EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA
-ESE ISABU-

INVITACIÓN CONTRATACION 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 ESTIMADO:
CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($434.780.000,00)

BUCARAMANGA, 20 DE ENERO DE 2026

Bucaramanga, veinte (20) de enero de 2026

Señores:
DARTELECOM S.A.S
Nit. 901375616-4
comercial@dartelecomsas.com
Ciudad

ASUNTO: INVITACIÓN CONTRATACION DIRECTA "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."

Cordial saludo,

El Instituto de Salud de Bucaramanga – ISABU, Empresa Social del Estado con la categoría especial de Entidad Descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, cuya función esencial es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, inició un proceso de contratación por CONTRATACIÓN DIRECTA para contratar **"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"**, por lo anterior se realiza la invitación a participar de su proceso, solicito muy comedidamente allegar la propuesta conforme a los requisitos que se describen a continuación.

Presupuesto: El presupuesto oficial para el presente proceso de contratación se estima en la suma de: **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($434.780.000,00).**

Deberá aportarse la siguiente documentación del potencial contratista:

1. REQUISITOS DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD JURÍDICA

La capacidad jurídica del proponente, entendida como la posibilidad de adelantar actividades en el marco de su objeto social, las facultades de su representante legal y la autorización del órgano social competente, cuando esto sea necesario, de acuerdo con sus estatutos sociales y la ausencia de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar derivadas de la ley. El proponente deberá aportar los siguientes documentos para acreditar la capacidad jurídica:

1.1 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.

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.

1.2 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.

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

1.3 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).

1.4 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 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.

1.5 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, la ESE ISABU 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.

1.6 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.

Para que su propuesta sea admisible, el Proponente, o todos y cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio: - No puede(n) estar incurso(s) en causal(es) de inhabilidad o incompatibilidad señalada(s) en la Constitución Política o en la ley; - No puede(n) tener conflicto de interés de origen legal o contractual para la ejecución del Contrato; - Se debe(n) encontrar en situación de cumplimiento respecto de obligaciones con el Sistema de Seguridad Social y aportes parafiscales en relación con sus empleados en Colombia.

1.7 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 los últimos seis (6) meses, respecto 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 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 2012 (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.

1.8 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.

1.9 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.

1.10CERTIFICADO 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.

1.11 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.

1.12 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 4º.

1.13 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 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.

1.14 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.

1.15FOTOCOPIA DE LA LIBRETA

La exigencia a los proponentes de aportar libreta militar o acreditar dicha situación a la persona natural o representante(s) legal(es) de género masculino menores de cincuenta (50) años, por cuanto dicho requisito según el inciso 1 del artículo 42 de la Ley 1861 de 2017, solo es aplicable cuando:

> *"La situación militar se deberá acreditar para ejercer cargos públicos, trabajar en el sector privado y celebrar contratos de prestación de servicios como persona natural con cualquier entidad de derecho público."*

Así las cosas, al tratarse de un contrato de prestación de servicios, por recaer principalmente sobre servicios de capacitación el objeto a contratar, dependerá de la naturaleza del mismo proponente, si resulta persona jurídica no se configura el supuesto de hecho exigido por la norma, referente a la celebración de contratos de prestación de servicios con persona natural.

1.16REDAM

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.

1.17 CERTIFICADO DE INHABILIDADES POR DELITOS SEXUALES

El contratista deberá acreditar que no registra inhabilidad por Delitos sexuales cometidos contra menores de 18 años (Ley 1918 de 2018), reglamentada por el Decreto 753 de 2019 expedido por la Policía Nacional.

1.18 CARTA DE AUTORIZACION Y CERTIFICADO DE AUSENCIA DE INHABILIDADESEN DEL SISTEMA DE CONSULTA DE INHABILIDADES POR DELITOS SEXUALES CONTRA MENORES DE 18 AÑOS.

Todo proponente, Persona Natural o Jurídica o su Representante Legal, en forma individual o integrantes de proponentes plurales, deberán presentar CARTA DE AUTORIZACION DE DELITOS SEXUALES, de conformidad con la normatividad vigente sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Política de Tratamiento de Datos Personales, manifestando que he sido informado(a) de forma clara y suficiente de los fines de su tratamiento. (ANEXO 3). Aunado a lo anterior, adjuntará el respectivo Certificado de la Policía Nacional, donde conste la ausencia de inhabilidades en el Sistema de Consulta de Inhabilidades por Delitos sexuales contra menores de 18 años.

1.19CERTIFICADO 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, evitando que se favorezcan intereses ajenos al bien común.

Realizar la declaración de bienes y renta y conflicto de intereses de la Función Pública en modalidad de ingreso: https://www1.funcionpublica.gov.co/web/sigep2/ley-2013

2. EXPERIENCIA.

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.
- 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.

3. CAPACIDAD TECNICA

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 2026, 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.
- 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.

3. CAPACIDAD TECNICA

3.1 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:

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 60 sesiones cada una distribuidas en 20 conexiones móviles y 40 conexiones fijas. Realizar confirmación de citas Plataforma de consulta en línea de informes de agendamiento y gestión
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

3.2 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	11	Bachilleres o técnicos en servicio al cliente, administración o áreas afines. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica, servicio al cliente, o cargos 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.

3.3 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

3.4. CARTA DE COMPROMISO

El oferente deberá allegar la correspondiente carta de compromiso debidamente suscrita por la persona natural proponente, si es persona jurídica por el representante legal (Autorizado o competente), o si es proponente

plural por su representante; o quien haga sus veces; en donde manifieste bajo gravedad de juramento, que durante la ejecución del contrato dará cumplimiento a las siguientes condiciones:

- Bajo gravedad de juramento el oferente certifica que, durante todo el plazo del contrato, en caso de resultar adjudicatario, contará con el personal vinculado para la ejecución del contrato y verificará que durante toda la ejecución, el talento humano que coloque a disposición para el desarrollo del contrato, cumplirá con la idoneidad, perfil y preparación requerida para ejercer la profesión u ocupación que sea necesaria para el adecuado cumplimiento de los servicios a prestar, es decir, que el personal cuenta(n) con los títulos o diplomas que acreditan los estudios, matrícula o tarjeta profesional (Según aplique), no presentan inhabilidades o impedimentos o impedimentos de ningún tipo (Para esto verificará la existencia o no de antecedentes disciplinarios, fiscales, judiciales, en el Registro Nacional de Medidas correctivas – RNCM, inhabilidades por delitos sexuales contra menores de 18 años, de que trata la Ley 1918 de 2018), carece(n) de sanciones en los respectivo(s).

- De ser adjudicatario del contrato, prestará los servicios con autonomía técnica, financiera, científica y administrativa, cumpliendo los parámetros de eficiencia y responsabilidad fijados por las normas sanitarias, ambientales, de seguridad industrial, así como de seguridad y salud en el trabajo (Resolución 0312 de 2019 y Resolución 773 del 221 del Ministerio de Salud y Protección Social, Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015, etc.), Sistema de seguridad social integral y parafiscales, y las normas técnicas colombianas e internacionales aplicables, y en general, el cumplimiento pleno a los estándares establecidos en el ordenamiento jurídico para el desarrollo del Contrato.

- Mantendrá indemne a la E.S.E. ISABU por todo concepto y cualquier reclamación de su personal y de terceros, incluidas las omisiones o hechos imputables al contratista y su personal; ante cualquier perjuicio y daño que cause a bienes y/o terceros y/o el personal o subcontratistas del Contratista, en razón de la ejecución del contrato y el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, causadas por su acción, omisión, negligencia, por los que responderá administrativa, civil y penalmente en los términos definidos en la Ley (Según el caso). El Contratista bajo su propia cuenta y riesgo se hará plenamente responsable ante terceros y autoridades de los actos u omisiones, que ocurran en el ejercicio de las actividades del presente contrato, cuando con ellas cause perjuicios a la Administración o a terceros.

- En caso de celebrar el contrato con E.S.E ISABU, tal relación contractual no generará ningún tipo de relación o vínculo laboral entre las partes, ni tampoco, con el personal que el Contratista emplee o subcontrate para la prestación del servicio objeto del contrato. Por lo anterior, el Contratista mantendrá indemne a la E.S.E. ISABU contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por concepto de salarios u honorarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, daños o lesiones, etc, generados a sus empleados, subcontratistas o dependientes, durante la ejecución del contrato o con ocasión del mismo.

- De resultar adjudicatario garantizará la protección de datos personales de quienes con él interactúen por motivo de la ejecución del contrato, para ello cumplirá con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables. Aunado a lo anterior, el Contratista autorizará al Contratante, el manejo de datos personales y corporativos para ser inscritos en las bases de datos manejadas por la Entidad Contratante en razón de sus funciones, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

4 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.

4.1 REGLAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONOMICA:

- La entidad se permite informar que los oferentes que deben diligenciar el anexo 2, sin sobrepasar los valores establecidos por la entidad, so pena de rechazo de la propuesta.
- NO se aceptarán propuestas parciales, deberá presentarse propuesta por el total de los ítems, caso contrario se considerará la propuesta NO habilitada.
- Los valores cotizados por cada proponente se totalizarán y con este valor se adjudicará al que tenga menor precio.

5 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.

Son causales para el rechazo de las propuestas, las siguientes:

a) Cuando se compruebe que un proponente ha interferido, influenciado, u obtenida correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los proponentes.
b) Cuando se compruebe confabulación entre los proponentes que altere de cualquier manera la aplicación del principio de selección objetiva.
c) Cuando el proponente o alguno de sus integrantes se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidad fijadas por la Constitución y la Ley.
d) Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que no correspondan a la realidad que le permita cumplir un requisito mínimo.
e) Cuando el Objeto Social de la firma, incluido en el Certificado de Existencia y Representación Legal no faculte a la sociedad para desarrollar la actividad materia de la futura contratación.
f) Cuando el oferente sea persona jurídica y se encuentre incurso en alguna de las causales de disolución o liquidación proferidas por Autoridad Competente.
g) Cuando se presente más de una oferta por un mismo oferente o se ostente la calidad de representante legal o socio de más de una persona jurídica participante en el presente proceso de selección.
h) Cuando el valor de la propuesta contenga precios artificialmente bajos y cuya justificación no sea válida para el organismo.
i) Cuando la oferta no cumpla con las especificaciones técnicas mínimas exigidas.
l) Cuando el proponente no subsane en los términos establecidos en la Invitación o realice subsanación parcial.
k) Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que contengan datos tergiversados, alterados o tendientes a inducir a error a la ESE ISABU.
l) La no presentación de la oferta económica.
m) No tener capacidad jurídica al momento de presentación de la oferta.
n) Cuando los oferentes realicen modificaciones a los ítems o supriman algún aspecto relacionado en las condiciones de la convocatoria o adendas.

o) La NO presentación de la garantía de seriedad junto con la propuesta, de acuerdo a lo establecido en la ley 1882 de 2018, articulo 5, parágrafo 3, cuando se pida dentro del proceso.
p) Cuando los valores de la oferta económica (anexo 2) sobrepase los valores establecidos por la entidad.
q) Y las demás contempladas en la Ley.

6 ALCANCE DEL OBJETO:

ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA

ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA

El CONTRATISTA se obliga para con LA EMPRESA a desarrollar las siguientes actividades teniendo en cuenta:

1. Agendar citas y/o reprogramarlas mediante la atención en el Centro de atención telefónica según el programa y ciclo de vida, revisando las bases de datos y plataforma de los usuarios contratados por las diferentes EPS en los servicios de medicina general, odontología, enfermerías, mamografía, especialistas, discapacidad y demás programas.
2. Crear los usuarios y agregarlos a los convenios según corresponda en el sistema de información de la entidad. Incluye la actualización de datos de los usuarios en el sistema de información de la entidad.
3. Cancelar y reprogramar agendas por unidad de atención y profesional de acuerdo con la solicitud del usuario o por requerimiento de la ESE ISABU.
4. Brindar una atención con calidad y responder de manera amable, respetuosa y oportuna a las solicitudes verbales y escritas generadas por los usuarios, mediante el seguimiento de las PQRS surgidas y cargo de las actividades del CALL CENTER.
5. Garantizar que el personal que realiza la atención promueva el agendamiento de acuerdo con las características del usuario para promover los programas contratados de acuerdo a cada ERP
6. Garantizar canal directo de atención telefónica para aquellos usuarios que se comunican desde los diferentes centros de salud señalados por la ESE ISABU
7. Contar con personal disponible para pronta atención a las llamadas que se realizan desde los centros de salud establecidos por la ESE ISABU
8. Generar en caso de ser necesario una lista de espera para ser resuelta su solicitud una vez se cuente con la agenda para ello.
9. Brindar apoyo y dar respuesta a derechos de petición, solicitudes o PQRF que presenten, así como suministro de información para respuesta a las acciones de tutela que le sean remitidas por la ESE ISABU.
10. Garantizar servidor para el almacenamiento de la información que genera la puesta en marcha de la solución de agendamiento a través de call center.
11. Contar con líneas telefónicas fijas y móviles para garantizar la pronta atención
12. Contar con plan de contingencia en el caso en el que se registre el sistema de agendamiento fallas para la pronta
13. Realizar llamadas de confirmatoria (mediante software), así como reagendamiento que solicitud de la ESE ISABU que se realizará por medio de agentes.
14. Brindar educación y orientación al usuario cuando surja las necesidades en la atención telefónica,

sobre los programas, horarios de atención de las unidades operativas y demás inquietudes relacionadas con el servicio de salud, teniendo en cuenta la misión de la Institución dando trato humanizado, amable y atención oportuna y eficaz.

15. Diseñar, participar, Implementar y ejecutar planes de mejoramiento relacionadas con el protocolos de agendamiento en el Centro de atención telefónica, acorde con la normatividad, la estrategia, las auditorías realizadas, los procedimientos y lineamientos definidos por la ESE ISABU para garantizar la correcta operatividad y mejora continua del proceso.
16. Disponer y operar una plataforma operativa de call center propia y/o licenciada, para el proceso de agendamiento, para el análisis de indicadores e informes de la operatividad del proceso.
17. Medir mediante indicadores operativos y/o personalizados, el rendimiento/resultados del centro de llamadas, como el monitoreo de la productividad y mejoramiento continuo del mismo, permitiendo ver el comportamiento y la tendencia de los mismos, asegurando los niveles de satisfacción de los usuarios.
18. Grabar y almacenar las llamadas recibidas y su registro, por un tiempo de tres meses.
19. Realizar recordatorio de citas a los usuarios, en una bolsa de mensajes de texto hasta por 20.000 mensajes de forma mensual.
20. Entregar informe de efectividad de agendamiento conforme a periodicidad requerida por el supervisor del contrato, destacando las citas asignadas respecto a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad
21. Dar cumplimiento al programa y plan de capacitación presentado en propuesta y a los definidos desde la E.S.E ISABU, orientadas al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a elevar los niveles del proceso y cumplir los objetos institucionales.
22. Evaluar, controlar y medir el desempeño individual y del equipo de trabajo por medio de la clasificación por cuartiles, aplicando los procedimientos definidos con el objetivo de identificar necesidades de entrenamiento, capacitación, actualización y oportunidades de mejora en el personal que realiza el agendamiento.
23. Realizar auditorías telefónicas con criterios de evaluación personalizados, asignando pesos según sus necesidades y ejecutando acciones correctivas según los resultados.
24. Realizar informe general mensual de la operación, en el cual se presente el análisis de las mediciones en indicadores, resultados de llamadas, análisis de niveles de servicio (NS), tiempo medio operativo (TMO), tiempo medio de llamadas en espera (TME), análisis de asignaciones por unidades y centros de salud, análisis de dispersión de llamadas contestadas por asesor, porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por el sistema IVR, procedencias de los números telefónicos entrantes y planes de acción para el mejoramiento en el proceso de agendamiento y sus resultados, entre otros análisis requeridos por la supervisión.
25. Presentar informes: Entregable mensual la gestión realizada como: porcentaje de llamadas exitosas, número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación, procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center, tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día, informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center, informe de productividad de agentes, informe de seguimiento de citas en espera e informe de llamadas "usuario preferente": identificando el número de llamadas, tipo de condición, disponibilidad de agenda (asignadas / no asignadas).

26. EL CONTRATISTA deberá garantizar el desarrollo del proceso para lo cual se hace responsable de la TOTALIDAD de los medios de producción requeridos para la ejecución de este. (Equipos de cómputo, papelería, diademas, teléfonos móviles y fijos, entre otros), y estará a su cargo todo el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y el licenciamiento de antivirus que se requiera.
27. EL CONTRATISTA suministrará de forma inmediata a la generación del contrato, todos los elementos y suministros que integran los medios de producción, de acuerdo con las cantidades requeridas o derivadas de la necesidad del servicio.
28. EL CONTRATISTA será responsable por toda reclamación que pueda presentarse por concepto de violación a las patentes, licenciamiento o manifiestos de importación, de la calidad de los materiales, etc., de los componentes de los medios de producción y, serán por su cuenta los gastos que puedan ocasionarse por tal concepto.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el pago de los aportes para la seguridad social del recurso humano adscrito (Salud, pensiones, riegos profesionales y parafiscales), pues es entendido que entre estos y la E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA no existe, ni existirá ningún vínculo de carácter laboral. Por lo tanto, quedará a cargo del CONTRATISTA, atender estos pagos, suministros de elementos de bioseguridad y seguridad SST El CONTRATISTA deberá cumplir con las mismas, so pena de la imposición de multas sucesivas por parte de la ESE ISABU, hasta tanto, se cumpla previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora.
2. Utilizar recurso humano de reconocida honorabilidad, idoneidad y ética profesional, cumpliendo con el perfil requerido para la ejecución del objeto contractual.
3. Vigilar que los ejecutores del proceso NO incurran en faltas contra la ética, la moral y observe cabalmente las prescripciones legales que regulan el servicio o actividad.
4. EL CONTRATISTA asumirá de manera total y exclusiva, la responsabilidad derivada de la calidad e idoneidad de los servicios objeto del contrato, así como de los actos u omisiones de su recurso humano. En consecuencia, se compromete a mantener libre a la E.S.E ISABU e cualquier responsabilidad por este aspecto y a salir siempre en defensa de la entidad contratante frente a las reclamaciones judiciales o extrajudiciales, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, que le instauren personas afectadas en razón de la prestación de los servicios objeto del contrato y a reconocerle a la E.S.E ISABU cualquier suma que esta entidad deba pagar por tal concepto; por tal razón debe mantener indemne a la E.S.E ISABU.
5. Identificar al talento humano que presta los servicios, con un carnet, que deberá llevar las instrucciones que el contratante les señale.
6. Adquirir la Garantía Única de Cumplimiento del contrato que cubra los riesgos de Cumplimiento General del Contrato, Calidad del servicio, de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y la de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual para garantizar protección contra los riesgos inherentes al contrato.
7. Atender con oportunidad las solicitudes de información que realice la E.S.E ISABU y/o el supervisor técnico; solicitudes que se canalizarán a través del Coordinador del proceso, quien además deberá disponer de los medios que garanticen la oportuna comunicación y respuesta de los requerimientos de información solicitados

8. Permitir a la E.S.E ISABU ejercer los controles que estime pertinentes, en lo que hace referencia a auditoria, inspección, vigilancia y en la calidad de la atención.
9. EL CONTRATISTA deberá cancelar a sus trabajadores o asociados todas las compensaciones, bonificaciones y auxilios a que tiene derecho de conformidad con el régimen del Trabajo, del trabajador solidario o laboral.
10. EL CONTRATISTA respetará la confidencialidad de toda información y/o bases de datos que le sea entregada bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá patrimonialmente por los perjuicios y o utilización indebida.
11. Ejecutar el objeto del contrato y a desarrollar las obligaciones específicas en las condiciones pactadas.
12. Cumplir con el objeto del contrato, conforme a los documentos del proceso.
13. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la ESE ISABU
14. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y en trabamientos.
15. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
16. Cumplir tanto en calidad, como en tiempo, en la entrega de los productos necesarios para la ejecución.
17. Iniciar la ejecución de este contrato una vez cumplidos con los requisitos exigidos para ello.
18. El contratista se obliga a ejecutar en forma personal y directa el objeto del contrato.
19. cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales a los que tenga lugar.
20. Suscribir contrato y cumplir con los requisitos de legalización en la oportunidad establecida para el efecto.
21. Pagar los costos directos e indirectos que implique el cumplimiento del objeto contractual entre estos el transporte etc., en consecuencia, el precio ofertado se incluye dichos costos.
22. Cumplir con los pagos de las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales cuando a ello este obligado, incluido el contenido de la ley 1562 de 2012 y el decreto 723 de 2013 sobre riesgos laborales.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

ITEM	DESCRIPCION
1	**SERVICIOS SISTEMA DE TELECOMUNICACIONES** - 2 troncales SIP con 60 sesiones distribuidas en 20 conexiones móviles y 40 conexiones fijas. - Automatización de llamadas para confirmación de Llamadas (Uso de la bolsa de minutos). - Gestión de usuarios en lista de espera de acuerdo con la disponibilidad de agenda. - Backup de llamadas recibidas en el Call Center (3 meses). - Backup de los registros de las llamadas en los servicios del Call (3 meses). - Sistema de gestión de telefonía para el Call Center. - Software telefónico que permite la conexión del agente de Call center con el sistema de telefonía VoIP. - Servicio Cloud de almacenamiento (3 meses) compartido de información digital para el Call Center. - Servicio de gestión de Troncales SIP a través de un servidor virtualizado de alta disponibilidad. - Servicio de Soporte Técnico Disponibilidad 5x8 para el Call Center. - Servicio SAAS de contingencia para plataforma del Call Center y Mesa de Ayuda para gestión de incidentes. - Conectividad Canal de BA mínimo de 500 MB. - 9 teléfonos IP a disposición de las sedes.

2	**SERVICIOS DE HARDWARE E INFRAESTRUTURA** - 13 computadores personales - 13 licencias de Call Center. - 13 diademas para Call Center. - 13 puestos de trabajo (escritorios y sillas). - 13 elementos ergonómicos para pies. - 13 UPS de 1 KVA
3	**GESTION DE TALENTO HUMANO** Para la debida ejecución del contrato se deberá contar con los siguientes perfiles: - Un (1) Director del Proyecto a nivel organizacional cuya función será supervisar la gestión del Proyecto. - Un (1) Coordinador del Proceso de asignación de citas por parte de Call Center, con dedicación en la atención semanal de acuerdo con la normatividad aplicable en régimen laboral. - Once (11) Teleoperadores con dedicación semanal, de acuerdo con la normatividad aplicable en régimen laboral y conforme los horarios en la sede física de la ESE ISABU, para la asignación y confirmación de citas; los recordatorios para las citas se harán mediante la modalidad de llamada telefónica y mensajes de texto. **Nota:** El horario de atención para la asignación, confirmación y recordatorio de citas, será definido y formalizado por el ESE ISABU.
4	**INFORMES E INDICADORES DE GESTIÓN** - Entregable mensual la gestión realizada - Porcentaje de llamadas exitosas. - Número de llamadas entrantes por el sistema IVR y su asignación. - Procedencia de los números telefónicos entrantes al Call Center. - Tiempo de espera en cola para asignación de una cita por día. - Informe de indicadores Call center detallado por cada una de las colas con indicadores operativos Call center. - Informe de productividad de agentes. - Informes seguimiento de las citas efectivas agendadas - Informe de seguimiento de citas en espera - Informe de llamadas "usuario preferente": identificando el número de llamadas, tipo de condición, disponibilidad de agenda (asignadas / no asignadas).

DATOS GENERALES DE LA CONTRATACION	
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"
VALOR ESTIMADO DE LA COMPRA Y VARIABLE USADA PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN	El presente proceso de contratación a celebrarse, se estima en la suma total de **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($434.780.000,00).** Sobre este presupuesto se aplicará todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven, si a ello hubiere lugar, con excepción de los que estrictamente correspondan a la ESE ISABU. (Valor establecido según estudio de sector que forma parte integral del presente documento).

	Respaldado con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 145 del 13 de enero de 2026.
FORMA DE PAGO	a ESE ISABU pagará el valor del contrato correspondiente a la suma de **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE COLOMBIANA ($434.780.000,00),** con un valor promedio mensual de CIENTO OCHO MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL PESOS MCTE ($108.695.000,00) según facturas presentadas por el contratista de conformidad con el precio ofertado, y las horas por servicios ejecutadas, previa presentación de los informes de actividades y certificación de cumplimiento por parte del Supervisor del contrato. Es de advertir que una vez legalizada la respectiva cuenta con todos los soportes requeridos, la E.S.E ISABU pagará las mismas dentro del término máximo de noventa (90) días hábiles, vencido dicho plazo dará lugar al pago de los intereses que conforme al ordenamiento legal vigente correspondan. El Contratista Deberá allegar la factura correspondiente y acreditar encontrarse al día con el pago del sistema de seguridad social integral, riesgos laborales y parafiscales (cuando a ello hubiere lugar) de conformidad con lo señalado en el Parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. **PARAGRAFO PRIMERO.** Para cada pago el contratista deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones parafiscales frente al Sistema de Seguridad Social integral y Cajas de compensación familiar, ICBF y SENA, según corresponda, mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal o el representante legal, correspondientes al periodo que se paga; en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 100 de 1993, Decreto 1703 de agosto 2 de 2002, y la ley 828 de 2003. En dicha certificación se debe hacer constar que la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema y en particular la relativa a los afiliados y la correspondiente a sus Ingresos Base de Cotización es correcta y que no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema. En todo caso el supervisor general del contrato podrá solicitar en el momento que estime conveniente, copias de los recibos de pago de los aportes a los sistemas de salud, pensión ARL y Parafiscales. **PARÁGRAFO SEGUNDO**: El contratista deberá presentar la factura o documento equivalente, según sea el caso, constancia de pago de aportes a la seguridad social demás documentos señalados en la presente cláusula. La no presentación de estos documentos o su presentación extemporánea exonera a la E.S.E ISABU del pago de intereses moratorios. **PARÁGRAFO TERCERO**: Los pagos que la E.S.E ISABU se compromete a efectuar están sujetos al PAC (Plan Anual Mensualizado

	de Caja) de acuerdo con las normas legales vigentes, comprometiéndose a incluir las partidas que sean necesarias. **NOTA 1:** En el valor se entienden incluidos los costos directos e indirectos que ocasione la ejecución del contrato. **NOTA 2:** El contratista deberá presentar la factura o la cuenta de cobro, según sea el caso, constancia de pago de aportes a la seguridad social, parafiscales, riesgos profesionales y demás documentos requeridos para el pago de la cuenta de cobro.
PLAZO ESTIMADO DEL CONTRATO A CELEBRAR	El plazo de ejecución del contrato será **CUATRO (4) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.
LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL	Las actividades previstas en el presente estudio se deben desarrollar en el Municipio de Bucaramanga, el cual para todos los efectos legales será el domicilio contractual.
SUPERVISIÒN O INTERVENTORIA	Verificación técnica, jurídica, administrativa y contable de la ejecución y cumplimiento del presente contrato serán ejercidos a través del Profesional o la persona que se designe para tal fin de la ESE ISABU; sus funciones como supervisor, están establecidas en el manual de contratación de la institución.
RUBRO PRESUPUESTAL	2120202008 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION.

GARANTIAS EXIGIBLES

		SI	NO	CUANTÍA	VIGENCIA
COBERTURA EXIGIBLE	Garantía de seriedad del ofrecimiento		X	Diez (10%) por ciento del valor total del contrato.	Por plazo mínimo de noventa (90) días calendario o el que en cada caso considere la Empresa Social del Estado E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANAGA – ISABU, para garantizar la seriedad de la propuesta.
	Cumplimiento del contrato	X		Quince por ciento (15%) del valor total del contrato	Por la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más.
	Estabilidad y Calidad de Obra		X	Quince por ciento (15%) del valor total del contrato	Vigencia igual al plazo del contrato y cinco (5) años más, contados a partir de la entrega de la obra. En caso de que la obra comprometa la estructura de la planta física de la Empresa Social del Estado E.S.E INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANAGA – ISABU, la vigencia será aumentada en dos (2) años más.
	Correcto manejo e inversión del anticipo o pago anticipado		X	Ciento por ciento (100%) del Valor del Anticipo o pago anticipado, en dinero o en especie para la ejecución del contrato.	Su vigencia debe ser por el término del contrato y cuatro (4) meses más.
	Pago de Salarios, prestaciones Sociales e indemnizaciones	X		Diez por ciento (10%) del valor total del contrato	Por la vigencia del contrato y tres (3) años más

	Responsabilidad civil contractual y extracontractual		X	Su cuantía no será inferior: b) Trescientos (300) smmlv para contratos cuyo valor sea superior a mil quinientos (1.500) smmlv e inferior o igual a dos mil quinientos (2.500) smmlv.	Por la vigencia del contrato
	De responsabilidad medica		X	No inferior a 500 SMMLV	Por la vigencia del contrato y tres (3) años más.
	Correcto funcionamiento de los equipos		X	Se determinará en cada caso con sujeción a los términos del contrato con referencia al valor final del bien.	Se determinará en cada caso con sujeción a los términos del contrato con referencia al valor final del bien.
	Calidad de los bienes		X	Veinte (20%) por ciento del valor total del contrato	El término que se establezca en los pliegos de condiciones o términos de referencia.
	Calidad del servicio	X		Quince por ciento (15%) de valor total del contrato.	Vigencia de un (1) año a partir del acta de recibo del servicio a satisfacción.

N°	1	2	3	4
Clase	General	General	General	General
Fuente	Interno	Interno	Interno	Interno
Etapa	Ejecución	Planeación	Ejecución	Ejecución
Tipo	operacional	económico	operacional	operacional
Descripción (Qué puede pasar y cómo puede	Información	Estimación	Negligencia, imprudencia o	Uso indebido de
Consecuencia de la ocurrencia del evento	Demora y/o	Desequilibrio	Demora y/o	Incumplimiento a la
Probabilidad	Posible	Improbable	Posible	Raro
Impacto	Moderado	Menor	Moderado	Insignificante
Valoración del riesgo	3	2	3	1
Categoría	bajo	bajo	bajo	bajo
¿A quién se le asigna?	Entidad	Contratista	Contratista	Contratista
Tratamiento/Controles a ser implementados	evitar el riesgo	evitar el riesgo	evitar el riesgo	transferir el riesgo
Impacto después del tratamiento				
Probabilidad	2	1	2	2
Impacto	menor	insignificante	menor	Insignificante
Valoración del riesgo	2	1	2	1
Categoría	bajo	bajo	bajo	bajo
¿Afecta la ejecución del contrato?	Si	Si	si	si
Persona responsable por implementar el tratamiento	Entidad	Contratista	Contratista	Contratista
Monitoreo y revisión				
¿Cómo se realiza el monitoreo?	Actividades de	Actividades de	Actividades de	Actividades de
Periodicidad ¿Cuándo?	Continuamente	Continuamente	Continuamente	Continuamente

5	General	Interno	Ejecución	operacional	Accidentes de trabajo y enfermedades	Disminución de la capacidad laboral del	Posible	Menor	2	bajo	Contratista	transferir el riesgo	1	Insignificante	1	bajo	si	Contratista	Actividades de Seguimiento	Continuamente
6	General	Externo	Ejecución	operacional	Falta de calidad en el servicio prestado	Incumplimiento de las obligaciones	Posible	Menor	2	bajo	Entidad contratante	transferir el riesgo	1	Insignificante	1	bajo	si	Entidad contratante secretaria pastora	Actividades de Seguimiento	Continuamente
7	General	Interno	Planeación	económico	Financiamiento del contrato	Desequilibrio económico	Raro	Insignificante	1	bajo	Contratista	evitar el riesgo	1	Insignificante	1	bajo	si	Contratista	01/08/2020	31/07/2020

Por último, se informa que debe allegar los documentos antes de las 2:30 de la tarde, del día veintidós (22) de enero de 2026.

En aras de garantizar la contratación, solicitamos muy amablemente el envío de esta documentación en su totalidad al correo electrónico jefeoficinajuridica@isabu.gov.co **se solicita a los oferentes que dichos correos se alleguen de manera independiente no como respuesta de la invitación oficial que reciban, a su vez se les informa que por la capacidad de recibo del correo dispuesto que es de 50 megas, para el efecto si la correspondiente oferta técnico económica supera dicha capacidad se deberán allegar varios correos identificados como parte uno parte dos y así sucesivamente.**

HERNAN DARIO ZARATE ORTEGON
GERENTE ESE ISABU

Proyectó Aspectos Jurídicos: Yuli Andrea Páez Sanabria
Apoyo Oficina Asesora Jurídica ESE ISABU

Revisó y Aprobó: Paula Andrea Quitian Muñoz
Jefe Oficina Asesora Jurídica ESE ISABU

ANEXO No. 01
CARTA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA

Ciudad y fecha

Señores:
E.S.E INSTITUO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU
Ciudad

REF: INVITACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA "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"

El suscrito _____ como representante legal (o apoderado) de _____, de conformidad con lo requerido en INVITACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA, presentó oferta y solicitó ser evaluado para la adjudicación del CONTRATO cuyo Objeto es _____ en desarrollo de la mencionada invitación. En caso de resultar adjudicatarios nos comprometemos a suscribir el contrato correspondiente, a cumplir con las obligaciones derivadas de él, de la oferta que presentamos y del pliego de condiciones. Declaro así mismo:

A. Que ninguna persona o entidad distinta de las aquí nombradas tienen intereses en esta propuesta, en el contrato que como consecuencia de ella llegare a celebrarse y que, por consiguiente, sólo compromete a los firmantes.
B. Que para la elaboración de la propuesta hemos estudiado la invitación, sus anexos, aclaraciones y adendas, y que aceptamos todos los requisitos en ellos estipulados y renunciamos a cualquier reclamación por ignorancia o errónea interpretación de estos documentos.
C. Que conocemos y aceptamos la Legislación de la República de Colombia.
E. Que ninguna de las personas representadas por los firmantes se encuentra incursas en causal alguna de inhabilidad y/o incompatibilidad señaladas por la Constitución, las Leyes Colombianas o la invitación, para celebrar contratos con la ESE ISABU.
F. Que NO hemos sido sancionados, por incumplimiento de contratos, que genere inhabilidad para contratar.
G. Que la presente oferta tiene una vigencia de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de cierre de la invitación.
H. Que el valor de la propuesta asciende a ($_____) y el plazo de ejecución del contrato es de _____ (___).
I. Que la presente propuesta consta de _____ (___) folios, debidamente numerados.
L. Que para efecto de comunicaciones mis datos como PROPONENTE son:

Nombre: ----------
Nit o C.C. No.---------- de----------
Dirección: ----------
Teléfono: ----------
Correo electrónico: ----------
Ciudad: ----------

Atentamente,

FIRMA _____
REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO 2
OFERTA ECONÓMICA

ITEM	DESCRIPCIÓN	UND	CANT	PRECIO TECHO MES	VR MES OFERTADO	VR TOTAL INCLUYE IMPUESTOS
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	Mes	4	$108.695.000,00		

Valor Total en Números: _____
Valor Total en Letras: _____
FIRMA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA NATURAL
DOCUMENTO DE IDENTIDAD
DIRECCIÓN
TELÉFONO E-MAIL

NOTA: La carga tributaria e impositiva del contrato estará a cargo del contratista, por consiguiente el proponente al elaborar su propuesta debe tener en cuenta todos los tributos, impuestos, tasas, contribuciones y erogaciones establecidos por el ordenamiento jurídico y por las diferentes autoridades nacionales, departamentales y municipales, que afecten el contrato, las actividades y bienes que de él se deriven, los gravámenes Ordenanzales, Municipales y de Ley a que haya lugar, así como la totalidad de costos directos e indirectos que pueda generar el contrato, su ejecución, liquidación y lo relacionado en general con el proceso contractual.

ANEXO No. 03
AUTORIZACION CONSULTA DE INHABILIDADES LEY 1918 DE 2018

Ciudad y fecha

Señores:
E.S.E INSTITUO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU
Ciudad

REFERENCIA: Autorización consulta de inhabilidades Ley 1918 de 2018 por delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales cometidos contra niños, niñas y adolescentes menores de 18 años.

Yo, NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL, identificado con la cédula de ciudanía Número de la cédula de Lugar de expedición de la cédula, obrando en representación del Nombre de la empresa, con _Número NIT; autorizo previa, expresamente y por escrito a la ESE ISABUA, identificado con el NIT.800.084.206-2, para que realice dentro del procedimiento tendiente a la celebración de un contrato, la consulta en el Registro de inhabilidades por delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales contra niños, niñas y adolescentes establecido por la Ley 1918 de 2018.

La anterior autorización, se otorga en virtud de lo señalado en el artículo primero del Decreto 753 de 2019, reglamentario de la Ley 1918 de 2018 y de la misma se dejará constancia dentro del expediente contractual de la Alcaldía de Bucaramanga; así mismo, se autoriza a la ESE ISABU, para que realice durante el término del plazo contractual y con ocasión del posible contrato a suscribir, la respectiva consulta en el registro público, durante el tiempo que dure la relación contractual con la entidad y se mantenga una relación directa y/o habitual con niños, niñas y adolescentes menores de 18 años en el desempeño de mis obligaciones contractuales.

Así mismo, declaro que conozco que la recolección y tratamiento de mis datos se realizará de conformidad con la normatividad vigente sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad relacionada, manifestando que he sido informado(a) de forma clara y suficiente de los fines de su tratamiento.

Atentamente,

FIRMA:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL,
C.C.Número de la cédula de Lugar de expedición de la cédula.
REPRESENTANTE LEGAL,
Nombre de la empresa,
_Número NIT

DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y DE LA FINANCIACIÓN DE PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (SARLAFT/FPADM)

Bucaramanga, xxxxxx de 202X

Señores
ESE-ISABU
OFICINA ASESORA JURIDICA
Bucaramanga

REFERENCIA: Proceso No. XX-XXX-00X-202X
OBJETO CONTRACTUAL: XXXXXX.

El suscrito _____ (*nombre del interesado*), identificado con cédula de ciudadanía No. _____ (*número de documento de Identidad*) y en mi calidad de Representante Legal de la Sociedad _____ (*nombre de la persona jurídica*), identificada con Nit. No. _____ (*Incluir Número de Identificación Tributaria*) manifiesto que para dar cumplimiento a lo señalado en las normas internas y externas que regulan lo concerniente a la Prevención del Lavado de Activos, de la Financiación del Terrorismo y de la Financiación de Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT/FPADM), declaro como proponente y bajo la gravedad de juramento:

1. Que mis recursos o los recursos de la persona jurídica que represento provienen de actividades lícitas y están ligados al desarrollo normal de la actividad comercial que desarrollo/a la persona jurídica que represento; por lo tanto, no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique.

2. Que, ni yo, ni la persona jurídica que represento he/ha efectuado operaciones consistentes en o destinadas a la ejecución de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione, o modifique, o a favor de personas que ejecuten o estén relacionadas con la ejecución de dichas actividades.

3. Que la ejecución del contrato o el desarrollo de las actividades en que consista el negocio jurídico que se llegare a celebrar con el Instituto de Salud de Bucaramanga, no contrataré ni tendré vínculos de ningún tipo con terceros que realicen operaciones o cuyos recursos provengan de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione, o modifique.

4. Que yo y la persona jurídica que represento cumplo/cumple con las normas sobre Prevención del Lavado de Activos, de la Financiación del Terrorismo y de la Financiación de Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT/FPADM), teniendo implementados las políticas, procedimientos y mecanismos de prevención y control que se derivan de las disposiciones legales.

5. Que ni yo o la persona jurídica que represento, ni sus accionistas, asociados o socios se encuentran en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional o la lista OFAC u otras listas restrictivas y/o vinculantes de cualquier otra autoridad local, extranjera o internacional, quedando el Instituto de Salud de Bucaramanga-ISABU facultado para efectuar las validaciones que considere pertinentes en dichas

listas y para dar por terminada cualquier relación jurídica o contractual sí verifica que yo o alguna de las personas mencionadas se encuentra incluida en dichas listas.

6. Que no existe contra mí o contra la persona jurídica que represento ni sus accionistas, asociados o socios investigaciones en curso, ni indagaciones, imputaciones, ni hemos sido sindicados, o condenados por los delitos de LAFT/FPADM, sus delitos fuente, ni poseemos antecedentes disciplinarios, sanciones y/o inhabilidades ante la Procuraduría General de la Nación y/o Contraloría General de la República, quedando el Instituto de Salud de Bucaramanga-ISABU facultado para efectuar las validaciones que considere pertinentes en bases de datos o informaciones públicas nacionales o internacionales y para dar por terminada cualquier relación jurídica o contractual si verifica que yo o alguna de las personas mencionadas tienen investigaciones o procesos, o existen informaciones en dichas bases de datos públicas que puedan colocar al municipio de Bucaramanga frente a un riesgo legal o de reputación.

7. Que me obligo a notificar de inmediato al Instituto de Salud de Bucaramanga-ISABU, sobre cualquier cambio con respecto a las situaciones declaradas, informando las medidas que se tomarán para mitigar las consecuencias que de ello pueda dar lugar, así como de cualquier tipo de señal de alerta, señalamiento o hallazgo que pueda representar un riesgo de LAFT/FPADM. Aceptando que estas circunstancias pudiesen constituir causal de terminación de cualquier contrato que se suscriba.

8. Que de manera voluntaria, previa, expresa, informada e inequívoca autorizo al Instituto de Salud de Bucaramanga-ISABU o a quien ostente en el futuro la calidad de Responsable o Encargado el tratamiento de datos personales para que mis datos y los de las personas que represento sean consultados en cualquier fuente, base privada o pública, para recolectar, almacenar, analizar, transmitir los datos personales con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad vigente y las órdenes impartidas por autoridades administrativas o judiciales para la prevención, detección, control y administración de los riesgos asociados a las conductas o delitos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) y Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno (COFS),

La presente certificación se expide en_a los____(_), días del mes de_____, del año 202_, para efectos del proceso de selección y para los fines de la celebración del contrato, si a este hay lugar.

Cordialmente,

_____
FIRMA Y HUELLA:
Nombre del Representante Legal o persona natural: _____
Razón Social:_____
Nit o cc. _____
Dirección:_____
Ciudad:_____
c.c.XXXXX

CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES Y/O CONSULTAS

Por medio de la presente declaro bajo la gravedad de juramente que ni el suscrito ni _____, identificada con NIT. _____ entidad que represento, se hallan incursos en las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con las Entidades Estatales de conformidad con las Leyes 80 de 1993 en el decreto 128 de 1976, 1150 de 2007 1474 de 2011, y demás normas sobre la materia.

Así como las sanciones establecidas por transgresión a las mismas en los artículos 26 numeral 7° y 52 y los efectos legales consagrados en Art. 44 numeral. 1° del Estatuto Contractual. Declaro bajo gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente documento que no me encuentro incurso en ninguna de ellas, ni mis socios, ni tampoco la sociedad que represento.

Dado en Bucaramanga, a los _____ días del mes de _____de 2025.
Firma:

_____
Firma del representante legal del proponente Nombre o razón social del oferente:
Identificación (NIT X C.C ☐ C.E ☐):
Nombre Representante Legal:
Identificación (C.C X C.E. ☐)
Dirección:
Teléfono:
Email:

EN MI CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE _____ NIT. _____

CERTIFICO

Que la empresa _____ con numero de NIT _____, está cumpliendo con las obligaciones de parafiscales, las del sistema de salud, riesgos profesionales, pensión y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto colombiano de bienestar familiar y servicios nacionales de aprendizaje SENA. _____ se encuentra a paz y salvo por concepto de:

1. Pensiones y aportes a caja de compensación familiar, instituto colombiano de bienestar familiar y servicios nacional de aprendizaje SENA, correspondiente al mes de _____ del 2025.
2. Aportes a salud correspondiente al mes de _____ del 2025.

La presente certificación se expide en Bucaramanga Santander a los ____ días del mes de _____ del 2026, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 734 de 2002, Ley 828 de 2003 y demás normas concordantes.

Conforme a lo descripto en párrafos anteriores me permito acreditar mediante planilla de pago la cual adjunto al presente documento como soporte.

La presente se expide a los _____ días del mes de _____ de 2026.

_____

Firma del representante legal del proponente Nombre o razón social del oferente:
Identificación (NIT X C.C ☐ C.E ☐):
Nombre Representante Legal:
Identificación (C.C X C.E. ☐)
Dirección:
Teléfono:
Email:

COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Ciudad y fecha

Señores:
E.S.E INSTITUO DE SALUD DE BUCARAMANGA - ISABU
Ciudad

REFERENCIA: PROCESO DE CONTRATACIÓN NUMERO XXXXXXXX- OBJETO
- [xxxxxxxxxxxxxxxxINSERTAR INFORMACIÓN]

[Xxxxxxxxxxxxxxx Nombre del representante legal o de la persona natural Proponente], identificado como aparece al pie de mi firma, [obrando en mi propio nombre o en mi calidad de representante legal de] [nombre del Proponente], manifiesto que:

1.Apoyamos la acción del Estado colombiano y de la ESE ISABU para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública.

2.No estamos en causal de inhabilidad alguna para celebrar el contrato objeto del Proceso de Contratación [xxxxxxxxxxxxxxxINSERTAR información].

3.Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o tercero.

4.Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el Proceso de Contratación xxxxxxxxxxx [Insertar información].

5.Nos comprometemos a revelar la información que sobre el Proceso de Contratación xxxxxxxxxxxxxxxxx [Insertar información] nos soliciten los organismos de control de la República de Colombia.

6.Nos comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros empleados o asesores.

7.Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción. En constancia de lo anterior firmo este documento a los xxxxxx días del mes de xxxxxxxxxxxxx de xxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

[Firma representante legal del Proponente o del Proponente persona natural]
Nombre: [Insertar información]
Cargo: [Insertar información]
Documento de Identidad: [Insertar información