Bogotá D.C., 15 de Octubre de 2025

1. **DEPENDENCIA QUE REQUIERE LA NECESIDAD**:

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO y OFICINA DE SISTEMAS

2. **LA NECESIDAD ESTA INCLUIDA EN:**

Plan Anual de Adquisiciones – PAA (X)
Proyecto de Inversión ( )
Convenio No. _____ Vigencia _____ (En caso afirmativo por favor anexar los documentos soporte, Minuta, anexos, entre otros, que hagan parte integral del Convenio)

3. **JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:**

La Subred Integrada de Servicios Norte E.S.E, nace con vida juridica en cumplimiento a lo dispuesto en el acuerdo 641 de abril 6 de 2016, fusionando las siguientes empresas Sociales del Estado, adscritas a la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, D.C: Hospital Simón Bolivar ESE (Clinica Fray Bartolome de las Casas), Hospital Chapinero ESE, Hospital de Usaquen ESE, Hospital de Suba ESE y hospital de Engativa ESE.

Como Subred Integrada de Servicios Norte ESE, se establece la prestación de servicios integrales de salud de baja, mediana y alta complejidad y además desarolla acciones de promoción y mantenimiento de la salud a nivel individual y colectivo que ofrecen al usuario atención integral.

La Subred Integrada de Servicios Norte E.S.E, para los procesos de adquisición de bienes y/o servicios se rige por el derecho Privado conforme a lo dispuesto en los articulos 194, 195 numeral 6 y 197 de la Ley 100 de 1993; la ley 84 de 1973 de Código civil, el decreto 410 de 1971 que establece el Código de Comercio, el Estatuto y Manual de Contratación de la Subred Integrada de Servicios Norte E.S.E, la cual constituye una categoria especial de Entidad Pública, descentralizada adscrita a la Secretaria de Salud, dotada de personeria juridica, patrimonio propio y autonomia administrativa. Dada su naturaleza juridica podrá discrecionalmente utilizar las clausulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, y pueden citarse, entre ellas, la interpretación unilateral, la modificación y la terminación unilateral.

La Subred Integrada de Servicios Norte E.S.E, presta servicios de salud en las localidades de: Suba, Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Usaquen y Engativa. Tiene una población asignada de 221.933 usuarios (Capital Salud 185.795, Sanitas 29.149, Coosalud 6.989).

La Secretaria de Salud como entidad cabeza del sector desde la vigencia 2020 hasta agosto de 15 de 2024, proporcionó los recursos técnicos y financieros para la operación del Contact Center Distrital, lo que permitio garantizar los procesos de agendamiento a las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud del Distrito Capital.

El proveedor contratado por la Secretaria de Salud fue la firma Outsourcing S.A.S BIC, cuyos resultados operacionales permitieron evidenciar un importante número de usuarios que realizan interacciones para asignación y cancelación de servicios asistenciales en la Subred Norte, Este Servicio gestionó en promedio de 36.480 citas mensuales, lo que represento el 31% del total de citas asignadas por la Subred. El 69% restante gestionado de manera presencial por la Subred en sus diferentes unidades de atención.

Teniendo en cuenta que la supervision del contrato del Contact Center fue asumido por la Secretaria Distrital de Salud y Capital Salud EPS-S, hasta el 30 de septiembre del 2024, la Subred Norte implemento como plan de contingencia, la central de Asignación de citas, cuyo objeto es garantizar la continuidad del Servicio de asignación de citas, a través del canal telefonico, presencial en las 26 unidades de atención y mediante el canal web, para

facilitar la accesibilidad de los servicios básicos, intermedios y especializados de los usuarios, el cual se encuentra en operación desde el 01 de Octubre del 2024, con un total de 366.050 citas asignadas en el ultimo trimestre del año 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Subred Norte reconoce la necesidad de implementar un Contact Center que permita el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas medicas básicas, especializadas, de odontología básica y especializada, actividades de promoción y mantenimiento de la salud (Promoción Especifica y Detección Temprana) y apoyo diagnostico, facilitando el acceso a los usuarios de las diferentes EAPB (Entidades Administradoras del Plan de Beneficios) con las cuales la Subred tiene contratos suscritos y/o negociaciones actuales o contratos futuros para la prestación de servicios de salud dentro de la vigencia del contrato resultado del presente proceso.

3.1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE BIEN OSERVICIO QUE SE REQUIERE CONTRATAR:

"PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS, PARA LAS SUBRED INTEGRADA DE SALUD NORTE E.S.E., Y TENER LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES"

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS E INFORMACIÓN DE REFERENCIA:

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

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	PRESENTACIÓN	CANTIDAD ESTIMADA MENSUAL	ESPECIFICACIONES TECNICAS	OBSERVACIONES
1	**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS, PARA LAS SUBRED INTEGRADAS DE SALUD NORTE E.S.E., Y TENER LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES**		Minima 30 agentes y cumplimiento de niveles de Servicio 80/20 adicionalmente uso de tecnología de BOT (minimo 3) y RPA los que sean necesarios	Anexo Tecnico 1	Anexo 2

ADJUDICACIÓN: TOTAL X PARCIAL ____

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

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

NOTA 2: *El contratista, a su riesgo y costo podrá entregar ítems de mejor características a las mínimas determinadas en el presente proceso, sin que por ello se aumente el valor del ítem ofertado dentro de la propuesta inicialmente presentada, previa autorización del supervisor del contrato.*
NOTA 3: *En el caso de requerir ítems adicionales en el marco de la ejecución del contrato a celebrar, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., deberá realizar un Estudio de Mercado, a efectos de determinar y validarlas condiciones del segmento y/o mercado objeto de análisis. En consecuencia, el solo requerimiento y cotización presentada no configuran modificación de las condiciones contractuales, hasta tanto no se tenga el resultado del Estudio de Mercado efectuado y se realice la correspondiente modificación del contrato.*

5. RESULTADOS HABILITANTES DE EXPERIENCIA: CUMPLE / NO CUMPLE

El resultado de la evaluación técnica será de cumple o no cumple y no se le asignará puntaje, dependiendo del resultado de la evaluación de cumplimiento de los requisitos habilitantes establecidos en el presente documento para seleccionar la oferta más favorable.

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

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

Nota 1: *La Subred Norte E.S.E. podrá en cualquier estado en que se encuentre el proceso de selección, verificar o solicitar ampliación de la información presentada por el oferente para la acreditación de la experiencia.*

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

Cuando en la certificación mediante la cual se pretende acreditar experiencia se encuentren también relacionados bienes y/o servicios de características disímiles a la requerida en el presente numeral, se tendrá en cuenta únicamente la experiencia correspondiente a la solicitada en el presente proceso de selección.

Nota 3: *La Subred Norte E.S.E. se reserva el derecho de revisar y verificar los documentos aportados, así como de verificar el cumplimiento a cabalidad de los contratos que el oferente aporte.*

Nota 4: *Los contratos verbales no serán tenidos en cuenta para acreditar experiencia.*

Nota 5: *La Subred Norte E.S.E. se reserva el derecho de verificar o solicitar los documentos y aclaraciones que considere convenientes, relacionadas con la acreditación de la experiencia. Sin embargo, en el caso de que un proponente o cualquier otro interesado cuestione la veracidad o legalidad de los documentos presentados por*

otro proponente, deberá remitirse a las autoridades judiciales para que estas se pronuncien al respecto, habida consideración de que la Subred Norte E.S.E., carece de competencia para pronunciarse y decidir al respecto.

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

6. REQUISITOS HABILITANTES TÉCNICOS: CUMPLE / NO CUMPLE

a) Capacidad operativa:

El proponente deberá contar con la capacidad para la asignación, reprogramación y/o cancelación de citas, conforme a los requerimientos establecidos en el Anexo Técnico No. 1 y el Anexo Técnico No. 2, garantizando la adecuada gestión de los procesos relacionados con la atención de usuarios y el agendamiento de citas en las diferentes unidades de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

- Carta firmada por el representante legal donde se compromete a cumplir con los anexos 1 y 2.

Medio de verificación:

El cumplimiento de este requisito se verificará mediante la presentación de una descripción técnica detallada del proceso operativo propuesto, en la que se evidencie la capacidad para realizar las actividades de asignación, reprogramación y/o cancelación de citas, así como la integración con los sistemas o plataformas indicadas en los anexos técnicos.

b) Capacidad tecnológica:

Visita Tecnica.

El proponente deberá disponer de la capacidad tecnológica necesaria para la prestación del servicio de Contact Center, conforme a las condiciones técnicas y funcionales descritas en el Anexo Técnico No. 1, que aseguren la continuidad, eficiencia y calidad en la atención de los usuarios.

Medio de verificación:

El proponente deberá aportar una descripción de la infraestructura tecnológica disponible, indicando los equipos, software, plataformas y sistemas utilizados, así como su capacidad instalada y nivel de soporte técnico. En caso de aplicar, se podrán adjuntar certificados de disponibilidad tecnológica, licencias de software, o documentación técnica del sistema que respalde el cumplimiento del requisito.

c) Experiencia específica:

El proponente deberá acreditar experiencia mínima de un (1) año en la prestación de servicios iguales o similares al objeto del contrato, relacionados con servicios de Contact Center o atención al usuario en el sector salud.

Medio de verificación:

El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación de certificados de experiencia expedidos por entidades públicas o privadas, o mediante copias de contratos y sus respectivos documentos de finalización o actas de cumplimiento, en los que conste:

- El objeto del contrato.
- El nombre o razón social del contratante.
- El periodo de ejecución.
- El porcentaje de cumplimiento (si aplica).
- El sector o tipo de servicio (preferiblemente sector salud o atención al usuario).

7. PLAZO DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución del contrato será por el termino de 2 meses, contado a partir de la fecha de suscripción del Acta de Inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento contractual.

8. LUGAR Y FORMA DE ENTREGA:

La entrega de objeto del presente proceso se realizará a través de la línea de servicio y canales de contacto no presenciales pactados con el contratista, de la manera que sea indicada, previo acuerdo con el supervisor del contrato.

9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

El valor estimado del contrato es la suma de **QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO** ($**575.581.438**) incluido IVA (si aplica) y todos los costos directos e indirectos, tasas, impuestos y contribuciones asociados a la celebración y ejecución del contrato. Este valor cuenta con respaldo en la disponibilidad presupuestal 1435 del 10 de octubre de 2025.

10. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

El 15 de septiembre de 2025, se solicitó cotización a través de la plataforma Colombia Compra Eficiente (SECOP II), con fecha límite de recepción hasta el 18 de septiembre de 2025. Al publicarse el proceso por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se observó lo siguiente:

1. Contrato existente: El área técnica informa que se encuentra con contrato histórico 005-2025.
2. Ofertas presentadas: Los oferentes que participaron fueron: INNOVA TECH IT S.A.S, y FENALCO VALLE
3. Principio de economía: En cumplimiento con el principio de economía que regula la contratación pública, se determinó el menor valor correspondiente al proceso.
4. Promedio del mercado: Para establecer un rango de precios en el mercado, se calculó el promedio de las cotizaciones recibidas y se toma el menor valor con el fin que se ajuste al presupuesto asignado por la entidad.
5. Valor total del presupuesto oficial: Con base en la información proporcionada por el estudio de mercado, los cálculos matemáticos y la verificación técnica, se establece que el valor total del presupuesto oficial será hasta por la suma de $287.790.719 Teniendo en cuenta los 30 puestos de trabajo solicitados en el anexo técnico I y 2.

11. FORMA DE PAGO

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

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

12. SUPERVISOR

La supervisión del contrato resultante será ejercida por la Jefe de la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y Jefe de Oficina de Sistemas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., o quien delegue el Ordenador del Gasto

13. OBLIGACIONES A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA

13.1. GENERALES:

El oferente que resulte adjudicatario, en desarrollo del objeto del contrato, se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

a) Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de conformidad a la oferta y condiciones exigidas en los estudios previos.
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) Garantizar que todos los recursos adquiridos en virtud de la correcta ejecución contractual tengan un origen acorde a la normatividad vigente y la legalidad.
g) Presentar ante la dirección financiera (central de cuentas por pagar) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.SE ese, la certificación de cumplimiento, la factura y soportes respectivos para su correspondiente radicación.
h) 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.
i) Dar cumplimiento a los protocolos, procesos y procedimientos institucionales, sistema obligatorio de garantia de la calidad institucional durante el desarrollo de las responsabilidades asignadas, en el marco de operación de los componentes del sistema único de habilitación, auditoria para el mejoramiento de la calidad, sistema único de acreditación y sistema de información
j) 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.
k) Conocer, divulgar y aplicar la politica ambiental establecida por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE
l) Subir a la plataforma del SECOP II las facturas correspondientes, para su respectiva aprobación o rechazo por parte del supervisor del contrato.
m) Cumplir con el Decreto N° 317 de 2021 de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC, alineándose a los objetivos del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, para minimizar los impactos negativos al ambiente, respecto a la adquisición y consumo de plástico de un solo uso.

13.2. ESPECIFICAS – TECNICAS

1. Capacidad de asignación, reprogramación y/o cancelación de citas de acuerdo con los requerimientos del anexo tecnico 1 y anexo tecnico 2
2. El proponente deberá garantizar los siguientes productos (citas agendadas, citas canceladas, citas reprogramadas, citas en lista de espera y recordación de citas) de acuerdo a la oferta de servicios estimada por la subred Norte.
3. El proponente deberá certificar experiencia en actividades iguales o similares al objeto del contrato en el sector salud de mínimo 1 año.
4. Prestar el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con 12 y 24 horas de anticipación al momento de la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS), al teléfono móvil registrado por el usuario. Se hará recordación de la totalidad de citas independientemente del canal de agendamiento utilizado por el usuario.
5. El proponente deberá asignar un número único de fácil recordación sin costo a la ciudadanía por llamada, el cual al finalizar el contrato debe ser cedido en propiedad a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
6. Para estos servicios, el personal de agentes del Call Center debe contar con los accesos vía internet que se requieran para la adecuada identificación del usuario permitiendo la operación del servicio sin inconvenientes.
7. El proponente deberá contar con un área de trabajo espacio físico exclusivo dentro de sus instalaciones, con la sala de alojamiento de la infraestructura técnica (servidor, equipos de comunicaciones, equipos de telefonía y demás equipos tecnológicos necesarios), con las condiciones técnicas adecuadas para su óptimo funcionamiento, aislamiento y restricción de ingreso al mismo, además dotado con los puestos de trabajo que deben contar como mínimo con las conexiones necesarias de energía, datos y telefonía, equipos de cómputo (PC, teclado, mouse, pantalla, licenciamiento del software a utilizar, antivirus), condiciones ergonómicas para los operadores, teléfono con diadema profesional y demás instalaciones de apoyo (área de descanso, cafetería, locker, etc).con capacidad mínimo de 30 agentes el cual puede ser recalculado de acuerdo al comportamiento del trafico entrante y las campañas de apoyo generadas. Lo anterior no excluye que el proponente ofrezca teletrabajo en condiciones adecuadas para la gestión del agendamiento o con alternativas que involucren el uso de inteligencia artificial, lo cual no requiera espacios físicos dentro de una misma sede.
   Para la verificación del cumplimiento de este ítem, se debe anexar en un archivo PDF evidencias fotográficas de los puestos de trabajo.
8. El prestador debe tener capacidad para realizar enrutamiento a otros números en los casos de campañas especiales para el que estos sean realizados por personal propio de la Subred Norte de acuerdo a los requerimientos del supervisor del contrato.
9. Las voces de las guías del IVR deberán ser proporcionadas por el proponente mediante grabación de audio profesional, la cual podrá ser modificada de acuerdo a necesidades del servicio sin incurrir en costos adicionales.
10. El proponente deberá proporcionar otras herramientas tecnológicas que permitan el agendamiento de citas. Lo cual se tendrá en cuenta como valor agregado dentro de las propuestas presentadas.
11. El proponente debe presentar los procesos, procedimientos y protocolos aplicados para garantizar la prestación del servicio de Call Center objeto de la presente convocatoria-planes de contingencia entre otros-
12. Disponibilidad: El sistema debe garantizar disponibilidad del servicio y equipo misional al 100% de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y los sábados de 7:00 am a 12:00 m. Lo cual puede encontrarse sujeto a cambios de acuerdo a la necesidad del contrato, dimensionando por medio el trafico de llamadas o el mejoramiento a través de herramientas tecnológicas o el uso de Inteligencia Artificial.
13. El servicio debe contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Norte Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E pueda acceder de manera remota desde el lugar donde la Subred Integrada de Servicios de Salud S E.S.E defina. Igualmente, el proponente debe proveer

el número de licencias que requiera la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E para este acceso. Proponente deberá contar con mínimo dos (2) licencias para dar cumplimiento a este ejercicio-Monitoreo remoto en vivo-

14. El proponente debe estipular en su propuesta la expresa manifestación de acogerse a los requisitos establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), consignados en el Anexo correspondiente de los términos.
15. La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E otorga acceso a bases de datos e información confidencial requerida para la prestación del servicio; por lo tanto, se requiere que el proponente garantice el uso debido y exclusivo para el servicio contratado, siendo prohibida su grabación, copia o utilización para fines diferentes a los contratados. Se deberán asumir los perjuicios que, por mal uso dado a la misma, se generen para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E y/o sus usuarios.
16. Se deberá entregar a La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización o en el formato requerido por parte de la supervisión del contrato o sistemas de La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E para integrarla a bases de datos.
17. El sistema debe grabar la totalidad de las llamadas atendidas por un periodo de 2 meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.
18. Los archivos grabados se deben identificar el usuario que origino la llamada, número de origen de la llamada y fecha. Se deberá mantener estos archivos bajo su custodia por el término de duración y liquidación del contrato. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E de los Backups de información y el borrado de la información almacenada en los servidores del contratista.
19. Así mismo la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E deberá tener desde sus instalaciones acceso vía Web a las grabaciones realizadas con ocasión de la prestación del servicio y para su identificación podrá hacer uso del motor de búsqueda el cual deberá permitir la consulta por Asesor, rango de tiempos, fechas, tipo de campaña, entre otros.
20. El proponente debe suscribir con La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Así mismo se deberá dar a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.
21. El proponente debe cumplir con las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por el contratante para el cumplimiento de sus obligaciones.
22. El proponente debe generar reportes Automatic Call Distribution ACD y call center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos, según necesidad.
23. Los equipos utilizados para la operación con los usuarios de La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, deben contar con condiciones de seguridad y calidad. Dichos equipos deben mantener habilitados solamente los servicios y aplicaciones necesarias para el desarrollo del objeto del contrato.
24. El proponente debe contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos una vez al año. El plan de contingencia y continuidad del servicio contratado debe ser certificado por el área tecnológica de La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
25. El proponente debe llevar un registro del mantenimiento que se realice a los equipos dedicados a la operación de la entidad.
26. El proponente debe impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información o medios de comunicación, diferentes de los entregados por el Contratista.

27. Se deberá disponer de un identificador único (clave y contraseña) por cada usuario o empleado para el ingreso a los sistemas de información.
28. Adicionalmente los Coordinadores del Call Center deberán reportar todas las novedades de empleados para el mantenimiento de los módulos de administración de usuarios en los sistemas de información; contar con mecanismos de control para evitar que los empleados presten sus códigos y claves de acceso o utilicen códigos de usuarios pertenecientes a empleados retirados.
29. También deberá realizar campañas de concientización a los empleados sobre las responsabilidades adquiridas en el mantenimiento de la eficacia de las medidas de control de acceso, con respecto al uso de contraseñas y a la seguridad de la información puesta a su disposición.
30. El proponente debe presentar el cronograma de implementación del servicio.
31. El proponente podrá anexar, de manera opcional, soportes que acrediten certificaciones vigentes en sistemas de gestión de calidad o afines, tales como ISO 9001 u otras equivalentes, que respalden la calidad y confiabilidad en la prestación del servicio objeto de la contratación.
    La no presentación de estos documentos no será causal de rechazo, pero su aporte será tenido en cuenta como un elemento adicional que evidencia la capacidad técnica y la idoneidad del proponente.
32. El Proponente deberá generar certificación firmada por el representante legal donde acepte los requerimientos de prestación del anexo 2.

14. MATRIZ DE RIESGOS

Se encuentra publicado en documentos del proceso nombrado como **"MATRIZ DE RIESGO"**

15. AVALES QUE AUTORIZAN LA CONTRATACIÓN

ELABORÓ	**NOMBRE COMPLETO:**	ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA
	CARGO O ACTIVIDAD:	Jefe de la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
	FIRMA:	
REVISÓ	**NOMBRE COMPLETO:**	VICTOR JULIO GOMEZ CARVAJAL
	CARGO O ACTIVIDAD:	Jefe de Oficina de Sistemas
	FIRMA:	
APROBÓ	**NOMBRE COMPLETO:**	Rafael Guillermo Ochoa Ortiz
	CARGO O ACTIVIDAD:	Subgerente Corporativo
	FIRMA:	