VIGILADO Supersalud

DATOS DEL CONTRATO	
TIPO DE CONTRATO:	CONTRATO DE SUMINISTROS
NÚMERO DE CONTRATO	197 -2025
CONTRATANTE:	E.S.E BELLO SALUD
NIT	800.174.995-1
CONTRATISTA:	BLUELINK BPO S.A.S.
NIT:	901.718.886-1
OBJETO:	Prestación de servicios de Contact Center para la ESE Bellosalud, con el fin de mejorar integralmente la atención al usuario y optimizar la eficiencia del proceso de agendamiento de citas.
ALCANCE	EL CONTRATISTA se obliga a garantizar la óptima operación del Contact Center BPO omnicanal para la E.S.E. Bello Salud, enfocado en mejorar la atención al usuario y optimizar el agendamiento de citas. Esto se logrará a través de la implementación de un servicio integral que asegure la disponibilidad y eficiencia de los canales de comunicación (llamadas telefónicas, mensajes de texto, chat WhatsApp, correo electrónico, chat Bot de WhatsApp), protegiendo así la interacción continua y la satisfacción de los usuarios. El servicio incluirá acompañar y facilitar el journey del paciente, desde el primer contacto para agendar una cita hasta el seguimiento post-consulta, a través de canales integrados y adaptados a las necesidades de cada usuario, la gestión de consultas, información, agendamiento, seguimiento y la resolución de inquietudes, de acuerdo con los lineamientos de la E.S.E. Bello Salud, con el fin de prevenir barreras de acceso y mejorar la experiencia del usuario.
DURACIÓN	Hasta el 31 de diciembre de 2025, a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.
FECHA DE INICIO	23 de mayo de 2025
VALOR DEL CONTRATO	**Ciento veintiocho millones doscientos sesenta y dos mil ciento sesenta y seis pesos M/L ($128.262.166 Iva incluido).**
CDP	262 del 16 de mayo de 2025
RG PRESUPUESTAL	160 Del de mayo de 2025

Entre los suscritos a saber, **CESAR AUGUSTO ARANGO SERNA**, identificado con cédula de ciudadanía N° 71,672.305 quien obra en nombre y representación de la **E.S.E BELLO SALUD**, con Nit 800174995-1, en calidad de Gerente nombrado mediante decreto 20240312111254123223128 del 12 de marzo de 2024, emitido por la alcaldía Municipal de Bello y quien se encuentra plenamente facultado para contratar, en adelante se denominará EL **CONTRATANTE**, de una parte y, de otra, **MARIA ANGELICA DUQUE ACEVEDO** Identificado con cedula de ciudadanía Nro. 52.998.592, actuando en representación BLUELINK BPO S.A.S. quien en adelante y para los efectos jurídicos del presente acto se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de suministros, previas las siguientes consideraciones:

VIGILADO Supersalud

PRIMERA. OBJETO: EL CONTRATISTA, se obliga bajo su responsabilidad a Prestación de servicios de Contact Center para la ESE Bellosalud, con el fin de mejorar integralmente la atención al usuario y optimizar la eficiencia del proceso de agendamiento de citas.

SEGUNDA. ALCANCE: EL CONTRATISTA se obliga a garantizar la óptima operación del Contact Center BPO omnicanal para la E.S.E. Bello Salud, enfocado en mejorar la atención al usuario y optimizar el agendamiento de citas. Esto se logrará a través de la implementación de un servicio integral que asegure la disponibilidad y eficiencia de los canales de comunicación (llamadas telefónicas, mensajes de texto, chat WhatsApp, correo electrónico, chat Bot de WhatsApp), protegiendo así la interacción continua y la satisfacción de los usuarios. El servicio incluirá acompañar y facilitar el journey del paciente, desde el primer contacto para agendar una cita hasta el seguimiento post-consulta, a través de canales integrados y adaptados a las necesidades de cada usuario, la gestión de consultas, información, agendamiento, seguimiento y la resolución de inquietudes, de acuerdo con los lineamientos de la E.S.E. Bello Salud, con el fin de prevenir barreras de acceso y mejorar la experiencia del usuario.

TERCERA. ESPECIFICACIONES TECNICAS: El Centro de Contactos es un servicio integrado, que debe ser prestado por un grupo de agentes especialmente capacitados, con el propósito de recibir y tramitar altos volúmenes de solicitudes desde y hacia clientes externos a nivel nacional u otros, a través de una plataforma tecnológica integrada que contemple telefonía, chat, correo, SMS, MMS y afines, permitiendo así responder y gestionar eficazmente las consultas y requerimientos de estos usuarios así como administrar la información de los mismos para futuros contactos. Los servicios básicos requeridos son: Garantizar la óptima operación del servicio de Contact Center BPO omnicanal para la E.S.E. Bello Salud, mediante la implementación y ejecución de las funcionalidades y servicios ofertados. Esto incluye la puesta en marcha y mantenimiento de la licencia Master Freshdesk Omni Growth, el servicio de telefonía, el desarrollo del agendamiento por IVR, el servicio de WhatsApp In-Out, el envío de SMS y los planes de voz. Asimismo, deberá garantizar la adecuada operación del equipo de staff compartido y la implementación de los servicios definidos en las fases 1 y 2 de la propuesta.
Implementación, configuración, operación y mantenimiento de la plataforma y los servicios del Contact Center, incluyendo la mano de obra especializada, la infraestructura tecnológica (software y comunicaciones) y los recursos necesarios para su correcto funcionamiento. Será responsable de la programación y coordinación de las actividades de implementación y puesta en marcha, garantizando la mínima interrupción de la atención al usuario de la E.S.E. Bello Salud.
Atención de llamadas entrantes, asignación y cancelación de citas, Manejo del agendamiento en tiempo real, c confirmación de asistencia, cancelación y reprogramación de citas, Envío de mensajes recordatorios (SMS, llamadas automatizadas), Aplicación de encuestas telefónicas post-servicio, consolidación de datos para análisis de calidad.

CUARTA. LUGAR DE EJECUCIÓN: Los servicios requeridos de acuerdo con el objeto del contrato se deberán prestar en la dirección de Bluelinkbpo calle 36 # 128-321 edificio de acceso zona América operador de zona franca. Cali, Valle. Dicho lugar debe cumplir con las condiciones laborales para la prestación del servicio.

QUINTA. VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor total del presente contrato se estima en la suma de **Ciento veintiocho millones doscientos sesenta y dos mil ciento sesenta y seis pesos M/L ($128.262.166 Iva incluido).**

VIGILADO Supersalud

La cancelación de las obligaciones del contrato que resulten del presente proceso se hará en pesos colombianos y se pagará por parte del contratante de la siguiente forma:

Cancelará **LA E.S.E. BELLOSALUD** al **CONTRATISTA**, pagos mensuales, previa presentación de la cuenta de cobro, acompañada del informe de supervisión donde se establezca la ejecución del contrato y el cumplimiento a satisfacción de todas las obligaciones del contratista, además de la constancia de paz y salvo de la seguridad social de la entidad contratista.

SEXTA. VIGILANCIA Y SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: Estará a cargo de la Subegerente administrativa y Financiera, Eliana Marcela Ramírez Amaya, o quien haga sus veces, para estar al frente de la debida ejecución de este contrato, quien supervisará la cabal ejecución del mismo y podrá formular las observaciones que surjan, con el fin de ser analizadas conjuntamente con EL CONTRATISTA a efectos de obtener las correcciones o modificaciones a que hubiere lugar.

SEPTIMA. IMPUTACION PRESUPUESTAL: La *E.S.E. BELLO SALUD*, ha estimado que el presupuesto oficial para el presente contrato de prestación de servicios, se imputará el rubro 2.1.2.02.02.009.007, concepto: servicios de publicidad y comunicaciones, de conformidad con el certificado de disponibilidad presupuestal **Nro. 262** del 16 de mayo de 2025.

OCTAVA. DURACIÓN: El término de duración del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2025 a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

NOVENA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1) Realizar las configuraciones e integraciones necesarias de la plataforma del Contact Center en los diferentes canales (telefonía, chat, correo electrónico, WhatsApp, SMS, IVR) requeridos por la E.S.E. Bello Salud. **2)** Implementar y configurar las funcionalidades ofrecidas, incluyendo el agendamiento por IVR, la gestión de WhatsApp In-Out, el envío de SMS y los planes de voz, asegurando su correcto funcionamiento e integración con la licencia Master Freshdesk Omni Growth.**3)** Cumplir a cabalidad con la propuesta presentada, la cual hará parte integral del contrato.**4)** Garantizar la continuidad de la atención al usuario a través de los diferentes canales durante las implementaciones, actualizaciones o pruebas que se realicen.**5)** Brindar acompañamiento y soporte técnico a la E.S.E. Bello Salud de manera oportuna y eficiente, resolviendo incidencias y brindando soluciones las 24 horas del día y los 7 días de la semana si se requiere, mientras el contrato esté vigente, para asegurar la operatividad del Contact Center. **6)** Presentar reportes mensuales detallando las actividades de implementación, configuración, soporte y rendimiento del Contact Center, incluyendo métricas de atención y gestión por canal. **7)** Capacitar al personal de la E.S.E. Bello Salud en el uso y la administración de la plataforma del Contact Center y sus diferentes funcionalidades. **8)** Capacitar al personal de la ESE Bello Salud en el correcto uso de los equipos, para evitar cortos eléctricos. **9)** Responder en los plazos que la E.S.E. Bello Salud establezca, los requerimientos de aclaración o de información que le formule sobre el servicio. **10)** Cumplir cabalmente con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago. **11)** Guardar la confidencialidad de toda la información de usuarios y de la E.S.E. Bello Salud que deba conocer o manipular. **12)** Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para el o los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato. **13)** Asumir bajo su costo y riesgo todos los

VIGILADO Supersalud

costos en que incurra para la implementación y operación del Contact Center, según lo acordado. **14)** Asumir las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual. **15)** Realizar informes detallados de las implementaciones, configuraciones y el rendimiento del Contact Center, diligenciado y firmado a satisfacción por parte del supervisor del contrato. **16)** Asegurar que la implementación y la operación del Contact Center se realicen de manera organizada y eficiente. **17)** Otorgar las garantías que con ocasión del presente contrato sean exigidas para el correcto funcionamiento del servicio.**18)** Guardar absoluta confidencialidad con la información que llegare a conocer de la Entidad y la que se produzca en el desarrollo del objeto contractual. **19)** Pagar oportunamente de acuerdo a lo establecido a la ley las contingencias del sistema de seguridad social (Salud Pensiones y Riesgos Laborales) aportando a la entidad su respectivo comprobante de pago.

DECIMA. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: 1) 1) Cubrir la contraprestación económica, lo cual se hará previa presentación de la cuenta de cobro por parte de EL CONTRATISTA; sin perjuicio de los descuentos que por pago de Retención en la Fuente o demás conceptos haya lugar conforme a ley. **2)** Facilitar al contratista los recursos, medios, documentación e información requerida para la debida ejecución de sus obligaciones y desarrollo del objeto del presente contrato. **3)** Ejercer la supervisión del presente contrato, a partir de la designación del supervisor necesario e idóneo con el fin de velar en causa de que el objeto del contrato se conciba, se construya, opere, se administre y se conserve de acuerdo con sanas prácticas profesionales.

DECIMA PRIMERA. GARANTÍA ÚNICA: De acuerdo a lo establecido en el ESTATUTO DE CONTRATACION DE LA E.S.E BELLO SALUD, según el acuerdo N° 002 del 27 de abril de 2021, artículo 27 que establece: … "ARTICULO 27°. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS. En los contratos que celebre la Empresa Social del Estado BELLOSALUD del Municipio de Bello (Antioquia), y dependiendo del objeto, la cuantía y los riesgos, será discrecional del Gerente exigir la constitución de garantías." (SIC). Para el contrato que se pretende celebrar el contratista deberá constituir a favor de la E.S.E BELLO SALUD las siguientes:

- **CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Esta garantía cubrirá a la Entidad Estatal de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o defectuoso. Se otorgará por el diez por ciento (10%) del valor del contrato y deberá extenderse por el plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

- **GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO:** Esta garantía debe estar vigente por el plazo del contrato y cuatro (4) meses más. El valor de la garantía será del quince por ciento (15%) del valor total del contrato.

- **GARANTÍA DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Esta garantía debe estar vigente por el plazo del contrato y tres (3) años más. El valor de la garantía será del cinco por ciento (5%) del valor total del contrato.

- **GARANTÍA RESPONSABILIDAD CIVIL:** El cubrimiento de esta póliza será de doscientos salarios mínimos mensuales legales vigentes (200 SMMLV) La vigencia de esta garantía se otorgará por todo el período de ejecución del contrato. Las condiciones, coberturas y contenidos

VIGILADO Supersalud

mínimos de la póliza de responsabilidad civil, deberán sujetarse en todo a lo ordenado por el Decreto 4828 de 2008 y al Decreto No.1510 de 2013.

DECIMA SEGUNDA. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA: En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento de las obligaciones que contrajo EL CONTRATISTA, podrá la ESE BELLO SALUD imponer una sanción pecuniaria la cual tendrá un monto del diez por ciento (10%) del valor del contrato sin perjuicio de adelantar las acciones legales y administrativas pertinentes en caso de que las cuantías de los perjuicios ocasionados a la ESE BELLO SALUD, superen el valor de la cláusula penal.

DECIMA TERCERA. CESION: EL CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente el contrato a persona alguna, natural o jurídica, nacional o extranjera, salvo autorización expresa de EL CONTRATANTE.

DECIMA CUARTA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA para efectos de este contrato manifiesta no estar incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en la Constitución o en la Ley, en especial las provistas en los Artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, y el Artículo 18 de la Ley 1150 de 2007.

DECIMA QUINTA. AUSENCIA DE RELACION LABORAL: EL CONTRATANTE no contrae ninguna obligación laboral con **EL CONTRATISTA,** ni con las personas que éste vincule para la prestación de servicios objeto de este contrato, y en consecuencia, el pago de salarios, prestaciones y demás conceptos remunerativos laborales están a cargo exclusivamente de **EL CONTRATISTA.**

DECIMA SEXTA. INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA de conformidad con el Artículo 6 del Decreto 4828 de 2008, modificado por el Decreto Nacional 931 de 2009, se obliga a dejar a salvo a la E.S.E BELLOSALUD de eventuales responsabilidades por concepto de reclamaciones y/o demandas que puedan presentar terceros y que tengan como causa las actuaciones del contratista en la ejecución del presente Contrato.

DÉCIMA SEPTIMA. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DEL CONTRATO: Forman parte integral del presente contrato: **a)** Certificado de existencia y representación legal. **b)** Fotocopia del Documento de Identidad del representante legal de la empresa contratista **c)** Registro Único Tributario (R.U.T.) **d)** Certificado del Boletín de Responsabilidad fiscal (Contraloría), tanto de la entidad como del representante legal. **e)** Antecedentes disciplinarios (Procuraduría), tanto de la entidad como del representante legal. **f)** Antecedentes judiciales (Policía Nacional) del representante legal de la entidad. **g)** Certificado de medidas correctivas expedido por la policía nacional de Colombia (se descarga de la web https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx) del representante legal de la entidad. **h)** Certificación bancaria. **i)** Certificaciones de Paz y Salvos en Seguridad Social **j)** Los demás que se requieran para la legalización del contrato.

DECIMA OCTAVA. TERMINACIÓN: El presente contrato podrá terminarse por mutuo acuerdo entre las partes o en forma unilateral por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de éste, por cualquiera de las partes.

VIGILADO Supersalud

DECIMA NOVENA. DOMICILIO: Para todos los efectos pertinentes en el desarrollo del presente contrato, se fija como domicilio el Municipio de Bello.

VIGECSIMA. PERFECCIONAMIENTO: El presente contrato quedará perfeccionado con la firma de las partes, con lo cual se entiende que hay acuerdo sobre el objeto y la contraprestación.

VIGESIMA PRIEMERA. EJECUCIÓN: El presente contrato inicia su ejecución con la suscripción del acta de inicio, luego de estar expedido el registró presupuestal correspondiente y estar anexos los demás documentos contractuales.

En constancia de todo lo anterior, se suscribe el presente contrato por las partes intervinientes, en dos (2) ejemplares de igual valor y contenido, el día de mayo de 2025

CESAR AUGUSTO ARANGO SERNA
GERENTE
E.S.E Bello Salud
Contratante

Maria angelica duque (May 20, 2025 12:33 CDT)

MARIA ANGELICA DUQUE ACEVEDO
REPRESENTANTE LEGAL
BLUELINK BPO S.A.S.
Contratista