 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-018
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	001
	SUBPROCESO: Contratación	FECHA	11/01/2023
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACION DIRECTA	PAGINA	Página 1 de 5

1. REGIMEN JURIDICO DE LAS E.S.E

Conforme al numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, en concordancia con el artículo 16 del Decreto 1876 de 1994, en virtud del cual se reglamentó la anterior Ley, la Resolución 5185 de 2013, se determinó que las Empresas Sociales del Estado se rigen en materia de contratación por el derecho privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia, pudiendo discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Adicionalmente el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, por la cual se Introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos, consagró que las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicaran en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal. La anterior, se encuentra articulado por el Hospital en el Acuerdo No. 05 de junio de 2014 y la Resolución 182 del 30 de Septiembre de 2014 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación del Hospital San Rafael E.S.E”.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Acorde con lo establecido en el Art. 48 de la Constitución Política, la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que debe prestarse bajo la dirección, coordinación y control del Estado, con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca de la Ley.

Se debe garantizar a todos los habitantes del Municipio de El Cerrito (V), el derecho a la seguridad social por parte del Estado con la participación de los particulares, ampliando progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley. De otro lado, la Ley 100 de 1993, establece como principios básicos de las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, la calidad y la eficiencia, entre otros. Así mismo, el artículo 49 de la Carta Política, establece que la atención en salud, es un servicio público a cargo del Estado, donde se debe garantizar a todas las personas el acceso, la promoción, protección y recuperación de la salud.

La ley 100 de 1993 establece que: “La prestación de servicios de salud en forma directa por la nación o por las entidades territoriales, se hará principalmente a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la ley o por las asambleas o concejos, según el caso, sometidas al régimen jurídico previsto en este capítulo”. De la legislación anterior se deduce que el objeto principal de una Empresa Social del Estado debe ser la prestación de los servicios de salud, como servicio público a cargo del Estado o como parte del servicio público de seguridad social, por lo tanto, es menester contar con el recurso idóneo que permita a la institución prestar un servicio de calidad que contribuya a mejorar la salud y preservar la vida de sus usuarios.


El Hospital San Rafael E.S.E, es una entidad prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad como tal, le compete prestar los servicios acordes a su capacidad, debiendo estar habilitado para los procedimientos, guías y protocolos establecidos para el efecto por las disposiciones legales a pacientes. Para efectos de cumplir con sus objetivos, la entidad deberá desarrollar todos los procesos administrativos, asistenciales, operativos, financieros y de calidad permitidos que se ajusten a las necesidades de la entidad.

En atención a lo descrito, la Institución requiere mejorar su sistema de solicitud de citas para los usuarios, ya que realizando un análisis de los PQRS que presentan los ciudadanos a la institución la mayoría se basa en la poca efectividad que hay para el otorgamiento de las citas médicas. En aras de brindar un mejor servicio, y en vista de que en la actualidad las telecomunicaciones facilitan el trabajo de una o más personas, y permiten establecer una conexión mucho más rápida y efectiva, se hace necesario contratar la compra de Suministro de servicio de soporte al call center

3. OBJETO A CONTRATAR

El objeto a contratar “Suministro de servicio de soporte al call center.”

4. INFORMACIÓN CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-018
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	001
	SUBPROCESO: Contratación	FECHA	11/01/2023
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACION DIRECTA	PAGINA	Página 2 de 5

NUMERO DE DISPONIBILIDAD	RUBRO	DESCRIPCIÓN	VALOR DISPONIBILIDAD
625	2.4.5.02.01.01	MANTENIMIENTO HOSPITALARIO (ADQUISICION DE SERVICIOS ASISTENCIALES) VIGENCIA ACTUAL	\$5.259.124
Total Disponibilidad			\$5.259.124

5. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

El proyecto objeto del presente estudio se encuentra incluido en el Plan Anual de adquisiciones.

SI	X	NO	
----	---	----	--

6. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR

El Hospital San Rafael E.S.E para satisfacer esta necesidad debe proveerse de los siguientes servicios:

1. Canales SIP
2. Extensiones IP
3. Call Center

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

7.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1) Prestar el servicio de comunicaciones mediante solución de PBX en la nube y Call Center, conforme a la propuesta. 2) Instalar, configurar y garantizar el correcto funcionamiento de las extensiones, líneas SIP y demás componentes del servicio. 3) Asegurar la continuidad, calidad y disponibilidad del servicio durante la ejecución del contrato. 4) Brindar soporte técnico en horario laboral y atender emergencias dentro de las 24 horas siguientes. 5) Capacitar al personal del contratante en el uso del sistema. 6) Permitir la escalabilidad del servicio según las necesidades del contratante. 7) Informar los requerimientos técnicos necesarios para la adecuada prestación del servicio. 8) Garantizar la confidencialidad de la información y responder por la calidad del servicio.

5.2. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE


1. Brindar al contratista la colaboración que sea requerida e indispensable para la debida ejecución del objeto contratado.
2. Pagarle al contratista los valores acordados y en la forma convenida, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal y financiera de la entidad.
3. Realizar control y vigilancia a la ejecución del objeto contractual a través de su respectiva supervisión.
4. Requerir del contratista, a través del supervisor, los informes que se consideren necesarios con ocasión a la ejecución de este contrato.
5. Suministrar oportunamente la documentación, información, elementos y medios que requiera el contratista para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

8. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y JUSTIFICACIÓN

Contratación directa -Acuerdo 005 del 2014 (Manual de contratación HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E DE EL CERRITO).

9. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE Y ANALISIS DE SECTOR.

De acuerdo con el manual interno de contratación de esta entidad hospitalaria se tiene que este proceso contractual se selecciona a través del mecanismo de contratación directa, no obstante, la E.S.E tiene en cuenta como factores para seleccionar al contratista la experiencia relacionada con el objeto, la capacidad legal para contratar y en general, la acreditación de las especificaciones técnicas requeridas en el presente estudio previo.

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-018
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	001
	SUBPROCESO: Contratación	FECHA	11/01/2023
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACION DIRECTA	PAGINA	Página 3 de 5

9.1. ANALISIS DEL SECTOR

Para establecer el valor correspondiente del bien a proveer se ha revisado el histórico de estas adquisiciones en la entidad, lo cual ha arrojado que se trazan los precios relacionados en las órdenes de compra adjuntas a este estudio previo.

De igual forma se ha realizado un análisis de la contratación de diferentes entidades públicas, (A través de los portales de contratación pública SECOP I Y II) en las cuales se han generado procesos similares, así mismo, se tiene como referencia el histórico de los procesos en la entidad.

La ESE Hospital San Rafael, reconoce que el equilibrio económico en aquellos contratos de tracto sucesivo o ejecución diferida, puede verse alterado durante la ejecución del mismo, por actos o hechos de la administración contratante, actos de la administración como Estado y factores exógenos a las partes del negocio jurídico (teoría de la imprevisión) o que en el transcurso del tiempo de ocasión a que se presente solo transcurso del tiempo puede dar ocasión a que se presente un alza en el valor de los diversos ítems o rubros que conforman los precios unitarios (teoría de la previsión). Por lo tanto, los precios unitarios de las ofertas serán susceptibles de ajustes durante la vigencia del contrato, en consideración de la inestabilidad de precios y de la disponibilidad de materia prima, en el mercado; por tanto, las partes podrán en cualquier momento concertar los ajustes necesarios.

10. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado de la compra es de CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$5.259.124)

El pago de los valores que compromete y obliga al Hospital San Rafael E.S.E, encuentra su sustento en el Plan Anual de Adquisiciones y la vigencia fiscal 2026.

11. FORMA DE PAGO

El Hospital San Rafael E.S.E de El Cerrito pagará el valor del contrato según disponibilidad financiera y presupuestal, cuyo valor individual estará sujeto a la necesidad y facturación de los bienes a proveer, previo cumplimiento de lo siguiente: 1) Presentación de la factura y/o cuenta de cobro por los servicios prestados. 2) Presentación de informe de actividades en el que se dé razón de las gestiones realizadas y cobradas. 3) Presentación de las planillas de seguridad social, que acrediten que se encuentran al día por estos conceptos. 4) Acta de supervisión que informe sobre el cumplimiento de las actividades y autoricen el pago al contratista.

11.1. PLAZO

El plazo de ejecución del contrato será de 109 DIAS, y hasta el 30 de junio de 2026.

12. LUGAR DE EJECUCIÓN

El mismo se ejecutará en el Municipio de El Cerrito, en la instalación principal del Hospital San Rafael E.S.E.

13. SUPERVISIÓN


Según lo establecido en el Manual Interno de contratación del Hospital San Rafael E.S.E., en el numeral 15.1.2.2.4, la supervisión tiene como finalidad vigilar permanentemente la correcta ejecución del contrato, y de esta manera prevenir la ocurrencia de actos de corrupción que puedan conllevar al detrimento patrimonial de la entidad y tutelar el principio de transparencia de la actividad contractual. Por lo anterior, esta será ejercida por la **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA O QUIEN HAGA SUS VECES.**

14. LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

No aplica, por tratarse de contratación directa.

15. EL ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO


De acuerdo a lo establecido en el numeral 15.1.1.2.5 del Manual de Contratación, Supervisión o Interventoría de la entidad, durante la ejecución del contrato se pueden presentar contingencias que pueden entorpecer, dificultar o impedir su adecuada ejecución, para el caso en específico podrían ser: incumplimiento del contrato, daños a terceros

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-018
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	001
	SUBPROCESO: Contratación	FECHA	11/01/2023
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACION DIRECTA	PAGINA	Página 4 de 5

los cuales deberán ser asumidos por el contratista, teniendo en cuenta que al presentar alguna eventualidad esto afectaría la prestación del servicio por parte del Hospital San Rafael E.S.E.

Por lo anterior, para mitigar los riesgos anteriormente descritos al momento de confeccionarse el contrato, se pactará la “Clausula Penal” que establezca un porcentaje del 30% del valor del contrato, cuyo monto se considerará como pago parcial de los perjuicios causados al contratante, así como la expedición de pólizas por parte del contratistas, en los casos que sean solicitadas por la entidad.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS CONTRACTUALES								
RELACIÓN DE TODOS LOS RIESGOS PREVISTOS								
ESTIMACIÓN DEL RIESGO								
RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO	CAUSA	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	VALOR	ASIGNACIÓN DEL RIESGO
INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	No ejecutar las actividades del contrato de acuerdo a los lineamientos y estudios previos.	CUMPLIMIENTO	No cumplir con los cronogramas establecidos. Interferencia de terceros (grupos al margen de la ley, delincuencia, etc.) Insolvencia económica del contratista.	MEDIO-BAJA	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO	100%	CONTRATISTA
AFECTACIÓN ECONÓMICA POR RESPONSABILIDAD SOLIDARIA	Posibilidad de que la empresa se vea afectada económicamente por los incumplimientos en las obligaciones del contratista.	CUMPLIMIENTO	Incumplimiento en los pagos a la seguridad social por parte del contratista. Ausencia o deficiencia en las pólizas.	MEDIO-BAJA	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO	100%	CONTRATISTA
SOBRECOSTOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Incrementos en las estimaciones iniciales del contrato que pueden afectar el balance financiero de la ejecución de este.	FINANCIERO	Variaciones de las tasas de interés Variaciones de las tasas de cambio Devaluación real y otras variables del mercado	BAJA	MEDIO-BAJO	MEDIO-BAJO	100%	CONTRATISTA
MODIFICACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Afectación en la ejecución del contrato producto de modificaciones técnicas, económicas o tributarias.	OPERATIVO	Modificaciones técnicas y legales (tributarias)	MEDIO-BAJA	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO	100%	CONTRATISTA
POSIBILIDAD DE RECIBIR O SOLICITAR CUALQUIER DÁDIVA O BENEFICIO A NOMBRE PROPIO O DE TERCEROS CON EL FIN DE GARANTIZAR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	Situaciones como: debilidades en la etapa de la planeación del contrato, la excesiva discrecionalidad, las presiones indebidas, la carencia de controles, la falta de experiencia y/o conocimiento.	CORRUPCIÓN	Presiones indebidas. Carencia de controles. Falta de conocimiento y/o experiencia del supervisor y/o interventor del contrato. Excesiva discrecionalidad.	-BAJA	MEDIO-ALTO	MEDIO-ALTO	50%	CONTRATISTA - CONTRATANTE
DAÑO A TERCEROS	Causar daños a terceros, o a los bienes de la entidad Causar daños a	Operacional (Incluye, tecnológico, de la naturaleza,	Afectación de terceros por indebida realización de las actividades	ALTO	ALTO	ALTO	100%	CONTRATISTA

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-018
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	001
	SUBPROCESO: Contratación	FECHA	11/01/2023
	FORMATO ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACION DIRECTA	PAGINA	Página 5 de 5

	los bienes del contratista	regulatorio, políticos, sociales)	o procesos dentro de la ejecución del objeto contractual. Indebida manipulación de los bienes de la Entidad por parte del contratista Daños a equipos del contratista que sean puesto al servicio de la entidad, para la ejecución del contrato siempre y cuando no sea derivado del mal funcionamiento o: Indebida manipulación de los bienes o daño accidental					
--	----------------------------	-----------------------------------	---	--	--	--	--	--

16. GARANTIAS

De acuerdo al Manual interno de contratación de la entidad y contemplando la naturaleza de esta actividad, este contrato se encuentra exento de constituir garantías.

17. ACUERDO COMERCIAL

Esta contratación NO está cobijada bajo ningún acuerdo comercial vigente.

Elaborado el 13 de marzo de 2026



SANDOR MURCIA ACOSTA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Proyecto: Mayra Cruz- contratista
 Reviso: Carlos Arias- Contratista Asesor
 Aprobó: Subgerencia Administrativa y financiera