Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	**FORMATO COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA**	CÓDIGO: AP-CT-F-08
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL	PÁGINA: 1 DE 4
		FECHA: 20/02/2025

Bogotá D.C. 03 de marzo de 2025

La SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E., en cumplimiento de su Manual de Contratación, comunica la aceptación de la propuesta económica del proceso:
IC-006-2025 "PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E".

1. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA

NOMBRE DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR:	ENLACE INTERNACIONAL S.A.S
RÉGIMEN DE VENTAS:	Común _____ Simplificado **X**
NIT:	900.159.848-7
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:	CARLOS ALBERTO MARTINEZ CARDENAS
DIRECCIÓN:	Cr 24 No 63 C 54 Piso 2
CORREO ELECTRÓNICO:	gerencia@enlaceinternacional.co
NUMERO TELEFÓNICO:	3108604003-3057883653

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO

NOMBRE RUBRO PRESUPUESTAL:	42120202009001
CDP No:	246
FECHA DEL CDP:	31 de enero de 2025

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

ITEM	NOMBRE / DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL UNITARIO	VALOR TOTAL MES
1	PRESTAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA ATENCION DE USUARIOS Y AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LAS DIVERSAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	30	A DEMANDA	$ 4.195.080	$ 797.065	$ 4.992.145	$149.764.350
TOTAL POR 3 MESES							**$449.293.050**

VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CINCUENTA PESOS M/CTE ($449.293.050)
FORMA DE PAGO:	(90) DÍAS CONTADOS DESPUÉS DE RADICADA LA FACTURA EN EL ÁREA DE CUENTAS POR PAGAR PREVIA CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO EMITIDA POR EL SUPERVISOR DE CONTRATO.
PLAZO DE EJECUCIÓN	03 MESES

4. SUPERVISOR DEL CONTRATO

NOMBRE:	DANIEL ALFARO ROJAS ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA
CARGO:	JEFE OFICINA SISTEMAS DE INFORMACION - TIC JEFE OFICINA PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
CORREO ELECTRÓNICO:	jefeoficinasistemas@subrenorte.gov.co lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co
NUMERO DE CONTACTO	300 5635551 3133108140

5. GARANTÍAS DE EXIGIBILIDAD

RIESGO A AMPARAR	PORCENTAJE	VIGENCIA
Del cumplimiento del contrato	10% del monto del contrato.	Plazo máximo previsto para la aceptación del contrato o suscripción del contrato y cuatro (4) meses.
Calidad del servicio	10% del monto del contrato.	Plazo máximo previsto para la aceptación del contrato o suscripción del contrato y cuatro (4) meses.
De pago de salario, prestaciones sociales e indemnizaciones	10% del monto del contrato.	Su vigencia será igual al plazo del contrato mas tres (3) años.

Nota: Las prórrogas, adiciones o modificaciones que se surtan en la ejecución del contrato, deberán ampliar las coberturas en tiempo y en valor de la póliza correspondiente dentro del término establecido.

6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Generales:

a) Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de conformidad a la oferta y condiciones exigidas en el proceso de contratación.
b) Actuar de buena fe y abstenerse de realizar cualquier cambio en las condiciones iniciales del contrato sin previo visto bueno del supervisor del mismo o del ordenador del gasto.
c) Mantener durante la ejecución, prórrogas y/adiciones del contrato, las mismas condiciones exigidas en los estudios previos y ofrecidas en la oferta en términos de calidad, precio, características especiales y disponibilidad.
d) Suscribir el contrato, el acta de inicio de ejecución y garantía dentro de los tiempos solicitados.
e) Presentar ante el supervisor del contrato para la generación de la certificación de cumplimiento, la factura, informes, ingreso al almacén y certificación de pago de aportes parafiscales o documento equivalente suscrito por el representante legal, revisor fiscal o quien haga sus veces, dentro de los plazos establecidos.
f) Presentar ante la dirección financiera (central de cuentas por pagar) de la subred norte ese, la certificación de cumplimiento, la factura y soportes respectivos para su correspondiente radicación
g) Notificar a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. de cualquier inconveniente que impida la debida ejecución del contrato ya sea que provenga de causas externas o de su propia organización, con el fin de tomar los correctivos del caso para garantizar la óptima prestación del servicio.
h) Dar cumplimiento a los protocolos, procesos y procedimientos institucionales, sistema obligatorio de garantía de la calidad institucional durante el desarrollo de las responsabilidades asignadas, en el marco de operación

i) Ejecutar las acciones preventivas y/o correctivas, y/o plan de mejoramiento a que haya lugar de acuerdo a las evaluaciones y recomendaciones emitidas por los órganos externos, supervisor del contrato y/o directrices internas.

j) Conocer, divulgar y aplicar la política ambiental establecida por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

k) Subir a la plataforma del SECOP II las facturas correspondientes, para su respectiva aprobación o rechazo por parte del supervisor del contrato.

l) Cumplir con el Decreto N° 317 de 2021 de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, alineándose a los objetivos del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, para minimizar los impactos negativos al ambiente, respecto a la adquisición y consumo de plástico de un solo uso.

m) Para el cumplimiento de lo señalado en el decreto 332 de 2020, el supervisor del contrato deberá solicitar al contratista los documentos necesarios para corroborar la contratación de las mujeres durante el periodo de ejecución del contrato en los porcentajes indicados en el artículo tercero (3) del decreto en mención, para lo cual será válida la manifestación bimensual bajo juramento del Representante legal y del Revisor Fiscal del contratista, sin perjuicio de otros mecanismos de verificación que establezca la supervisión de cada contrato.

7. OBLIGACIONES ESPECIFICAS

a) Realizar Asignación de citas consulta médica (general y especializada), odontológica (general y especializada), terapias, apoyo diagnóstico, PYD (protección especifica y detección temprana), otras consultas (nutrición, psicología, trabajo social, entre otras que solicite el supervisor del contrato). de acuerdo a la oferta de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

b) Realizar recordación de citas a la totalidad de usuarios mediante mensajes de texto a dispositivo móvil del usuario con 72 y 24 horas de anticipación a la fecha y hora de la cita.

c) Realizar cancelación y reprogramación de citas según solicitud de los usuarios o supervisor del contrato..

d) Brindar orientación y divulgación a los usuarios mediante llamadas y/o mensajes de texto y/o whatsapp de información relacionada con los servicios institucionales de la Subred de acuerdo con la solicitud del supervisor.

e) Implementar indicadores de gestión de los canales de atención de acuerdo a la especificación indicada por la Subred y generar informes de la operación del servicio con periodicidad mensual (o en el momento que el supervisor lo requiera) y comparativa con periodos anteriores.

f) Disponer y garantizar los recursos tecnológicos, físicos y humanos para la adecuada operación y recepción de llamada telefónica (celular y fijo). chat, WhatsApp e IVR Transaccional funcionando, estos tres últimos mediante bot, este bot deberá estar disponible como máximo a los 10 dias hábiles de iniciada la operación; el diseño y operación de los menús de estas herramientas será creado y modificado de acuerdo a indicaciones del supervisor.

g) Utilizar el número que la Subred Norte tiene disponible actualmente (601 4431790) para la gestión de citas, en caso de ser necesario realizar trámites de sesión por parte del actual proveedor, el nuevo proveedor deberá disponer de un número provisional durante el tempo de trámite, en cualquier caso, el proveedor asumirá el pago de este servicio dentro de los costos de la operación y deberá garantizar la operación del mismo durante la ejecución del contrato.

h) Garantizar que la plataforma informática que útlice el Contac pueda integrarse con el sistema de información de la Subred. Conforme al anexo técnico número 1.

i) Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.

j) Conexión con el sistema de información Hospitalaria Dinámica de la Subred Norte, la plataforma tecnológica del Contact Center debe contar con protección de firewail físico en alta disponibilidad durante toda la ejecución del contrato.
k) Disponer de un puesto de trabajo físico dotado de computador con sistema operativo Windows, antivirus y Microsoft Office licenciado, audio y video para reuniones, disponible para el uso del referente de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E
l) Las instalaciones físicas del Contact Center deben ubicarse dentro de la ciudad de Bogotá parar facilitar labores de supervisión o acompañamiento por parte de la Subred. Secretaria de salud o de alguna de las EPS que requieran validar la operación.
m) Realizar capacitación y entrenamiento permanente a los agentes de acuerdo a la guía de servicios de la Subred.
n) Prestar el servicio de Contact Center en una oficina centralizada para los agentes, en el siguiente horario: de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m y disponer de. 30 puestos de trabajo (modulo con disponibilidad de agente en el horario definido para la operación del Contact Center) de lunes a viernes y 20 puestos de trabajo los sábados, número que podrá ser aumentado o disminuido según solicitud expresa de a Subred, del mismo modo el horario también podrá ser modificado previa solicitud del supervisor al Contact Center de acuerdo con las necesidades del servicio de la Subred
o) Suministrar canal dedicado con el Hospital de Chapinero para la conexión con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120 mbps, plazo de entrega máximo10 dias calendario tras el inicio de la operación, en los primeros días se aceptará vpn client to site proporcionada por la subred norte.
p) Suministrar plan de contingencia en caso de fallo de las plataformas tecnológicas informáticas.
q) Firmar acuerdo de confidencialidad
r) Las demás obligaciones conforme a la naturaleza del objeto contratado.

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