técnicas en el sistema y cuando se presenten fallas de hardware y equipos. (Detallar claramente a quien deben acudir en dichos casos, cómo deben efectuar el reporte, y las disponibilidades de tiempo para brindar el soporte).
- En caso de informes adicionales solicitados, deberán distribuir los procesos y garantizar que el día a día no se paralice.
- Lo anterior debe ser socializado con el grupo operativo al inicio del contrato, y anexar a los interventores de este, copia del respectivo formato donde conste que se presentó al grupo de trabajo

PERFIL DEL OBJETO A CONTRATAR

Para satisfacer la necesidad descrita se requiere contratar una persona natural o jurídica, que deberá acreditar la experiencia por medio de certificaciones o actas de liquidación en la ejecución de contratos relacionados con el objeto contractual.

ACTIVIDADES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL CONTRATO

ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA

El CONTRATISTA se obliga para con LA EMPRESA a desarrollar las siguientes actividades teniendo en cuenta:

1. Agendar citas y/o reprogramarlas mediante la atención en el Centro de atención telefónica según el programa y ciclo de vida, revisando las bases de datos y plataforma de los usuarios contratados por las diferentes EPS en los servicios de medicina general, odontología, enfermerías, mamografía, especialistas, discapacidad y demás programas.
2. Crear los usuarios y agregarlos a los convenios según corresponda en el sistema de información de la entidad. Incluye la actualización de datos de los usuarios en el sistema de información de la entidad.
3. Abrir, modificar y/o cancelar agendas por unidad de atención y profesional de acuerdo con la disponibilidad, oportunidad y frecuencia establecidas por el supervisor del contrato.
4. Brindar una atención con calidad y responder de manera amable, respetuosa y oportuna a las solicitudes verbales y escritas generadas por los usuarios, mediante el seguimiento de las PQRS surgidas y cargo de las actividades del CALL CENTER.
5. Garantizar que el personal que el personal que realiza la atención promueva el agendamiento de acuerdo con las características del usuario para promover los programas contratados de acuerdo a cada ERP
6. Garantizar canal directo de atención telefónica para aquellos usuarios que se comunican desde los diferentes centros de salud de la ESE ISABU
7. Contar con personal disponible para pronta atención a las llamadas que se realizan desde los centros de salud de la ESE ISABU
8. Generar en caso de ser necesario una lista de espera para ser resulta su solicitud una vez se cuente con la agenda para ello.
9. Garantizar servidor para el almacenamiento de la información que genera la puesta en marcha de la solución de agendamiento a través de call center.
10. Contar con líneas telefónicas fijas y móviles para garantizar la pronta atención
11. Contar con plan de contingencia en el caso en el que se registre el sistema de agendamiento fallas para la pronta
12. Realizar llamadas de confirmatoria así como reagendamiento de citas médicas
13. Brindar educación y orientación al usuario cuando surja las necesidades en la atención telefónica, sobre los programas, horarios de atención de las unidades operativas y demás inquietudes relacionadas con el servicio de salud, teniendo en cuenta la misión de la Institución dando trato humanizado, amable y atención oportuna y eficaz.
14. Diseñar, participar, Implementar y ejecutar planes de mejoramiento relacionadas con el funcionamiento en el agendamiento en el Centro de atención telefónica, acorde con la normatividad, la estrategia, las auditorías realizadas, los procedimientos y lineamientos definidos por la ESE ISABU para garantizar la correcta operatividad y mejora continua del proceso.
15. Disponer y operar una plataforma operativa de call center propia y/o licenciada, para el proceso de agendamiento, para el análisis de indicadores e informes de la operatividad del proceso.
16. Medir mediante indicadores operativos y/o personalizados, el rendimiento/resultados del centro de llamadas, como el monitoreo de la productividad y mejoramiento continuo del mismo, permitiendo ver el comportamiento y la tendencia de los mismos, asegurando los niveles de satisfacción de los usuarios.
17. Grabar y almacenar las llamadas recibidas y su registro, por un tiempo de tres meses.
18. Realizar recordatorio de citas a los usuarios, en una bolsa de mensajes de texto hasta por 20.000 mensajes de forma mensual.
19. Dar cumplimiento al programa y plan de capacitación presentado en propuesta y a los definidos desde la E.S.E ISABU, orientadas al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a elevar los niveles del proceso y cumplir los objetos institucionales.
20. Evaluar, controlar y medir el desempeño individual y del equipo de trabajo por medio de la clasificación por cuartiles, aplicando los procedimientos definidos con el objetivo de identificar necesidades de entrenamiento, capacitación, actualización y oportunidades de mejora en el personal que realiza el agendamiento.
21. Realizar auditorías telefónicas con criterios de evaluación personalizados, asignando pesos según sus necesidades y ejecutando acciones correctivas según los resultados.
22. Realizar informe general mensual de la operación, en el cual se presente el análisis de las mediciones en indicadores, resultados de llamadas, análisis de niveles de servicio (NS), tiempo medio operativo (TMO), tiempo medio de llamadas en espera (TME), análisis de asignaciones por unidades y centros de salud, análisis de dispersión de llamadas contestadas por asesor, porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por le sistema IVR, procedencias de los números telefónicos entrantes y planes de acción para el mejoramiento en el proceso de agendamiento y sus resultados, entre otros análisis requeridos por la supervisión.
23. EL CONTRATISTA deberá garantizar el desarrollo del proceso para lo cual se hace responsable de la TOTALIDAD de los medios de producción requeridos para la ejecución de este. (Equipos de cómputo, papelería, diademas, teléfonos móviles y fijos, entre otros), y estará a su cargo todo el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y el licenciamiento de antivirus que se requiera.

24. EL CONTRATISTA suministrará de forma inmediata a la generación del contrato, todos los elementos y suministros que integran los medios de producción, de acuerdo con las cantidades requeridas o derivadas de la necesidad del servicio.
25. EL CONTRATISTA será responsable por toda reclamación que pueda presentarse por concepto de violación a las patentes, licenciamiento o manifiestos de importación, de la calidad de los materiales, etc., de los componentes de los medios de producción y, serán por su cuenta los gastos que puedan ocasionarse por tal concepto.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el pago de los aportes para la seguridad social del recurso humano adscrito (Salud, pensiones, riegos profesionales y parafiscales), pues es entendido que entre estos y la E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA no existe, ni existirá ningún vínculo de carácter laboral. Por lo tanto, quedará a cargo del CONTRATISTA, atender estos pagos, suministros de elementos de bioseguridad y seguridad SST El CONTRATISTA deberá cumplir con las mismas, so pena de la imposición de multas sucesivas por parte de la ESE ISABU, hasta tanto, se cumpla previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora.
2. Utilizar recurso humano de reconocida honorabilidad, idoneidad y ética profesional, cumpliendo con el perfil requerido para la ejecución del objeto contractual.
3. Vigilar que los ejecutores del proceso NO incurran en faltas contra la ética, la moral y observe cabalmente las prescripciones legales que regulan el servicio o actividad.
4. EL CONTRATISTA asumirá de manera total y exclusiva, la responsabilidad derivada de la calidad e idoneidad de los servicios objeto del contrato, así como de los actos u omisiones de su recurso humano. En consecuencia, se compromete a mantener libre a la E.S.E ISABU e cualquier responsabilidad por este aspecto y a salir siempre en defensa de la entidad contratante frente a las reclamaciones judiciales o extrajudiciales, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, que le instauren personas afectadas en razón de la prestación de los servicios objeto del contrato y a reconocerle a la E.S.E ISABU cualquier suma que esta entidad deba pagar por tal concepto; por tal razón debe mantener indemne a la E.S.E ISABU.
5. Identificar al talento humano que presta los servicios, con un carnet, que deberá llevar las instrucciones que el contratante les señale.
6. Adquirir la Garantía Única de Cumplimiento del contrato que cubra los riesgos de Cumplimiento General del Contrato, Calidad del servicio, de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y la de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual para garantizar protección contra los riesgos inherentes al contrato.
7. Atender con oportunidad las solicitudes de información que realice la E.S.E ISABU y/o el supervisor técnico; solicitudes que se canalizarán a través del Coordinador del proceso, quien además deberá disponer de los medios que garanticen la oportuna comunicación y respuesta de los requerimientos de información solicitados
8. Permitir a la E.S.E ISABU ejercer los controles que estime pertinentes, en lo que hace referencia a auditoria, inspección, vigilancia y en la calidad de la atención.
9. EL CONTRATISTA deberá cancelar a sus trabajadores o asociados todas las compensaciones, bonificaciones y auxilios a que tiene derecho de conformidad con el régimen del Trabajo, del trabajador solidario o laboral.
10. EL CONTRATISTA respetará la confidencialidad de toda información y/o bases de datos que le sea entregada bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá patrimonialmente por los perjuicios y o utilización indebida
11. Ejecutar el objeto del contrato y a desarrollar las obligaciones específicas en las condiciones pactadas.
12. Cumplir con el objeto del contrato, conforme a los documentos del proceso.
13. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la ESE ISABU
14. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y en trabamientos.
15. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
16. Cumplir tanto en calidad, como en tiempo, en la entrega de los productos necesarios para la ejecución.
17. Iniciar la ejecución de este contrato una vez cumplidos con los requisitos exigidos para ello.
18. El contratista se obliga a ejecutar en forma personal y directa el objeto del contrato.
19. cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales a los que tenga lugar.
20. Suscribir contrato y cumplir con los requisitos de legalización en la oportunidad establecida para el efecto.
21. Pagar los costos directos e indirectos que implique el cumplimiento del objeto contractual entre estos el transporte etc., en consecuencia, el precio ofertado se incluye dichos costos.
22. Cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales cuando a ello este obligado, incluido el contenido de la ley 1562 de 2012 y el decreto 723 de 2013 sobre riesgos laborales.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	**SERVICIOS SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES** - 2 Troncales SIP con 15 sesiones cada una distribuidas en 15 conexiones móviles y 15 conexiones fijas.

		- Automatización de llamadas para confirmación de Llamadas (Uso de la bolsa de minutos). - Gestión de usuarios en lista de espera de acuerdo con la disponibilidad de agenda. - Backup de llamadas recibidas en el Call Center (3 meses). - Backup de los registros de las llamadas en los servicios del Call (3 meses). - Sistema de gestión de telefonía para el Call Center. - Software telefónico que permite la conexión del agente de Call center con el sistema de telefonía VoIP. - Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center. - Servicio de gestión de Troncales SIP a través de un servidor virtualizado de alta disponibilidad. - Servicio de Soporte Técnico Disponibilidad 5x8 para el Call Center. - Servicio SAAS de contingencia para plataforma del Call Center y Mesa de Ayuda para gestión de incidentes. - Conectividad Canal de BA mínimo de 500 MB
	2	**SERVICIOS DE HARDWARE E INFRAESTRUCTURA** - 13 computadores personales - 13 licencias de Call Center. - 13 diademas para Call Center. - 13 puestos de trabajo (escritorios y sillas). - 13 elementos ergonómicos para pies.
	3	**GESTION DE TALENTO HUMANO** Para la debida ejecución del contrato se deberá contar con los siguientes perfiles: • Un (1) Director del Proyecto a nivel organizacional cuya función será supervisar la gestión del Proyecto. • Un (1) Coordinador del Proceso de asignación de citas por parte de Call Center con dedicación semanal de 46 horas. • Doce (12) Teleoperadores con 46 horas de dedicación semanal en la sede física de la ESEISABU, para la asignación y confirmación de citas; los recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto. Nota: El horario de atención para la asignación, confirmación y recordatorio de citas, será definido y formalizado por el ESE ISABU.
	4	**INFORMES E INDICADORES DE GESTIÓN** - Entregable mensual la gestión realizada - Porcentaje de llamadas exitosas. - Número de llamadas entrantes por el sistema de gestión y su asignación. - Procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center. - Tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día. - Informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center. - Informe de nivel de servicio, TMO, eficiencia y FCR. - Informe de productividad de agentes.

TIPO DE CONTRATO

Según la naturaleza y alcance, el resultado será un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

MODALIDAD DE CONTRATACIÒN

or expreso mandato Constitucional y legal, las actuaciones de la E.S.E ISABU, deben estar regidas por los principios de la gestión administrativa establecidos en el artículo 209 de la constitución, estos son, el principio de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad.

El numeral 6 del artículo 195 de la ley 100 del 1993, señala que las Empresas Sociales del Estado en materia contractual se rigen por el derecho privado, pero podrán discrecionalmente utilizar las cláusulas excepcionales al derecho común previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

El artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 estableció que las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado deberán adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social, hoy de Salud y Protección Social. Asimismo, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución Número 5185 del 2013, por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las empresas sociales del estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual.

Con fundamento en la Resolución N° 0378 del 27 de agosto de 2024, *por medio del cual se deroga Resolución N° 293 de 2020 – N° 654 de*

2021 - No. 400 DE 2022 - No. 495 DE 2023 y se adopta el nuevo manual de contratación para la E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA ISABU se dictan otras disposiciones, al Estatuto de Contratación de la Entidad, adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No 005 de 2024 del agosto 23 de 2024.

Por lo anteriormente expuesto, la selección del contratista se llevará a cabo mediante la modalidad DE CONTRATACION DIRECTA según lo establecido en el literal a) del artículo 44, el cual indica:

ARTÍCULO 44°. CONTRATACIÓN DIRECTA. *La Empresa Social del Estado* ***E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANAGA – ISABU*** *adelantará el procedimiento de selección de contratación directa en relación con las contrataciones que se encuadren dentro de las causales a que se refiere el presente numeral, aun cuando por la naturaleza y características del objeto a contratar exista en el Estatuto otro procedimiento que pudiere aplicar.*

Mediante el procedimiento de selección de contratación directa, el ISABU, sin necesidad de obtener más de una oferta, podrá contratar atendiendo las condiciones del mercado en términos de calidad y precio y de idoneidad del oferente referente a su capacidad para ejecutar el contrato, con base en los resultados del estudio previo al que se refiere el presente estatuto.

La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos:

a) Cuando el valor del contrato sea igual o inferior al equivalente en pesos a ochocientos (800) salarios mínimos mensuales legales vigentes SMMLV.

SOPORTE ECONOMICO DEL CONTRATO

Según información del área gestora de la presente necesidad de contratación, que es un servicio, y de acuerdo con el plazo de ejecución y demás factores planteados por dicha área para el presente proceso, se realizó estudio de mercado con las cotizaciones allegadas a la entidad, se estima conveniente tomar el menor valor de las cotizaciones, el valor estimado para el presente proceso de contratación corresponderá a la suma de **QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE ($ 550.890.513).** Este presupuesto tiene incluido todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la E.S.E. ISABU.

DATOS GENERALES DE LA CONTRATACION

OBJETO	**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE CALL CENTER PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO ASISTENCIAL QUE REQUIERE LA ESE INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS"**
VALOR ESTIMADO DE LA COMPRA Y VARIABLE USADA PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN	El presente proceso de contratación a celebrarse, se estima en la suma total de **QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE ($ 550.890.513).** Sobre este presupuesto se aplicará todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la ESE ISABU. (Valor establecido según estudio de sector que forma parte integral del presente documento). Respaldado con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 326 del 25 de febrero de 2025.
FORMA DE PAGO	La ESE ISABU pagará el valor del contrato correspondiente a la suma de **QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE ($ 550.890.513),** con un valor promedio mensual de **NOVENTA Y UN MILLON OCHOCIENTOS QUINCE MIL OCHENTA Y CINCO PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($91.815.085),** según facturas presentadas por el contratista de conformidad con el precio ofertado, y

	las horas por servicios ejecutadas, previa presentación de los informes de actividades y certificación de cumplimiento por parte del Supervisor del contrato. Es de advertir que una vez legalizada la respectiva cuenta con todos los soportes requeridos, la E.S.E ISABU pagara las mismas dentro del término máximo de noventa (90) días hábiles, vencido dicho plazo dará lugar al pago de los intereses que conforme al ordenamiento legal vigente correspondan. El Contratista Deberá allegar la factura correspondiente y acreditar encontrarse al día con el pago del sistema de seguridad social integral, riesgos laborales y parafiscales (cuando a ello hubiere lugar) de conformidad con lo señalado en el Parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. **PARAGRAFO PRIMERO.** Para cada pago el contratista deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones parafiscales frente al Sistema de Seguridad Social integral y Cajas de compensación familiar, ICBF y SENA, según corresponda, mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal o el representante legal, correspondientes al periodo que se paga; en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 100 de 1993, Decreto 1703 de agosto 2 de 2002, y la ley 828 de 2003. En dicha certificación se debe hacer constar que la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema y en particular la relativa a los afiliados y la correspondiente a sus Ingresos Base de Cotización es correcta y que no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema. En todo caso el supervisor general del contrato podrá solicitar en el momento que estime conveniente, copias de los recibos de pago de los aportes a los sistemas de salud, pensión ARL y Parafiscales. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: El contratista deberá presentar la factura o documento equivalente, según sea el caso, constancia de pago de aportes a la seguridad social demás documentos señalados en la presente cláusula. La no presentación de estos documentos o su presentación extemporánea exonera a la E.S.E ISABU del pago de intereses moratorios. **PARÁGRAFO TERCERO**: Los pagos que la E.S.E ISABU se compromete a efectuar están sujetos al PAC (Plan Anual Mensualizado de Caja) de acuerdo con las normas legales vigentes, comprometiéndose a incluir las partidas que sean necesarias. **NOTA 1:** En el valor se entienden incluidos los costos directos e indirectos que ocasione la ejecución del contrato. **NOTA 2:** El contratista deberá presentar la factura o la cuenta de cobro, según sea el caso, constancia de pago de aportes a la seguridad social, parafiscales, riesgos profesionales y demás documentos requeridos para el pago de la cuenta de cobro.
PLAZO ESTIMADO DEL CONTRATO A CELEBRAR	El plazo de ejecución del contrato será **SEIS (6) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.
LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL	Las actividades previstas en el presente estudio se deben desarrollar en el Municipio de Bucaramanga, el cual para todos los efectos legales será el domicilio contractual.
SUPERVISIÒN O INTERVENTORIA	Verificación técnica, jurídica, administrativa y contable de la ejecución y cumplimiento del presente contrato serán ejercidos a través del Profesional o la persona que se designe para tal fin de la ESE ISABU; sus funciones como supervisor, están establecidas en el manual de contratación de la institución.
RUBRO PRESUPUESTAL	2120202008 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION.
DOCUMENTOS Y/O REQUISITOS REQUERIDOS	

Deberá aportarse la siguiente documentación del potencial contratista:

1. REQUISITOS DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD JURÍDICA

La capacidad jurídica del proponente, entendida como la posibilidad de adelantar actividades en el marco de su objeto social, las facultades de su representante legal y la autorización del órgano social competente, cuando esto sea necesario, de acuerdo con sus estatutos sociales y la ausencia de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar derivadas de la ley. El proponente deberá aportar los siguientes documentos para acreditar la capacidad jurídica:

1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Este documento debe venir firmado por el representante legal de la sociedad, si se trata de una persona jurídica o por el representante legal del consorcio o unión temporal, si la propuesta se presenta bajo esta modalidad asociativa.

El proponente deberá presentar este documento de acuerdo con el modelo suministrado por la Entidad. Quien suscriba la carta de presentación de la propuesta deberá:

Tener la calidad de representante legal o apoderado del proponente, con facultad expresa de actuar en nombre y representación del mismo. En este último caso, la facultad de representación debe comprender las de presentar la propuesta, celebrar el contrato (en caso de resultar adjudicatario) y liquidarlo. Si la presentación de la propuesta implica la transgresión del deber establecido en el numeral 7° del artículo 23 de la Ley 222 de 1995, el proponente individual o el integrante de la propuesta conjunta deberá, además, allegar autorización de la junta de socios o asamblea general de accionistas, según corresponda.

En caso de ser consorcio o unión temporal: Tener la calidad de representante del consorcio o unión temporal, con facultad expresa de actuar en nombre y representación del mismo. Tal facultad de representación debe comprender la de presentar la propuesta, celebrar el contrato (en caso de resultar adjudicatarios) y liquidarlo.

La presentación de los documentos anteriormente señalados, se efectuará y verificará conforme a lo previsto en la presente convocatoria.

Deberá aportarse debidamente firmada por representante legal (persona jurídica) o convencional (consorcio y/o uniones temporales) o el proponente (persona natural) o persona autorizada del proponente, según Anexo No. 01, de la convocatoria. La omisión de la firma conduce a establecer la ausencia del ofrecimiento, por tanto, se considera un incumplimiento sustancial.

1.2 CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Si la propuesta la presenta una persona jurídica, debe aportar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio cuya expedición no sea superior a TREINTA (30) días hábiles anteriores al cierre del proceso, en donde conste quién ejerce la representación legal, las facultades del mismo. Igualmente, en dicho certificado se debe acreditar que el objeto social del proponente le permite realizar o cumplir el objeto del presente Proceso de Selección, y que su duración no es inferior al término del plazo del contrato y un (1) año más.

Para el caso de otras formas asociativas, podrán presentar el documento equivalente al de existencia y representación legal, que contenga los elementos necesarios para la verificación de la información requerida.

Cuando se trate de personas naturales que ejerzan profesiones liberales, no estarán obligadas a presentar el certificado de matrícula mercantil, sin embargo, aquellos proponentes que ejerzan este tipo de profesiones, y que en la actualidad se encuentran inscritos en el Registro Mercantil podrán allegar para el efecto el certificado de matrícula en mención vigente, cuya expedición no podrá ser superior a TREINTA (30) días hábiles anteriores al cierre del proceso, donde conste la actividad que ejerce.

Si la propuesta se presenta a nombre de una Sucursal, se deberá anexar los Certificados tanto de la Sucursal como de la Casa principal.

En ofertas conjuntas, cuando los integrantes del consorcio o unión temporal, o uno de ellos, sea persona jurídica, cada uno de ellos o el integrante respectivo, debe aportar el citado certificado y la autorización correspondiente, teniendo en cuenta que la responsabilidad de todos sus integrantes es solidaria, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993 y en los artículos 1568 y 1571 del Código Civil.

La sociedad debe tener una duración no inferior al plazo del contrato y un año más (artículo 6o Ley 80 de 1993).

1.1 CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN Y CLASIFICACIÓN EN EL REGISTRO UNICO DE PROPONENTES – RUP

Todos los proponentes que demuestren interés en participar en el presente proceso de contratación, deberán estar inscritos como PROVEEDOR en el Registro Único de Proponentes con el fin de que la entidad realice la verificación correspondiente, de conformidad con lo

establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012 y el Decreto 1082 de 2015, para lo cual deberán allegar el certificado de inscripción y clasificación en el RUP, expedido por respectiva la Cámara de Comercio cuya fecha de expedición no sea superior a TREINTA (30) días hábiles anteriores al cierre del proceso de selección.

La inscripción del proponente debe encontrarse vigente y en firme durante el termino traslado del informe de evaluación en el Registro Único de Proponentes (RUP).

1.4 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL

Cuando dos o más personas naturales o jurídicas deseen presentar sus ofertas en consorcio o unión temporal, cada una de ellas deberá cumplir con los requisitos que se le exigen individualmente en las presentes condiciones contractuales.

Se entiende por CONSORCIO cuando dos o más personas en forma conjunta presenten una misma propuesta para la celebración, adjudicación y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato. En consecuencia, todas las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la propuesta y del contrato, afectarán a todos los miembros que la conforman. Se entiende como UNIÓN TEMPORAL cuando dos o más personas en forma conjunta presenten una misma propuesta para la celebración, adjudicación y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente por el cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.

Quienes presenten ofertas como consorcios o uniones temporales, deberán ajustarse a lo dispuesto en el manual de contratación de la ESE ISABU. El documento de conformación del consorcio o unión temporal deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Objeto.
- Identificación de los integrantes.
- Porcentaje de participación de cada uno de sus miembros.
- Designación de la persona que representará legalmente al consorcio o unión temporal.
- Facultades del representante legal.
- Duración, la cuál será por el tiempo comprendido entre la presentación de la propuesta, ejecución y liquidación del contrato en caso de resultar favorecidos.
- La firma de todos y cada uno de sus integrantes.
- Manifestación expresa de la responsabilidad solidaria e ilimitada de sus miembros frente a la entidad en la celebración y ejecución del contrato.
- Acreditación de la autorización de los órganos respectivos para consorciarse.

Los proponentes indicarán si su participación es a título de consorcio o unión temporal, y en este último caso, deberán señalar la extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la entidad estatal contratante y no podrá ser inferior al 20% so pena de ser rechaza la propuesta.

Los miembros del consorcio o unión temporal deberán designar la persona que para todos los efectos representará legalmente el consorcio o unión temporal, señalando las normas básicas que regulen las relaciones entre ellos. Su duración no podrá ser inferior al término del contrato y un (01) año más. No podrá haber cesión del contrato entre los miembros del consorcio o unión temporal. Esta condición es cláusula obligatoria del contrato.

1.5 COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Los Proponentes deben suscribir el compromiso anticorrupción contenido en los Anexos de loa términos de referencia y/o invitación privada, en el cual manifiestan su apoyo irrestricto a los esfuerzos del Estado colombiano contra la corrupción. Nota: De toda la información y documentación solicitada a lo largo del presente pliego el proponente solo deberá aportar aquella que no se encuentre certificada en el Registro Único de Proponentes. Por lo tanto, EL BIF al momento de realizar la verificación de requisitos habilitantes y calificación de las propuestas tomara como válida únicamente la información certificada en dicho registro, las demás condiciones que no se encuentren certificadas en el registro único de proponentes y que sean exigidas por la entidad contratante, serán verificadas de la documentación adicional que el proponente aporte en su propuesta.

1.6 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

El proponente no podrá encontrarse incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar a que se refiere la Constitución Política y la ley y así lo declarará en Carta anexa a la propuesta; por ende, se deberá presentar declaración juramentada.

Para que su propuesta sea admisible, el Proponente, o todos y cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio: - No puede(n)

estar incurso(s) en causal(es) de inhabilidad o incompatibilidad señalada(s) en la Constitución Política o en la ley; - No puede(n) tener conflicto de interés de origen legal o contractual para la ejecución del Contrato; - Se debe(n) encontrar en situación de cumplimiento respecto de obligaciones con el Sistema de Seguridad Social y aportes parafiscales en relación con sus empleados en Colombia.

1.7 CERTIFICACIÓN DE ACREDITACIÓN DE PAGO DE APORTES PARAFISCALES –LEYES 100 DE 1.993, 789 DE 2.002 Y 828 DE 2003.

Para la presentación de las ofertas por parte de personas jurídicas y naturales, será indispensable acreditar el pago de aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aporte a las cajas de compensación familiar, I.C.B.F. y servicio nacional de aprendizaje (cuando haya lugar), mediante certificación expedida por el revisor fiscal, o persona proponente que acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes 789 de 2.002 y 828 de 2.003, acompañado de copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes disciplinarios de la Junta de Contadores.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario No. 2286 De 2003 y la Ley 1607 de 2002 (CREE), los proponentes que se encuentren excluidos del pago de los aportes al régimen de subsidio familiar, SENA, el CBF, deberá acreditar dicha situación presentando el certificado de exclusión emitido por la Caja de Compensación Familiar a la cual se encuentren afiliados o por el SENA y el ICBF cuando les corresponda certificarlo.

Las personas naturales de acuerdo con lo señalado en el Decreto 1273 de 2018; deberán acreditar mediante certificación que están afiliados al sistema de seguridad social (salud y pensión) así como a riesgos laborales, además del pago al día.

1.8 ACTA DE AUTORIZACIÓN DE ÓRGANO SOCIAL COMPETENTE

Si el representante legal del oferente o de alguno de los integrantes de un Consorcio o Unión Temporal, tiene alguna limitación para suscribir la oferta y/o el contrato, según lo indicado en el Certificado de Existencia y Representación Legal, o requiere de autorización de sus órganos de dirección para la propuesta y para suscribir el contrato, deberá anexar a su propuesta los documentos que acrediten legalmente dicha autorización, la cual debe ser previa a la presentación de la oferta.

1.9 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES.

De conformidad con lo consagrado en el artículo 60 Ley 610 de 2000, ningún proponente ni los integrantes de proponentes plurales, podrá haber sido declarado responsable fiscalmente, caso en el cual será inhábil para contratar con el Estado durante los cinco años siguientes a la ejecutoria del fallo correspondiente: inhabilidad que cesará cuando la Contraloría competente declare haber recibido el pago o, si este no fuere procedente, cuando la Contraloría General de la República excluya al responsable del boletín de responsables fiscales. Dicha circunstancia se verificará por parte de la Entidad en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República vigente a la fecha de cierre del presente proceso de selección.

Igual requisito deberá cumplir el representante legal del proponente plural, así como el representante legal de la persona jurídica, ya sea como proponente o integrante de proponente plural.

Los proponentes extranjeros que no tengan sucursal o domicilio en Colombia (persona natural o persona jurídica, así como los representantes legales de las personas jurídicas y/o del proponente plural, y los integrantes de proponente plural) deberán presentar una declaración rendida bajo la gravedad de juramento en la que se declare que no tiene antecedentes fiscales.

1.10 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS.

La Entidad hará la consulta en la página web de la Procuraduría General de la Nación el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), para verificar la existencia o no de antecedentes disciplinarios del proponente (persona natural o persona jurídica, representante legal de la persona jurídica y del proponente plural, así como los integrantes del proponente plural).

En caso de que en el certificado de antecedentes disciplinarios conste que el proponente presenta antecedentes disciplinarios vigentes que impliquen inhabilidad para contratar con el Estado, su propuesta será rechazada.

Los proponentes extranjeros que no tengan sucursal o domicilio en Colombia (persona natural o persona jurídica, así como los representantes legales de las personas jurídicas y/o del proponente plural, y los integrantes del proponente plural) deberán presentar una declaración rendida bajo la gravedad del juramento en la que se declare que no tiene antecedentes disciplinarios.

1.11 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES.

Ningún proponente persona natural o representante legal de personas jurídicas o representante legal del proponente plural, podrá registrar antecedentes judiciales, para lo cual la Entidad verificará en la página de la Policía Nacional, dicha circunstancia. De igual forma, todas las

personas naturales que integren los Proponentes plurales y los representantes legales de la persona jurídica que conforman dichos proponentes plurales, no podrán registrar antecedentes judiciales; así mismo de quien abona la propuesta si es del caso. No obstante, el proponente si así lo desea, podrá presentar con su oferta el certificado.

Los proponentes extranjeros que no tengan sucursal o domicilio en Colombia (persona natural o persona jurídica, así como los representantes legales de las personas jurídicas y/o del proponente plural, y los integrantes de proponentes plurales) deberán presentar una declaración rendida bajo la gravedad del juramento en la que se declare que no tiene antecedentes judiciales.

1.12 REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS RNMC

Todo proponente, persona natural, representante legal de persona jurídica y/o de cada uno de los integrantes del consorcio o la unión temporal, según aplique, deberá allegar certificado del Sistema Registro Nacional De Medidas Correctivas – RNMC de la Policía Nacional, donde se verifique que no tiene sanciones de conformidad con la Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, en concordancia con el artículo 183 numeral 4º.

1.13 REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT.

Todo proponente, Persona Natural o Jurídica o su Representante Legal, en forma individual o integrantes de proponentes plurales, deberán presentar REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO, emitido por la DIAN.

En el caso de consorcios, uniones temporales o promesa de sociedad futura se deberá aportar el RUT de cada integrante. El registro único tributario del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura se deberá tramitar una vez se adjudique el contrato.

1.14 FOTOCOPIA LEGIBLE DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Todo proponente Persona Natural, Representante Legal de la persona jurídica o representante del proponente plural y cada uno de los integrantes de proponentes plurales deberán anexar fotocopia del documento de identificación VIGENTE; así mismo de quien abona la propuesta, si es del caso.

Así mismo todas las personas de origen extranjero que sean integrantes de proponentes plurales y/o representantes legales de estos o proponente como persona natural deberán anexar fotocopia del pasaporte actual y vigente.

1.15FOTOCOPIA DE LA LIBRETA MILITAR

El Proponente futuro contratista, cuando sea Persona Natural, o Representante Legal de la Persona Jurídica, o del proponente plural, y los integrantes de proponentes plurales, deben anexar fotocopia de la libreta Militar o documento que acredite tener su situación militar definida, siempre y cuando tengan edad inferior a los 50 años. Según lo dispuesto en el artículo 111 del Decreto 2150 del 1995 y el artículo 11 de la ley 1861 de 2017.

1.16REDAM

El Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM, es un mecanismo de control creado por el Gobierno Nacional a través de la Ley 2097 de 2021, que busca garantizar el cumplimiento de las obligaciones para todas las personas que hayan suscrito títulos alimentarios.

1.17CERTIFICADO DE INHABILIDADES POR DELITOS SEXUALES

El contratista deberá acreditar que no registra inhabilidad por Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años (Ley 1918 de 2018), reglamentada por el Decreto 753 de 2019 expedido por la Policía Nacional.

1.18CERTIFICADO CONFLICTO DE INTERESES PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL DE LA FUNCION PUBLICA.

En Colombia, el concepto de conflicto de intereses se encuentra definido en el artículo 44 del Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019) y nos dice que este surge “cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público”.

Los conflictos de intereses ponen en riesgo la obligación de garantizar el interés general del servicio público y afectan la confianza ciudadana en la administración pública.

Por ello, es necesario que los servidores públicos y contratistas conozcan sobre las situaciones en las que sus intereses personales pueden influir en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, en beneficio particular, afectando el interés público, con el fin de que puedan ser advertidos y gestionados en forma preventiva, evitando que se favorezcan intereses ajenos al bien común.

Realizar la declaración de bienes y renta y conflicto de intereses de la funcion publica en modalidad de ingreso: https://www1.funcionpublica.gov.co/web/sigep2/ley-2013

2 EXPERIENCIA.

La ESE ISABU requerirá como experiencia un mínimo de condiciones, que van desde requerimientos generales hasta requerimientos específicos, los cuales son adecuados, relacionados y proporcionales al objeto del contrato a ejecutar, a la magnitud y a la finalidad de la Empresa, la cual busca un contratista que cuente con la experiencia suficiente en la realización de labores iguales o similares al objeto contractual. Se busca que quienes formulen propuesta, sean oferentes que gracias a su experiencia cuenten con solidez, posicionamiento y permanencia en el mercado.

En consecuencia, se deberá acreditar experiencia en ejecución de hasta UN (01) contrato cuyo objeto sea la PRESTACION DE SERVICIOS DE CALL CENTER y/o similar; y cuyo valor del contrato, expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de terminación sea por monto igual o superior al 100% del presupuesto oficial para este contrato expresado en SMMLV vigencia 2025, el contrato aportado entre debe estar debidamente registrado en el RUP con los siguientes códigos, se deber acreditar por medio de acta de liquidación o certificación

CLASIFICACIÓN UNSPSC	DESCRIPCIÓN
81112000	SERVICIOS DE DATOS
81161700	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
83111500	COMUNICACIONES TELEFONICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA

La experiencia del oferente plural (unión temporal o consorcio), corresponderá a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural. Por lo cual todos los integrantes del proponente plural deben aportar experiencia. Finalmente, cuando un proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación.

NOTA: NO SE ACEPTARÁN CONTRATOS SOLOS COMO DOCUMENTO PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA. Se deberán acompañar de Las actas de liquidación y/o certificación, estas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social del oferente.
- Nombre del contratista.
- Si el contrato se ejecutó en consorcio o unión temporal u otra forma conjunta, deberá indicar el nombre de sus integrantes y el porcentaje de participación de cada uno de ellos.
- Objeto del Contrato.
- Fecha de inicio y fecha de terminación.
- Valor del Contrato.
- Nombre de quien expide la certificación.
- Datos del contratante (teléfono, fax, correo electrónico, etc.)

Criterios diferenciales para MiPymes en el sistema de compras públicas, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, (adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021)

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015. Para las empresas que acrediten su calidad de MiPymes debidamente constituida, para acreditar la experiencia, el proponente deberá presentar hasta dos (2) contratos cuyo valor ejecutado sea igual o mayor al cincuenta por ciento (50%) del presupuesto oficial del presente proceso de selección y que acredite la ejecución del alcance descrito anteriormente.

NOTA 1: Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de MiPymes y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

NOTA 2: Lo previsto en esta norma aplica sin perjuicio de lo dispuesto en los Acuerdos Comerciales suscritos por el Estado colombiano, pero no rige en las convocatorias limitadas que se realicen conforme a los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 de este Decreto.

3 CAPACIDAD TECNICA

3.1 COMPONENTE TÉCNICO: MEDIOS DE PRODUCCIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos planteados por la ESE ISABU, el prestador de servicios deberá certificar que ofrece las herramientas y recursos necesarios que garanticen el adecuado desarrollo de las actividades propuestas, atendiendo como mínimo las siguientes especificaciones:

CONCEPTO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
Puestos de trabajo	13 puestos de trabajo	El personal del proceso de Call Center funcionará en el inmueble señalado por la ESE ISABU. El mobiliario, sillas y elementos ergonómicos serán aportados por el contratista.
Equipo de cómputo	13 puestos de trabajo	Computadores de escritorio (características mínimas: Core i3 3.2 Ghz de 10ª generación o superior, Ram de 8gb o superior, disco SSD de 120 gb o superior, disco mecánico de 512 Gb o superior. Licencia Windows 10 y UPS de 1 KVA. Dichos equipos deberán funcionar con licenciamiento de antivirus instalado.
Almacenamiento y transmisión de datos	1 servidor	Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center.
Comunicaciones	N/A	2 troncales SIP con 15 sesiones cada una distribuidas en 15 conexiones móviles y 15 conexiones fijas. Realizar confirmación de citas
Conectividad	N/A	Canal de BA mínimo de 500 MB
Elementos de Protección personal y/o dotación	Los que resulten necesarios	Los requeridos según el perfil del personal

3.2 COMPONENTE MÍNIMO DE RECURSO HUMANO

El proponente deberá certificar la disponibilidad del siguiente Equipo de Trabajo:

Considerando todo lo anterior y para el desarrollo de las actividades del proyecto el proponente deberá asegurar un equipo que deberá presentar con su propuesta, junto con los documentos que certifiquen el cumplimiento de los requisitos de todos y cada uno de los perfiles del equipo de trabajo que debe tener conformado al momento de la presentación de la propuesta y debe estar disponible para la ejecución del contrato, en el evento que resulte seleccionado.

Para el desarrollo del objeto contractual se requiere de los siguientes perfiles en el equipo de trabajo:

PERFIL	CANTIDAD	REQUISITOS MÍNIMOS
COORDINADOR PARA EL MONITOREO Y GESTION DE CALL CENTER	1	Tecnólogo en áreas administrativas o afines, con experiencia mínima de 2 años en supervisión y monitoreo de operaciones de Call Center. Conocimientos en indicadores de gestión, manejo de software de gestión de llamadas y protocolos de atención.
TELEOPERADORES DE UNIDAD DE GESTION CALL CENTER	12	Bachilleres o técnicos en servicio al cliente, administración o áreas afines. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica, servicio al cliente, o cargos similares, con buena capacidad de comunicación y manejo de herramientas ofimáticas.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE CALL CENTER	1	Profesional en ingeniería, administración o áreas relacionadas, con experiencia mínima de 3 años como líder de operaciones de Call Center. Conocimiento en telecomunicaciones, y normativas de servicio al cliente. Debe acreditar Certificado en gestión avanzada de equipos operativos bajo normas COPC.

La ejecución del proceso integral de Call Center para la gestión del agendamiento de citas en la ESE ISABU, debe prestarse con idoneidad y

experiencia; es así como, el CONTRATISTA debe de garantizar a la entidad el talento humano que satisfaga la necesidad de la ESE ISABU, para lo cual presentará una propuesta de estructura organizacional para la ejecución del proyecto.

El proponente deberá allegar

3.3 PLAN DE CONTINGENCIA

Dentro de la propuesta se debe presentar como actividad básica el diseño de un plan de contingencia, a efectos de sortear situaciones o eventos excepcionales, en las cuales se evidencie un impedimento de cualquier índole, que afecte la ejecución del proceso en condiciones de normalidad, el cual debe comprender como mínimo:

- Posibilidad de la implementación de procesos manuales y sistemas a instaurar (Anexar los formatos en orden de acuerdo al servicio que correspondan, esquema para la socialización con el grupo de trabajo).
- Procesos y procedimientos para ingresar al sistema la información en caso de haberse presentado caídas o fallas en el mismo. (Presentar el instructivo que se le entregará a cada usuario de la red para proceder a efectuar el ingreso de la información al sistema, claro, conciso y preciso).
- Tipo de soporte en sistemas a ofrecer en los siguientes casos: Cuando se presenten fallas técnicas en el sistema y cuando se presenten fallas de hardware y equipos. (Detallar claramente a quien deben acudir en dichos casos, cómo deben efectuar el reporte, y las disponibilidades de tiempo para brindar el soporte).
- En caso de informes adicionales solicitados, deberán distribuir los procesos y garantizar que el día a día no se paralice.
- Lo anterior debe ser socializado con el grupo operativo al inicio del contrato, y anexar a los interventores de este, copia del respectivo formato donde conste que se presentó al grupo de trabajo

4 PROPUESTA ECONOMICA

Atendiendo a la necesidad de la entidad, correspondiente a la realización de la etapa de planeación del presente proceso de contratación, se establecieron unas características mínimas requeridas que se encuentran en documento adjunto a los presentes estudios previos y en los términos de referencia, denominado **ANEXO No. 2** en consecuencia se debe anexar el **FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA** para la presentación de la oferta económica el cual corresponde a la sumatoria de los valores UNITARIOS de la totalidad de los ÍTEMS.

4.1 REGLAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONOMICA:

- La entidad se permite informar que los oferentes que deben diligenciar el anexo 2, sin sobrepasar los valores establecidos por la entidad, so pena de rechazo de la propuesta.
- NO se aceptarán propuestas parciales, deberá presentarse propuesta por el total de los ítems, caso contrario se considerará la propuesta NO habilitada.
- Los valores cotizados por cada proponente se totalizarán y con este valor se adjudicará al que tenga menor precio.

5 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.

Son causales para el rechazo de las propuestas, las siguientes:

a) Cuando se compruebe que un proponente ha interferido, influenciado, u obtenida correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los proponentes.
b) Cuando se compruebe confabulación entre los proponentes que altere de cualquier manera la aplicación del principio de selección objetiva.
c) Cuando el proponente o alguno de sus integrantes se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidad fijadas por la Constitución y la Ley.
d) Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que no correspondan a la realidad que le permita cumplir un requisito mínimo.
e) Cuando el Objeto Social de la firma, incluido en el Certificado de Existencia y Representación Legal no faculte a la sociedad para desarrollar la actividad materia de la futura contratación.
f) Cuando el oferente sea persona jurídica y se encuentre incurso en alguna de las causales de disolución o liquidación proferidas por Autoridad Competente.
g) Cuando se presente más de una oferta por un mismo oferente o se ostente la calidad de representante legal o socio de más de una persona jurídica participante en el presente proceso de selección.
h) Cuando el valor de la propuesta contenga precios artificialmente bajos y cuya justificación no sea válida para el organismo.
i) Cuando la oferta no cumpla con las especificaciones técnicas mínimas exigidas.
l) Cuando el proponente no subsane en los términos establecidos en la Invitación o realice subsanación parcial.
k) Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos tergiversados, alterados o tendientes a inducir a error a la ESE ISABU.

l) La no presentación de la oferta económica.
m) No tener capacidad jurídica al momento de presentación de la oferta.
n) Cuando los oferentes realicen modificaciones a los ítems o supriman algún aspecto relacionado en las condiciones de la convocatoria o adendas.
o) La NO presentación de la garantía de seriedad junto con la propuesta, de acuerdo a lo establecido en la ley 1882 de 2018, articulo 5, parágrafo 3, cuando se pida dentro del proceso.
p) Cuando los valores de la oferta económica (anexo 2) sobrepase los valores establecidos por la entidad.
q) Y las demás contempladas en la Ley.

DETERMINACIÓN, CUANTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS:

De conformidad a la clase de contrato a celebrar, se determina establecer los riesgos que pasan a relacionarse. De igual forma, en caso de presentarse un eventual incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte del contratista, la entidad se vería obligada a realizar la terminación anticipada o la declaratoria de la caducidad del mismo por el eventual incumplimiento; deduciendo del valor adeudado al contratista los descuentos por los trabajos no realizados sin perjuicio de las eventuales sanciones en que pueda incurrir el contratista por su conducta.

Asignación de riesgos de acuerdo a la recomendación del documento CONPES:

1. **Riesgos Económicos:** Se recomienda que por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente y con las condiciones necesarias para llevar a cabo el objeto contractual, el riesgo se traslada al contratista en atención a su experticia en el manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos económicos. Desde luego, ello no podrá hacerse en relación con riesgos que el mismo no pueda controlar, como condiciones macroeconómicas no previsibles, las cuales por ser imprevisibles escaparían de la órbita de aplicación del artículo 4 de la ley 1150 de 2007.

2. **Riesgos Sociales o Políticos:** Se recomienda que por regla general el riesgo previsible, de esta naturaleza lo asuma la entidad contratante que, en atención a su condición, se presume que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva del mismo. De manera excepcional se puede trasladar el riesgo cuando, por ejemplo, existen mecanismos de cobertura en el mercado.

3. **Riesgo Operacional:** Por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente, los riesgos operacionales se transfieren al contratista, en la medida que cuenta con mayor experiencia y conocimiento de las variables que determinan el valor de la inversión y tendrá a su cargo las actividades propias del contrato en aquellos contratos donde se presente un alto componente de complejidad técnica, las entidades estatales pueden considerar la posibilidad de utilizar como mecanismo de mitigación el Otorgamiento de garantías parciales para cubrir eventuales sobrecostos asociados a la complejidad identificada.

4. **Riesgos Financieros:** Se recomienda que el riesgo se traslade al contratista por regla general y bajo la premisa de contar con información suficiente. En atención a su experticia en la consecución y estructuración de los recursos necesarios, se presume que cuenta con un manejo de posibilidad de administración efectiva de los riesgos financieros.

5. **Riesgos Regulatorios:** Se recomienda que, por regla general, el riesgo lo asuma la parte que cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos regulatorios por su naturaleza y en virtud de las normas propias de cada regulación. Este riesgo está en cabeza del contratista.

6. **Riesgos de la naturaleza:** Siempre y cuando existan formas de mitigación al alcance del contratista, los riesgos de la naturaleza deben ser trasladados al mismo.

7. **Riesgo Ambiental:** La asignación del riesgo ambiental depende de la especificidad de cada proceso, por ejemplo:

   - Por ejemplo, cuando se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada y/o plan de manejo ambiental, antes del cierre de la licitación, el contratista asumirá los costos implícitos en el cumplimiento de las obligaciones definidas en dicha licencia y/o plan de manejo ambiental.
   - Cuando se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada antes del cierre de la licitación y esta sea modificada por solicitud del contratista él asumirá los costos que implique está modificación.
   - El riesgo de que, durante la ejecución, la operación y el mantenimiento de las obras, se configuren pasivos ambientales causados por el incumplimiento o la mala gestión de la licencia ambiental y/o el plan de manejo ambiental será asumido por el contratista.
   - Cuando no se cuente con licencia ambiental debidamente ejecutoriada y/o plan de manejo ambiental, antes del cierre de la licitación, los costos por obligaciones ambientales se deberán estimar y prever en los contratos acorde con la naturaleza y magnitud del objeto contractual. En estos casos, la entidad estatal podrá asumir el riesgo de que los costos por obligaciones ambientales resulten superiores a lo estimado.
   - Cuando por la naturaleza del proyecto no se requiera licencia ambiental, los costos para realizar un adecuado manejo ambiental se deben estimar y prever en los contratos acorde con la naturaleza y magnitud del proyecto. En estos casos, la entidad estatal podrá

asumir el riesgo por el costo de las obligaciones adicionales resultantes de la existencia de un plan de manejo posterior al cierre de la licitación, solo cuando la exigencia no surja del mal manejo ambiental del proyecto.

De acuerdo a lo anterior, y por la naturaleza del servicio y/o bien a adquirir no se considerará esta clase de riesgo en la presente contratación.

8. Riesgo Tecnológico: Se recomienda que por regla general y bajo la premisa de contar con la información suficiente, el riesgo se traslade al contratista que, en atención a su experticia en el objeto contractual y los estándares tecnológicos, cuenta con un manejo y posibilidad de administración efectiva de los riesgos tecnológicos." De tal forma, este riesgo estará en cabeza del contratista.

Análisis cualitativo de riesgos con su probabilidad e impacto: La contratación del objeto del presente estudio, puede presentar los siguientes riesgos:

La contratación del objeto del presente estudio puede presentar los siguientes riesgos:

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y,	Consecuencia de la ocurrencia del	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría			¿Cómo se realiza el	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Interno	Ejecución	operacional	Información errónea o	Demora y/o incumplimiento	posible	Moderado	3	bajo	Entidad contratante	evitar el riesgo	2	menor	2	bajo	Si	Entidad contratante	Actividades de	Continuamente
2	General	Interno	Planeación	económico	Estimación inadecuada de	Desequilibrio económico	improbable	Menor	2	bajo	Contratista	evitar el riesgo	1	insignificante	1	bajo	Si	Contratista	Actividades de	Continuamente
3	General	Interno	Ejecución	operacional	Negligencia, imprudencia o	Demora y/o incumplimiento de	posible	Moderado	3	bajo	Contratista	evitar el riesgo	2	menor	2	bajo	si	Contratista	Actividades de Seguimiento	Continuamente
4	General	Interno	Ejecución	operacional	Uso indebido de información	Incumplimiento a la póliza de	raro	Insignificante	1	bajo	Contratista	transferir el riesgo	2	Insignificante	1	bajo	si	Contratista	Actividades de Seguimiento	Continuamente
5	General	Interno	Ejecución	operacional	Accidentes de trabajo y	Disminución de la capacidad	posible	Menor	2	bajo	Contratista	transferir el riesgo	1	Insignificante	1	bajo	si	Contratista	Actividades de	Continuamente
6	General	Externo	Ejecución	operacional	Falta de calidad en el servicio	Incumplimiento de las obligaciones	posible	Menor	2	bajo	Entidad contratante	transferir el riesgo	1	Insignificante	1	bajo	si	Entidad contratante	Actividades de Seguimiento	Continuamente
7	General	Interno	Planeación	económico	Financiamiento del contrato	Desequilibrio económico	raro	Insignificante	1	bajo	Contratista	evitar el riesgo	1	Insignificante	1	bajo	si	Contratista	01/08/2020	31/07/2020

GARANTIAS EXIGIBLES

		SI	NO	CUANTÍA	VIGENCIA
COBERTURA EXIGIBLE	Garantía de seriedad del ofrecimiento		X	Diez (10%) por ciento del valor total del contrato.	Por plazo mínimo de noventa (90) días calendario o el que en cada caso considere la Empresa Social del Estado E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANAGA – ISABU, para garantizar la seriedad de la propuesta.
	Cumplimiento del contrato	X		Diez (10%) por ciento del valor total del contrato	Por la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más.
	Estabilidad y Calidad de Obra		X	Quince por ciento (15%) del valor total del contrato	Vigencia igual al plazo del contrato y cinco (5) años más, contados a partir de la entrega de la obra. En caso de que la obra comprometa la estructura de la planta física de la Empresa Social del Estado E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANAGA – ISABU, la vigencia será aumentada en dos (2) años más.
	Correcto manejo e inversión del anticipo o pago anticipado		X	Ciento por ciento (100%) del Valor del Anticipo o pago anticipado, en dinero o en especie para la ejecución del contrato.	Su vigencia debe ser por el término del contrato y cuatro (4) meses más.
	Pago de Salarios, prestaciones Sociales e indemnizaciones	X		Diez por ciento (10%) del valor total del contrato	Por la vigencia del contrato y tres (3) años más
	Responsabilidad civil contractual y extracontractual		X	Su cuantía no será inferior: b) Trescientos (300) smmlv para contratos cuyo valor sea superior a mil quinientos (1.500) smmlv e inferior o igual a dos mil quinientos (2.500) smmlv.	Por la vigencia del contrato
	De responsabilidad medica		X	No inferior a 500 SMMLV	Por la vigencia del contrato y tres (3) años más.
	Correcto funcionamiento de los equipos		X	Se determinará en cada caso con sujeción a los términos del contrato con referencia al valor final del bien.	Se determinará en cada caso con sujeción a los términos del contrato con referencia al valor final del bien.
	Calidad de los bienes		X	Veinte (20%) por ciento del valor total del contrato	El término que se establezca en los pliegos de condiciones o términos de referencia.
	Calidad del servicio	X		Quince por ciento (15%) de valor total del contrato.	Vigencia de un (1) año a partir del acta de recibo del servicio a satisfacción.

CONCLUSIÒN

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos es viable contratar el servicio requerido, con la persona natural o jurídica que cumpla con las condiciones aquí señaladas.

RESPONSABLES

NOMBRE: GIOVANNY HUMBERTO DURAN ROMERO **CARGO: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA**	**FIRMA:** ORIGINAL FIRMADO

Proyectó Aspectos Jurídicos: Yuli Andrea Páez Sanabria
Apoyo Oficina Asesora Jurídica ESE ISABU