HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE – EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

ORDEN DE SERVICIO No. OS -004- 2026

1. **DATOS GENERALES DEL CONTRATISTA**

1.1 CONTRATISTA: COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S.
1.2 NIT: 901314101-2
1.3 REPRESENTANTE LEGAL: ROBERT ANDRES PARADA ZULUAGA
1.4 C.C: 1.152.195.305

2. **OBJETO DE LA ORDEN:** El objeto del presente contrato es prestación de servicio de agendamiento virtual de citas médicas especializada en psiquiatría, psiquiatría infantil, neuropsicología y psicología a través de una plataforma tecnológica para la vigencia 2026.

3. **ESPECIFICACIONES TECNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Para la prestación del servicio de agendamiento virtual de citas de medicina especializada de psiquiatría, psiquiatría infantil, neuropsiquiatría. psicología y neuropsicología, se requiere las siguientes especificaciones mínimas:

a) Asignación de diferentes roles de usuarios
b) Auto agendamiento vía web
c) Auto agendamiento por WhatsApp
d) Agendamiento desde el call center del Hospital
e) Actualizaciones automáticas y permanentes
f) Confirmación de la cita por WhatsApp mínimo un (1) mensaje, el día anterior a la cita.
g) Confirmación a través de llamada telefónica mínimo cuatro (4) intentos, el día anterior a la cita.
h) Confirmación de la cita a través de mensaje de SMS mínimo un (1) mensaje, el día anterior a la cita.
i) Cancelación de citas, traslado de agendas, cambios de estado de las citas, cambios de citas de un profesional a otro por email.
j) Demanda inducida hasta 20 % de las citas contratadas.
k) Disponibilidad de plataforma para la realización de tele consulta.

l) Gestión de archivos
m) Informes de trazabilidad (indicadores alineados al sistema de calidad institucional)
n) Interoperabilidad con el software HOSVITAL-HIS
o) Llamado a la cita desde turnero con voz
p) Medición de demanda insatisfecha y creación de lista de espera
q) Módulo de autorizaciones
r) Personalización de diseño
s) Preguntas frecuentes (consultas no transaccionales a través de chatbot)
t) Usuarios ilimitados
u) Soporte por mail y chat en vivo.
v) Actualizaciones automáticas y permanentes, mitigando al mínimo la prestación del servicio.
w) Tutoriales de capacitación a través de videos, guías y/o plataformas.

4. **TÉRMINO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** Desde la suscripción del contrato en plataforma SECOP II, hasta el 31 de diciembre de 2026

5. **VALOR**: NOVENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($93.367.694), INCLUIDO IVA.

6. **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** 260037 del 14 de enero de 2026

7. **FORMA DE PAGO:** EL HOSPITAL cancelará al Contratista, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura conforme a la prestación del servicio por parte del contratista, previa certificación de cumplimiento de recibo a satisfacción del bien por parte del Supervisor del contrato. Para el pago el Contratista deberá presentar la factura comercial y/o documento equivalente discriminando la cantidad del servicio entregado, pago de aportes a los sistemas Generales de Seguridad Social y aportes Parafiscales.

PARÁGRAFO PRIMERO: Se entiende que el valor real del contrato será el de los servicios efectivamente requeridos por **EL CONTRATANTE** y suministrados por **EL CONTRATISTA.**

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso, los pagos a que se obliga EL HOSPITAL quedan subordinados al PAC y/o al flujo de recursos en la entidad.

PARÁGRAFO TERCERO: En el evento en que por cualquier causa se produzca mora en el pago de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato y que haya lugar al pago de

intereses, en todo caso estos corresponderán a lo establecido en el artículo 4 numeral 8 de la Ley 80 de 1993.

PARÁGRAFO CUARTO: EL CONTRATANTE solo se obliga a pagar el valor acordado del contrato, en consecuencia, la entidad no aceptará reclamaciones relacionadas con posibles riesgos asociados a la ejecución del contrato que puedan afectar el equilibrio económico y que no hayan sido manifestadas por el mismo hasta antes del vencimiento del plazo para la presentación de la oferta, teniendo en cuenta el conocimiento que tienen como expertos en su actividad ordinaria. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 863 del Código de Comercio, según el cual, las partes deberán proceder de buena fe exenta de culpa en el periodo precontractual, so pena de indemnizar los perjuicios que se causen.

8. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:** Para la debida ejecución del objeto corresponderá al Contratista:

a) Cumplir con la implementación del servicio en el tiempo establecido en la propuesta
b) Capacitar al personal en el uso de la herramienta tecnológica
c) Garantizar la prestación del servicio los 7 días de la semana por las 24 horas del día
d) Entregar informes de los indicadores definidos
e) Garantizar la seguridad del uso de la herramienta tecnológica

9. **OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:** EL CONTRATISTA obrando por su cuenta y riesgo, con libertad y autonomía técnica, financiera y directiva, se obliga para con EL CONTRATANTE a:

a) Prestar los servicios que por el presente contrato se compromete, conforme a los procedimientos y requisitos exigidos por EL HOSPITAL.
b) A diligenciar la información conforme a las disposiciones legales, contractuales, o administrativas a que esté sometido EL HOSPITAL y que se requiera para el gestionamiento que se derive del servicio prestado por EL CONTRATISTA.
c) Prestar los servicios aquí establecidos o que en anexo se entiendan incorporados, dentro de los parámetros mínimos que prevean las disposiciones legales, buscando siempre una óptima utilización de su estructura física, tecnológica, de recurso humano y gestión.
d) Responder, custodiar y velar por los inventarios de los elementos devolutivos asignados y velar por la actualización permanente.

e) A no divulgar información alguna de que tenga conocimiento por razón de sus servicios, a menos que cuente para el efecto con la autorización previa y por escrito del HOSPITAL.

f) A que, una vez terminado el presente contrato por cualquier causa, suministrar al HOSPITAL la información que eventualmente le sea requerida.

g) A tener en cuenta las recomendaciones y sugerencias realizadas por el Supervisor del presente contrato, para una mejor y eficiente prestación del servicio.

h) Hacer entrega mediante inventario documental de los documentos de archivo que se estén bajo su poder, independientemente del medio en el que se encuentren (físico y/o electrónico). Para los archivos electrónicos incluye los que están dispuestos en equipos de cómputo, portátiles y en general cualquier dispositivo ó medio electrónico. So pena de ser denunciado ante los organismos de control por el incumplimiento de esta obligación para las acciones del caso.

i) Presentar oportunamente los soportes correspondientes para el pago**.**

j) Aplicar las normas que establezca el Archivo General de la Nación respecto a la gestión documental que le aplique al hospital, así como las directrices dadas en los manuales, guías, procedimientos y demás documentación que el hospital disponga para tal fin.

k) Cumplir con el pago al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensión, ARL propia y de su personal, así como el pago de los aportes parafiscales cuando a ello haya lugar de conformidad el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y demás normas que reglamenten la materia. Informar oportunamente al supervisor del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución del mismo.

l) Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

10. OBLIGACIONES DEL HOSPITAL. - Corresponde al Hospital:

a) Ejercer una actividad de vigilancia y control sobre el Contrato, de manera directa o indirecta.

b) Pagar el valor de la obra pública, de acuerdo con los términos establecidos en el Contrato.

c) Suministrar en forma oportuna la información solicitada por el contratista, requerida para la ejecución del contrato tales como planos, certificados, autorizaciones, poderes, licencias

d) Resolver las peticiones presentadas por el contratista en los términos consagrados por la Ley.

e) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.

f) Entregar materialmente al contratista el sitio en donde será realizada la obra, en condiciones aptas para ello.

g) Formular las sugerencias por escrito sobre los asuntos que estime convenientes en el desarrollo del contrato, sin perjuicio de la autonomía propia del contratista de obra.

h) Cumplir con las disposiciones legales especialmente las consignadas en las normas sobre contratación pública y sus disposiciones reglamentarias.

11. **INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL:** EL CONTRATISTA gozará de plena autonomía técnica, económica y directiva, no existiendo ninguna subordinación ni dependencia entre ésta y EL CONTRATANTE, es decir que este contrato, bajo ninguna circunstancia, generará vinculación laboral y los trabajadores, subcontratistas o asociados que EL CONTRATISTA llegare a ocupar durante el desarrollo y ejecución de este contrato, dependerán únicamente de éste, civil, comercial y laboralmente, sin que tales subcontratados tengan vinculación contractual o dependencia alguna con EL CONTRATANTE.

12. **GARANTÍAS:**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 44 numeral 8 del Estatuto Interno de Contratación, las garantías no serán obligatorias en los contratos cuyo valor sea inferior a cien salarios mínimos legales mensuales vigentes (100) SMLMV.

Sin embargo, el CONTRATISTA queda obligado al cumplimiento del artículo 44 del estatuto de Contratación que dispone:

> ***"ARTÍCULO 44. GARANTÍA PRESUNTA****. De conformidad con lo establecido en el artículo 78 de la Constitución Política y la Ley 1480 de 2011, todo bien o servicio está amparado por una garantía mínima la cual se entiende pactada en todos los contratos cuyo objeto es la adquisición de bienes y prestación de servicios y constituye un derecho esencial para todos los consumidores por cuanto estos adquieren bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades y en consecuencia, es imperativo que dichos bienes o servicios gocen de unas condiciones mínimas de calidad e idoneidad para que cumplan con el fin para el que fueron adquiridos."*

13. **NATURALEZA JURÍDICA DE LA ORDEN:** Esta Orden de Servicio se rige por las normas civiles y comerciales. La presente orden no generará pago de prestaciones sociales a cargo del contratante.

14. **CALIDAD Y OPORTUNIDAD:** El CONTRATISTA se compromete a suministrar el servicio con calidad y oportunidad. Así mismo, se compromete a realizar los cambios que sean necesarios.

15. **CONDICIÓN ESPECIAL:** El CONTRATISTA deberá reconocer y pagar al personal dependiente o independiente que emplee para la ejecución del objeto contractual.

16. **INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** El CONTRATISTA manifiesta, bajo la gravedad de juramento, que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en la Constitución, la Ley 80 de 1993 y normas que la adicionen o modifiquen.

17. **PROHIBICIONES DE CEDER EL CONTRATO:** La presente Orden de Servicio es intuito personae, por lo tanto, no podrá cederse en todo o en parte sin que medie autorización escrita por parte del HOSPITAL.

18. **INCORPORACIÓN DE CLÁUSULAS EXCEPCIONALES:** De conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 194 de la Ley 100 de 1993, en la presente Orden de Servicio se entienden incorporadas las cláusulas excepcionales de interpretación, terminación y modificaciones unilaterales e igualmente la de caducidad, consagradas en los artículos 15 a 18 de la Ley 80 de 1993.

19. **INDEMNIDAD:** Será obligación del CONTRATISTA mantener indemne al HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

20. **SARLAFT:** El CONTRATISTA manifiesta, bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen, ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de activos o relacionadas con la financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general cualquier actividad ilícita. De igual manera, manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de este contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. El CONTRATISTA se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados etc., y los recursos de estos no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente del lavado de activos o financiación del terrorismo y los demás anteriormente enunciadas. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato el CONTRATISTA, o alguno de sus administradores, empleados, socios llegaren a resultar implicados en una investigación de cualquier tipo (penal, fiscal, administrativa o disciplinaria)

relacionada con actividades ilícitas ya descritas, o fuesen incluidos en listas de prevención y control como la de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de seguridad de las Naciones Unidas (ONU) y otras listas públicas relacionadas con el tema de lavado de activos y financiación del terrorismo, el CONTRATANTE tendrá derecho a terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio al CONTRATISTA.

21. **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** El CONTRATISTA mantendrá y hará que sus empleados mantengan la confidencialidad de cualquier información técnica, datos o cualquier otra información que les sea entregada con ocasión de los servicios contratados o que esté relacionada con los negocios, planes de investigación o actividades del HOSPITAL y que llegare a conocer por razón o con ocasión de la ejecución del presente contrato. El CONTRATISTA, sus empleados o dependientes de cualquier naturaleza no están autorizados para revelar información relacionada con este contrato.

22. **SUPERVISOR DEL CONTRATO POR DESIGNACIÓN DE GERENCIA:** El Supervisor del contrato será la Líder de Atención ambulatoria o quien haga sus veces. Con la notificación del SECOP II al Supervisor, se entiende que se da por enterado de la designación, sus funciones se encuentran detalladas en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.

23. **VEEDURÍA:** Este contrato está sujeto a la vigilancia y control ciudadano conforme a lo previsto en la Ley 850 de 2003 y demás normas que reglamenten la materia.

24. **CORRECCIONES:** El HOSPITAL se reserva la facultad de corregir o aclarar este contrato, en caso de incurrir en errores de trascripción o de copia, de lo cual se informará al CONTRATISTA previamente y por escrito.

25. **ANEXOS:** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: **1)** Estudios Previos; **2)** Oferta presentada por el CONTRATISTA; **3)** Las demás que consideren las partes.

El presente documento se entiende fechado y firmado una vez sea aprobado por ambas partes el contrato electrónico a través del Sistemas Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II

Revisión: Magali Ramos Calderón. Jefe Oficina Asesora de Jurídica.
Proyectó: Alexander Hernández Correa. Profesional universitario. Oficina A