Bucaramanga, 28 de Febrero de 2025

Doctor:
HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON
Gerente E.S.E ISABU
Bucaramanga

ASUNTO: INFORME DE EVALUACIÓN INVITACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA

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 INSTIA–ISABU PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS"

Vencido el término para presentar propuestas, la ESE ISABU recibió la siguiente oferta, la cual se procede a verificar el cumplimiento de los requisitos:

NOMBRE DEL PROPONENTE	NIT.
DARTELECOM S.A.S.	901375616-4

Teniendo en cuenta lo anterior se verificarán los siguientes requisitos:

REQUISITOS ASPECTOS JURÍDICOS	DARTELECOM S.A.S.
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.	CUMPLE

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.	
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.	CUMPLE

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

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.	
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.	CUMPLE
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.	CUMPLE
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	CUMPLE El equipo evaluador mediante llamada telefónica requirió al Proponente para que adjunte los soportes de pago de aportes

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.	parafiscales de los últimos seis meses, en consecuencia, se deja constancia que fue allegado a través de correo electrónico, por tanto, se procede a incorporarse al informe de evaluación.
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.	NO APLICA
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.	CUMPLE

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.	CUMPLE El equipo evaluador mediante llamada telefónica requirió al Proponente para que adjunte el certificado de antecedentes disciplinarios de la empresa, en consecuencia, se deja constancia que fue allegado a través de correo electrónico, por tanto, se procede a incorporarse al informe de evaluación.
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.	CUMPLE
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 4°.	CUMPLE
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	CUMPLE

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.	
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.	CUMPLE
FOTOCOPIA 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.	APLICA
REDAM 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.	CUMPLE
CERTIFICADO 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,	CUMPLE

evitando que se favorezcan intereses ajenos al bien común.

REQUISITOS ASPECTOS TÉCNICOS

EXPERIENCIA GENERAL

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.

CUMPLE
El equipo evaluador mediante llamada telefónica requirió al Proponente para que adjunte la experiencia, en consecuencia, se deja constancia que fue allegado a través de correo electrónico, por tanto, se procede a incorporarse al informe de evaluación.

• 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.	
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:	CUMPLE

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	

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

CUMPLE

		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.			
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.			

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.	CUMPLE

YULI ANDREA PÁEZ SANABRIA
Aspectos Técnicos y Jurídicos

Bucaramanga febrero 28 de 2025

Doctor
HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON
Gerente ESE ISABU
Ciudad

Asunto: **Evaluación económica Servicio Call Center**

En atención a la designación como evaluador económico, comedidamente me permito presentar la respectiva evaluación en los siguientes términos:

DATOS DEL PROCESO CONTRACTUAL

MODALIDAD DE CONTRATACION	CONTRATACIÓN DIRECTA
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."**
PRESUPUESTO OFICIAL	**$ 550.890.513**
CRITERIO DE EVALUACIÓN	Menor precio y sin sobrepasar precios techo o de referencia establecidos por la Entidad

OFERENTE A EVALUAR

Se procede a realizar evaluación económica a la oferta de menor valor, así

NOMBRE DEL OFERENTE	**DARTELECOM S.A.S**
NIT	901375616-4
REPRESENTANTE LEGAL	JOHN JAR BOSSA VASQUEZ
NÚMERO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	91474865
VALOR TOTAL OFERTADO	El valor total de $ **91.815.085**

Anexo 2 OFERTA ECONÓMICA

		PRECIO TECHO O DE REFERENCIA	VALOR OFERTADO DARTELECOM SAS
ITEM	DESCRIPCION	PRECIO MENSUAL IVA INCLUIDO	PRECIO MENSUAL IVA INCLUIDO
1	"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."	91.815.085,46	91.815.085,46
VALOR TOTAL * MES (IVA INCLUIDO)		$ 91.815.085	$ 91.815.085
TOTAL *6 MESES (IVA INCLUIDO)		550.890.513	550.890.513

Se tiene entonces que, revisada la propuesta económica del proponente **DARTELECOM S.A.S** concluye que esta **CUMPLE** económicamente, toda vez que, en su propuesta, oferta los ítems requeridos por la Entidad, y su ofrecimiento económico no supera el precio techo o referencia establecido por la Entidad.

Cordialmente,

ELIANA PATRICIA BAYONA ESPARZA
Profesional de Apoyo – Oficina Jurídica
Evaluador Aspectos Económica