

	FORMATO COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA	CÓDIGO: AP-CT-F-08
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL	PÁGINA: 1 DE 6
		FECHA: 20/02/2025

Bogotá D.C. 20 de noviembre del 2025

La SUBRED INTEGRADA DE UNIDAD DE SALUD NORTE E.S.E., en cumplimiento de su Manual de Contratación, comunica la aceptación de la propuesta económica del proceso: **IC-157-2025 "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"**

INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA

NOMBRE DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR:	MONTECHELO INVERSIONES S.A.S
NIT:	901036104-1
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:	ALEJANDRO URIBE CRANE
CEDULA DE CIUDADANIA:	79.159.470
DIRECCIÓN:	CALLE 67 No. 7-35 EDIFICIO PLAZA 67
CORREO ELECTRÓNICO:	gestion.contractual@montechelo.com.co solucionescontables.bpo@gmail.com
NUMERO TELEFÓNICO:	3138195374 - 4863290

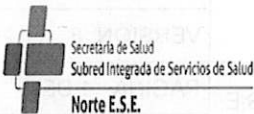
NOMBRE DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR:	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS
NIT:	900292245-4
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:	ALEJANDRO URIBE CRANE
CEDULA DE CIUDADANIA:	79.159.470
DIRECCIÓN:	CALLE 67 No. 7-35 EDIFICIO PLAZA 67
CORREO ELECTRÓNICO:	gestion.contractual@groupcosbpo.com.co solucionescontables.bpo@gmail.com
NUMERO TELEFÓNICO:	3138195374 - 4863290

1. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO

NOMBRE RUBRO PRESUPUESTAL:	HONORARIOS
CDP No:	1435
FECHA DEL CDP:	10 de octubre del 2025

Am

Tup

	FORMATO COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA		CÓDIGO: AP-CT-F-08
			VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL		PÁGINA: 2 DE 6
			FECHA: 20/02/2025

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	CANTIDAD	OBSERVACIONES	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL UNITARIO	VALOR TOTAL DEL MES
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	Mínima 30 agentes y cumplimiento de niveles de Servicio 80/20 adicionalmente uso de tecnología de BOT (mínimo 3) y RPA los que sean necesarios	30	Tener en cuenta anexo 1 y 2	\$ 7.819.637	\$ 1.485.731	\$ 9.305.368	\$ 279.161.041
TOTAL POR 02 MESES							558.322.082	

VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	QUINIENTOS CINCUENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS VEINTIDÓS MIL OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$558.322.082)
FORMA DE PAGO:	Noventa (90) Días
PLAZO DE EJECUCIÓN	Dos (2) meses

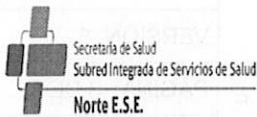
3. SUPERVISOR DEL CONTRATO

NOMBRE:	ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA
CARGO:	JEFE DE LA OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y ATENCION AL CIUDADANO.
CORREO ELECTRÓNICO:	lideratencionalciudadano@subrednorte.gov.co
NUMERO DE CONTACTO:	313 3108140

NOMBRE:	VICTOR JULIO GOMEZ CARVAJAL
CARGO:	JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS
CORREO ELECTRÓNICO:	jefeoficinasistemas@subrednorte.gov.co
NUMERO DE CONTACTO:	350 6663561

4. GARANTÍAS DE EXIGIBILIDAD

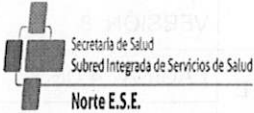
RIESGO A AMPARAR	PORCENTAJE	VIGENCIA
De pago de salario, prestaciones sociales e indemnizaciones	10% del monto del contrato.	Igual al plazo del contrato y tres (3) años.
Del cumplimiento del contrato	10% del monto del contrato.	Igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses.
Calidad del servicio	10% del monto del contrato.	Igual al plazo del contrato y cuatro (04) meses más.

	FORMATO COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA	CÓDIGO: AP-CT-F-08
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL	PÁGINA: 4 DE 6
		FECHA: 20/02/2025

- c) El proponente deberá certificar experiencia en actividades iguales o similares al objeto del contrato en el sector salud de mínimo 1 año.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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 tráfico 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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-
- l) 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 tráfico de llamadas o el mejoramiento a través de herramientas tecnológicas o el uso de Inteligencia Artificial.
- m) 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-
- n) 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.
- o) 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

#140

Chm
FR

	FORMATO COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA	CÓDIGO: AP-CT-F-08
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL	PÁGINA: 3 DE 6
		FECHA: 20/02/2025

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.

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Generales:

- Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de conformidad a la oferta y condiciones exigidas en los estudios previos.
- 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.
- Garantizar que todos los recursos adquiridos en virtud de la correcta ejecución contractual tengan un origen acorde a la normatividad vigente y la legalidad.
- 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.
- Suscribir el contrato, el acta de inicio de ejecución y garantía dentro de los tiempos solicitados.
- 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.
- Presentar ante la dirección financiera (central de cuentas por pagar) de la Subred Integrada de UNIDAD de Salud Norte E.S.E, la certificación de cumplimiento, la factura y soportes respectivos para su correspondiente radicación.
- Notificar a la Subred Integrada de UNIDAD 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.
- 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 de los componentes del sistema único de habilitación, auditoria para el mejoramiento de la calidad, sistema único de acreditación y sistema de información.
- 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.
- Conocer, divulgar y aplicar la política ambiental establecida por la Subred Integrada de UNIDAD de Salud Norte E.S.E.
- Subir a la plataforma del SECOP II las facturas correspondientes, para su respectiva aprobación o rechazo por parte del supervisor del contrato.
- 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 UNIDAD 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.

6. OBLIGACIONES ESPECIFICAS

- Capacidad de asignación, reprogramación y/o cancelación de citas de acuerdo con los requerimientos del anexo tecnico 1 y anexo tecnico 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. ✓

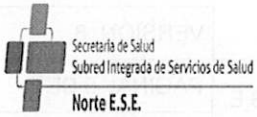
	FORMATO COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA	CÓDIGO: AP-CT-F-08
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL	PÁGINA: 5 DE 6
		FECHA: 20/02/2025

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. ✓

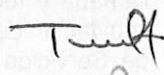
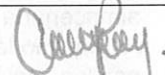
- p) Se deberá entregar a La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización 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. ✓
- q) 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. ✓
- r) 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. ✓
- s) 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. ✓
- t) 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. ✓
- u) El proponente debe cumplir con las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por el contratante para el cumplimiento de sus obligaciones. ✓
- v) 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. ✓
- w) 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. ✓
- x) 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. ✓
- y) El proponente debe llevar un registro del mantenimiento que se realice a los equipos dedicados a la operación de la entidad. ✓
- z) 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. ✓
- aa) Se deberá disponer de un identificador único (clave y contraseña) por cada usuario o empleado para el ingreso a los sistemas de información. ✓
- bb) 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. ✓

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

	FORMATO COMUNICADO DE ACEPTACIÓN DE PROPUESTA	CÓDIGO: AP-CT-F-08
		VERSIÓN: 8
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL	PÁGINA: 6 DE 6
		FECHA: 20/02/2025

- cc) 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. ✓
- dd) El proponente debe presentar el cronograma de implementación del servicio. ✓
- ee) 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. ✓
- ff) El Proponente deberá generar certificación firmada por el representante legal donde acepte los requerimientos de prestación del anexo 2. ✓

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