1. INFORMACIÓN GENERAL			FECHA DE ELABORACIÓN		
DEPENDENCIA SOLICITANTE	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		DIA	MES	AÑO
ORDENADOR DEL GASTO	ELMER TAMAYO JAIMES		25	06	2026
Servicios	Bienes	Otro _____	PLAN DE ADQUISICIÓN		X
X			ADICIÓN PLAN DE ADQUISICIÓN		

2. ANTEDECENTES NORMATIVOS, MODALIDAD DE SELECCIÓN Y PROCEDENCIA DE LA CONTRATACIÓN

El Artículo 49 de la Constitución Política de Colombia de 1991, modificado por el Artículo 1 del Acto Legislativo 2 de 2009, consagra que *"LA ATENCIÓN DE LA SALUD Y EL SANEAMIENTO AMBIENTAL SON SERVICIOS PÚBLICOS A CARGO DEL ESTADO. SE GARANTIZA A TODAS LAS PERSONAS EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD. CORRESPONDE AL ESTADO ORGANIZAR, DIRIGIR Y REGLAMENTAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD A LOS HABITANTES Y DE SANEAMIENTO AMBIENTAL CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA, UNIVERSALIDAD Y SOLIDARIDAD. TAMBIÉN, ESTABLECER LAS POLÍTICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD POR ENTIDADES PRIVADAS, Y EJERCER SU VIGILANCIA Y CONTROL. ASÍ MISMO, ESTABLECER LAS COMPETENCIAS DE LA NACIÓN, LAS ENTIDADES TERRITORIALES Y LOS PARTICULARES Y DETERMINAR LOS APORTES A SU CARGO EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SEÑALADOS EN LA LEY".*

De acuerdo a lo establecido en el Preámbulo de la Organización Mundial de la Salud, "LA SALUD ES UN ESTADO DE COMPLETO BIENESTAR FÍSICO, MENTAL Y SOCIAL, Y NO SOLAMENTE LA AUSENCIA DE AFECCIONES O ENFERMEDADES".

Por lo cual dentro del ordenamiento jurídico colombiano, a través de la Ley 100 de 1993 en su artículo 195 contempla el régimen jurídico de las Empresas Sociales del Estado, en su numeral 6 establece que en materia contractual se regirá por el derecho privado, en tal sentido, el artículo 132 de la Ley 1150 de 2007, establece que las Entidades que por disposición legal cuenten con un régimen contractual distinto al General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán, en desarrollo de su actividad contractual y 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, según sea el caso y estarán sometidos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previstos legalmente para la contratación estatal.

De conformidad con la Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", la actividad contractual de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, dentro de lo que sea de su competencia, deberá contemplar lo contenido en el capítulo VII de la mencionada ley.

El artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones" dispuso en relación con la eficiencia y transparencia en la contratación, adquisiciones y compras de las Empresas Sociales del Estado, que "(...) la Junta Directiva deberá adoptar un estatuto de contratación de acuerdo con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social (...)".

En desarrollo de lo dispuesto en el precepto legal descrito, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 5185 de 2013 "Por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual", la cual estableció que:

"Articulo 17. Manuales de Contratación. Las Empresas Sociales del Estado expedirán el manual de contratación mediante el cual se determinan los temas administrativos del manejo de la contratación, los procesos y procedimientos, así como las áreas o personas que intervienen en las distintas fases de la contratación y en la vigilancia y ejecución del negocio jurídico, así como los responsables de atender las dudas sobre la aplicación del estatuto y el manual de contratación de la entidad"

El artículo 5 ibidem dispone que las Empresas Sociales del Estado "(...) deben definir en su estatuto de contratación las modalidades y mecanismos de selección que estimen pertinentes, pudiendo tener en cuenta, entre otras, las siguientes como modalidades y mecanismos (...)".

Que, atendiendo al mandato, la Junta Directiva de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, expidió el Acuerdo Nro. 004 "POR EL CUAL DE ADOPTA EL ESTATUTO DE CONTRACCIÓN DE LA E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA" de fecha 23 de abril de 2014. Acuerdo que ha tenido modificaciones parciales a través de los acuerdos Nro. 007 de 2022 y 022 de 2024.

Que, el Ministerio de Salud y Protección Social modificó parcialmente los artículos 9, 10, y 16 de la Resolución 5185 de 2013 a través de la Resolución No. 1440 del 14 de agosto de 2024 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 5185 de 2013, por la que se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual".

Por lo anterior, se expidió el Acuerdo Nro. 022 de 2024, "Por medio del cual se modifica el Estatuto de Contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Emiro Quintero Cañizares, para adaptarlo a los lineamientos establecidos en la Resolución Nro. 1440 de 2024, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social", se expidió en cumplimiento del mandato impartido por dicha resolución, la cual establece que las Empresas Sociales del Estado deben ajustar sus Estatutos de Contratación. Asimismo, la resolución concede un plazo de un (1) mes, contado a partir de la fecha de expedición de la modificación del estatuto, para realizar la correspondiente adecuación de los manuales de contratación.

Para dar cumplimiento a los términos establecidos en el Acuerdo Nro. 022 de 2024, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución Nro. 1440 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, se expidió la Resolución Nro. RESOLUCIÓN Nro. 0050 del 21 enero 2025 "POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 096 DE 2021 Y SE ADOPTA EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES ". alineado con las disposiciones contenidas en el Estatuto de Contratación recientemente modificado, con el propósito de garantizar un procedimiento adecuado, que responda a las nuevas tendencias y avances legales y jurisprudenciales, y que contribuya al fortalecimiento de una gestión de compras públicas eficiente y transparente.

Conforme a lo anterior, el presente estudio de conveniencia y oportunidad se realiza en cumplimiento al artículo 25 del Manual de Contratación: ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA - Son el soporte para tramitar los procesos de contratación de la Empresa Social del Estado Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, de acuerdo al formato de estudios previos, los cuales deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos, además de los especiales para cada modalidad de selección y serán de responsabilidad del área que solicita y detecta la necesidad.

Descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación y su justificación: Es la expresión escrita y detallada de las razones que justifican el qué, el por qué y el para qué de la contratación. Cada área deberá consignar el por qué se necesita contratar y lo esperado con la contratación, con el fin de justificar y soportar la inversión de los recursos.

Objeto a contratar: Es la esencia de la necesidad que se pretende satisfacer.

Las especificaciones técnicas: Se debe indicar, entre otras cosas, lo siguiente: a) La determinación de los bienes o servicios requeridos, indicando sus características, cualidades, especificaciones, unidades de medida y cantidades de los mismos.

De igual modo, se deberá precisar si el bien o servicio requerido debe celebrarse bajo alguna causal especial de contratación directa, al ser proveedor exclusivo, ser un contrato de arrendamiento, entre otras, fijados en el Estatuto de Contratación.
Las condiciones de tiempo, modo y lugar en el que se desarrollará el objeto contractual.
Las posibilidades futuras de actualización de los bienes, vida útil, coherencia con las herramientas antes adquiridas, calidad del personal que debe prestar los servicios y las demás que se requieran.
Los compromisos, declaraciones y acreditaciones que deban efectuar los proponentes en materia técnica, que serán verificados por la entidad como requisito habilitante durante el periodo de evaluación de la propuesta.
Los servicios conexos, es decir, los que se derivan del cumplimiento del contrato como las capacitaciones, los mantenimientos preventivos y correctivos, soportes técnicos, la entrega de insumos o equipos para apoyo tecnológico, entrega de manuales, instalación, transporte, si aplica.
Análisis del riesgo y forma de mitigarlos: Se deberá tipificar y estimar los riesgos que puedan afectar la ejecución del contrato a celebrar, con el fin de asignarlos en los pliegos de condiciones o documento que haga las mismas veces, de manera previa al proceso de selección, a efectos de que los interesados conozcan anticipadamente las obligaciones y cargas a asumir durante el mismo.
Las garantías exigidas en el proceso de contratación: Se deberá indicar, conforme a lo establecido en el Estatuto de Contratación, las garantías exigidas en sede precontractual (póliza de seriedad de la oferta) y las demás necesarias para su ejecución.

De conformidad al artículo 30 de la Resolución 050 del 2025- Manual de contratación-, se realizará la escogencia del contratista bajo la modalidad de contratación directa de mínima cuantía, por régimen especial, la cual es procedente en los casos que se cumplan las condiciones del Artículo 20 del Acuerdo 004 modificado por el Acuerdo Nro. 007 de 2022 y el Acuerdo No. 022 de 2024.

La relación contractual a suscribir se regirá bajo los principios de Eficiencia, Universalidad, Solidaridad, Integralidad, Unidad y Participación, además de Eficacia y Calidad; así como la auto-sostenibilidad económica y financiera de las instituciones que participan en el sector, con el objetivo de garantizar prestación de los servicios de salud a los usuarios, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993.

El contrato se generará y suscribirá a través de la plataforma SECOP II -Módulo: Régimen especial Sin ofertas; de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – ANCP – CCE.

Con el presente estudio queda evidenciada la existencia de un requerimiento para satisfacer la necesidad planteada, por lo que resulta procedente adelantar el proceso de contratación tendiente a cumplir con los propósitos establecidos por la constitución y la ley, para la buena marcha y efectivo cumplimiento de la Misión de la entidad.

Los factores que se tendrán en cuenta para seleccionar al contratista serán:

1. Tener la capacidad para contratar con entidades públicas
2. Presentar la propuesta económica más favorable para la entidad.
3. Garantizar tener disponibilidad para la prestación del servicio.

3. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Empresa Social del Estado Hospital Emiro Quintero Cañizares, constituida mediante la Ordenanza 060 del 29 de diciembre de 1995, se erige como una entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, ubicada estratégicamente en el municipio de Ocaña, departamento de Norte de Santander. Como prestador de servicios de salud de referencia en esta región del país, la institución opera bajo un modelo de red integrado que articula la atención de primer y segundo nivel de complejidad, garantizando la continuidad asistencial en un territorio caracterizado por su extensión geográfica, diversidad topográfica y dinámicas poblacionales en constante crecimiento.

Su misionalidad se fundamenta en los principios rectores del sistema de salud colombiano: calidad, oportunidad, integralidad, eficiencia y humanización, orientados a asegurar el acceso efectivo de la población a prestaciones médicas, quirúrgicas, diagnósticas y de promoción y mantenimiento de la salud. En este marco, la institución no solo cumple una función asistencial directa, sino que ejerce un rol articulador de la red pública de salud en la provincia de Ocaña, coordinando flujos de referencia y contrarreferencia, gestionando agendas especializadas y garantizando la trazabilidad de los procesos clínicos y administrativos que sostienen la operación diaria.

La capacidad operativa de la E.S.E. se despliega a través de una amplia red de sedes que comprende no solo el hospital principal en Ocaña, sino también centros de salud y puestos sanitarios distribuidos en municipios como Hacarí, San Calixto y Teorama, así como en veredas y corregimientos aledaños identificados en el registro institucional: Aguas Claras, Pueblo Nuevo, Otare, Buenavista, Cristo Rey, Torcoroma, Promesa de Dios, La Llanadas y Ciudadela Norte. Esta estructura territorial atiende una zona de influencia que agrupa a una población proyectada superior a los 350.000 habitantes, considerando el área urbana de Ocaña y los municipios circunvecinos de la provincia. Según proyecciones demográficas del DANE y datos de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, la región presenta tasas de cobertura que superan el 90 %, lo que se traduce en una demanda estructural, sostenida y en ascenso de consultas externas, urgencias, hospitalización, procedimientos quirúrgicos de mediana complejidad, apoyo diagnóstico y servicios de telemedicina. La dispersión geográfica, sumada a las limitaciones de movilidad de poblaciones rurales, la creciente expectativa de los usuarios frente a la interacción digital y la alta rotación de turnos y agendamientos, ha generado un volumen de interacciones diarias que supera la capacidad de gestión manual o fragmentada de los canales tradicionales de comunicación.

La prestación de servicios de la E.S.E, tal como se detalla en el registro operativo de la entidad, evidencia un modelo de atención integral que abarca desde la consulta externa de baja complejidad (enfermería, medicina general, odontología, psicología, vacunación y nutrición y dietética) hasta especialidades de segundo nivel como cardiología, dermatología, gastroenterología, nefrología, neumología, neurología, oftalmología, ortopedia y traumatología, otorrinolaringología, urología, geriatría, infectología, ginecobstetricia, psiquiatría, cirugía vascular, ginecología oncológica, neurocirugía y cirugía maxilofacial. A esto se suma una oferta robusta de internación con cuidado básico, intermedio e intensivo (neonatal, pediátrico y adultos), hospitalización en salud mental, atención inmediata de urgencias y parto, soporte farmacéutico, laboratorio clínico, toma de muestras citológicas y ginecológicas, terapias respiratorias, ocupacionales y fonoaudiológicas, e imágenes diagnósticas ionizantes y no ionizantes. La diversidad de modalidades de prestación intramural, extramural, domiciliaria, unidades móviles, jornadas de salud, telemedicina y tele-experticia, requiere una coordinación logística y comunicativa de alta precisión. Cada agendamiento, remisión, solicitud de resultados, radicación de PQR o confirmación de turno implica una cadena de decisiones que, si no es gestionada mediante herramientas tecnológicas integradas, se convierte en un cuello de botella operativo que impacta directamente la oportunidad, la continuidad y la experiencia del usuario.

Sin la prestación de servicios de una plataforma tecnológica onmicanal que soporte la operación del Contac center e

integre a través de una interfaz web todos los canales de atención, se puede presentar una multiplicidad de inconvenientes operacionales para la prestación del servicio, esto es: que la multipolaridad de canales de atención opere de manera desconectada, las líneas telefónicas convencionales, la ventanilla física, los correos institucionales, la mensajería informal y las redes sociales no compartan una base de datos unificada, carezcan de trazabilidad centralizada y no permitan análisis en tiempo real del comportamiento de la demanda. Esta fragmentación generaría igualmente, duplicidad de registros, pérdida de información crítica, tiempos de respuesta prolongados, saturación recurrente de canales de voz, altas tasas de deserción de citas y dificultades para el direccionamiento adecuado según la complejidad del caso y la sede de referencia. La ausencia de una plataforma tecnológica omnicanal limita la capacidad de la E.S.E. para cumplir con los estándares de gestión del riesgo en salud, auditoría de la calidad y mejora continua exigidos por la normatividad colombiana vigente, incluyendo los lineamientos de habilitación de servicios de salud y los compromisos de modernización del Estado. Más aún, restringe la articulación eficiente entre la red de sedes rurales y el hospital de referencia, afectando la equidad en el acceso y la percepción de humanización del servicio.

La prestación del servicio de la plataforma tecnológica omnicanal para soportar la operación del contact center no constituye un simple gasto en infraestructura digital, sino un habilitador estratégico de la misión institucional. Al integrar en una interfaz web única los canales de voz IP, WhatsApp empresarial, chat web, correo electrónico y formularios digitales, la solución permite consolidar una única vista del usuario, automatizar el enrutamiento mediante ACD/IVR inteligente, implementar recordatorios masivos y personalizados (call blasting), desplegar chatbots para pre-triaje, asignación automática de radicados y gestión de citas de especialistas, y garantizar la grabación, monitoreo y reportería unificada de todas las interacciones. La infraestructura propuesta nube privada, 20 agentes, 60 canales SIP y de discador, suite de calidad, 100 Mbps de internet dedicado, equipos y diademas en comodato, sistema de climatización para centros de cómputo, y automatización de agendamientos está dimensionada específicamente para absorber la carga operativa actual y proyectar escalabilidad frente al crecimiento demográfico, la expansión de la telemedicina y la creciente digitalización de la relación usuario-prestador. Esta tecnología optimiza la gestión de agendas médicas de primer y segundo nivel, reduce el ausentismo a consultas, agiliza la resolución de peticiones, quejas y reclamos, fortalece la auditoría de procesos, libera talento humano clínico y administrativo para focalizarse en la atención directa y en la toma de decisiones asistenciales, y genera datos estructurados para la planificación basada en evidencia.

En consecuencia, la ejecución del presente proceso contractual es imperativa para la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, pues materializa la transición de un modelo de comunicación fragmentado y reactivo a uno integrado, trazable, predictivo y centrado en el ciudadano. La plataforma omnicanal se alinea directamente con los objetivos institucionales de garantizar la oportunidad en la prestación de servicios de salud, mejorar la satisfacción del usuario, fortalecer la gobernanza de datos clínicos y administrativos, y cumplir con los lineamientos de transformación digital en el sector salud. Sin esta herramienta, la entidad enfrentaría riesgos crecientes de ineficiencia operativa, incumplimiento de metas de calidad, deterioro en la percepción del servicio, saturación del talento humano en tareas repetitivas y barreras de acceso para poblaciones vulnerables o geográficamente dispersas. Por tanto, la contratación no solo responde a una necesidad tecnológica inmediata, sino que constituye un pilar fundamental para sostener y escalar la capacidad de respuesta asistencial, asegurando que cada interacción con la E.S.E. se traduzca en una atención oportuna, humanizada y de calidad, en estricto cumplimiento de su misionalidad, de los principios de la función pública y del interés general que representa para la provincia de Ocaña y la región nororiental de Colombia. La inversión en esta plataforma se erige, así, como un multiplicador de valor público que optimiza recursos, reduce costos de oportunidad, fortalece la red de servicios de primer y segundo nivel, y garantiza que la tecnología esté al servicio de la vida, la salud y el bienestar de la población usuaria.

4. OBJETO CONTRACTUAL

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA OMNICANAL PARA SOPORTAR LA OPERACIÓN DEL CONTAC CENTER A TRAVÉS DE UNA INTERFAZ WEB QUE INTEGRA TODOS LOS CANALES PARA LA ATENCION OPORTUNA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LA E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES.

5. DESCRIPCION Y/O ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Se busca una plataforma que permita la gestión de todas las interacciones que suceden dentro del contact center y que facilite la integración a los sistemas de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares.

CLASIFICACIÓN UNSPSC: El objeto contractual se enmarca dentro del siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
SOFTWARE DE MANEJO DE RELACIONES CON EL CLIENTE CRM	43000000	43230000	43232300	43232303

6. PRODUCTOS ENTREGABLES DERIVADOS DE LAS OBLIGACIONES

La infraestructura tecnológica para la ejecución del contrato.

DETALLE	CANTIDAD
Servicio de nube privada	1
Infraestructura para 20 agentes	1
Canales de SIP Server	60
Canales de Discador	60
Storage de grabaciones x 6 meses	1
Suite de grabaciones y Calidad	Ilimitado
Suite de reportes	Ilimitado
Administrador ACD	1
Supervisor ACD	1
Agente ACD	20
Plataforma contact center	1
Minutos a Celular y Fijo Nacional (Voz IP)	20.000
Mensajeria por Whatsapp	1.000.000
Canales Chat Server	250
Internet Dedicado	100 mbps
Diademas profesionales de Contact Center En comodato	20
Equipos de computo en Comodato	20
Aire acondicionado refrigeración de equipos tecnológicos de contact center.En comodato	1
Llamadas automatizadas Call blasting (Fijo nacional y celular) Recordación automática de citas	10.000
Chatbot (Automatización proceso de citas de especialistas, respuesta automática al paciente asignando radicado de la solicitud)	1
DID Movil (Whatsapp)	1

	DID Móvil (Voz)	1
	DID Fija (Línea fija de respaldo)	1

7. TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: Constituye como principales obligaciones: **1.** Cumplir con el plazo estipulado para el cumplimiento de requisitos de legalización del contrato, de conformidad al cronograma del proceso. **2.** Ejecutar el objeto del contrato en los plazos establecidos, haciendo entrega real y material y en condiciones de calidad de los servicios contratados bajo las condiciones técnicas y económicas de acuerdo con su propuesta. **3.** Enmarcar sus actuaciones dentro del ordenamiento jurídico vigente y obrar con diligencia en la ejecución de los procesos encomendados por EL HOSPITAL. **4.** Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato imparta **EL HOSPITAL**, por conducto del funcionario que ejercerá la Supervisión. **5.** Suministrar al Supervisor toda la información requerida para el ejercicio oportuno de su gestión. **6.** Atender las sugerencias y/o recomendaciones hechas por **EL HOSPITAL**, en cabeza del Supervisor encargado. **7.** Presentar ante el supervisor del contrato informe técnico escrito mensual de los servicios prestados o de acuerdo a lo requerido. **8.** Suscribir oportunamente el acta de inicio y el acta de liquidación del contrato, conjuntamente con el/la supervisor/a del mismo, cuando corresponda. **9.** Utilizar de manera racional los recursos energéticos e hídricos de las instalaciones de **EL HOSPITAL** en el caso que requiera de estos para la ejecución de sus actividades. Queda entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre el personal utilizado por **EL CONTRATISTA** y **EL HOSPITAL. 10.** Cumplir con el pago oportuno de todos los conceptos asociados prestaciones sociales, seguridad social y parafiscal de todo el personal que ponga a disposición de EL HOSPITAL, para el desarrollo del objeto contractual. **11.** Presentar la facturación en forma oportuna con todos los soportes requeridos por las instancias de EL HOSPITAL, para el respectivo trámite del pago. **12.** Las demás obligaciones que directa o indirectamente se desprendan del objeto y alcance contratado.

OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA. 1. Realizar la implementación de canales virtuales para atención a los usuarios del HEQC de Ocaña, tales como: Canal Chat, Canal de WhatsApp, Conexión de líneas telefónicas (llamadas entrantes y salientes) y llamadas inteligentes. **2.** Llevar a cabo la Implementación de Solución de Contact Center, realizando las actividades de Conexión de agentes de Call center desde cualquier lugar con internet y computador, Seguimiento a gestión, Compromiso con resultados, Monitoreo de Calidad, Capacitación permanente y Reportes que se requieran en la ejecución del contrato. **3.** Realizar Soporte en línea para agentes de call center del HEQC.**4.** Realizar Soporte en línea para agentes el proceso integral de agendamiento de citas médicas y gestión de PQR con apoyo de canal telefónico personalizado para gestión de servicio y apoyo, de esta forma, se realizará agendas en Línea, con acceso a Conexión de agendas para médicos, visualización de agenda desde el Call Center, Reserva de espacios no disponibles, Agendamiento desde el call. **5.** Soporte en línea para usuarios internos. **6.** Llevar a cabo la implementación de solución CRM y OMNICANAL para ofrecer un servicio integral y de calidad para la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares sede central y puestos de salud que la integran. **7.** Licencia de usuario a nivel de agente supervisor y administrador. Licencia de administrador 1, licencia de supervisor 1, licencia de agente 20. **8.** El contratista se compromete para con la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares a prestar un servicio de buena calidad, haciendo los ajustes necesarios en los procesos a contratar, trabajando en equipo y organizándolo para poder brindar a la entidad, la atención de forma oportuna. **9.** Capacitación del personal que ingresa a ejercer labores en la E.S.E., y que involucra las actividades del objeto contractual. **10.** Generación de informes solicitados por la E.S.E. **11.** Disponer de un enlace del proceso entre el contratista y la supervisión de la institución con disponibilidad para los requerimientos de la entidad. **12.** Presentar el informe sobre producción del servicio. **13.** Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual.

PARÁGRAFO: El incumplimiento del CONTRATISTA de alguna o algunas de las obligaciones anteriores, conferirá derecho al CONTRATANTE para declarar la caducidad del contrato y hacer efectivas las pólizas de cumplimiento.

9. OBLIGACIONES DEL HOSPITAL CONTRATANTE

EL HOSPITAL se obliga para con EL CONTRATISTA a: **1**) suministrar al contratista la información y documentación necesaria para el cabal cumplimiento del objeto a contratar. **2)** pagar oportunamente al contratista el valor del contrato según lo previsto en el presente documento **3**) adelantar gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar. **4)** adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufra la E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES reservándose el derecho de ejercer el control sobre los servicios contratados siendo de su responsabilidad vigilar la correcta ejecución del contrato y dar constancia de su cumplimiento, verificando que se cumpla conforme a la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares **5)** Exigir al contratista los documentos legales necesarios para el perfeccionamiento del contrato. **6)** permitir al contratista el acceso a las instalaciones de la E.S.E. para el cumplimiento del objeto a contratar, garantizando que el mismo no ponga en riesgo el servicio que se presta en las diferentes áreas. **7)** Suministrar toda y en forma oportuna la información, que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento de las actividades contratadas. **8**) Proveer al Contratista la información, datos e insumos necesarios para el cumplimiento de objeto contractual de manera completa, pertinente, veras, autentica y legítimamente obtenida, e informarle sobre la carencia de esta información, cuando estuviera en su conocimiento.

10. PERFIL DEL CONTRATISTA

Para suplir esta necesidad, se requiere contratar una persona Natural o jurídica que cuente con personal capacitado en prestar el servicio de la plataforma tecnológica omnicanal para soportar la operación del Contac Center a través de una interfaz web que integra todos los canales para la atención oportuna de los servicios de primer y segundo nivel de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

1.Para persona natural y/o jurídica, tener registrada actividad económica directamente relacionada con el objeto a contratar.

11. PLAZO DE EJECUCION

Será de TRES (03) MESES contados a partir de la suscripción del Contrato en la Plataforma SECOP II.

12. LUGAR DE EJECUCIÓN

Sede Principal ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares

13. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, SU JUSTIFICACIÓN Y LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

CDP N°572

Valor del CDP CIENTO CUARENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE ($147.000.000).
Valor del Contrato CIENTO CUARENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE ($147.000.000).

Rubro: 00O-2.1.2.02.02.008.02 CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CPC: 85931

Justificación del presupuesto estimado
Para determinar el valor del presente proceso se tuvo en cuenta los siguientes antecedentes.

a) Adquisición de bienes y servicios iguales o similares adquiridos por la entidad: para determinar el valor estimado del contrato se tuvo en cuenta el valor de los bienes o servicios similares, adquiridos por la entidad en las vigencias anteriores así:

ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	NO. CONTRATO	OBJETO	VALOR	PLAZO
HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	TECHNET COMUNICACIONES S.A.S	023-2026	PRESTAR EL SERVICIO DE LA PLATAFORMA OMNICANAL PARA SOPORTAR LA OPERACION DEL CONTAC CENTER A TRAVEZ DE UNA INTERFAZ WEB QUE INTEGRA TODOS LOS CANALES DE ATENCION DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	220.500.000	135 DÍAS
HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	TECHNET COMUNICACIONES S.A.S	427-2026	PRESTAR EL SERVICIO DE LA PLATAFORMA OMNICANAL PARA SOPORTAR LA OPERACIÓN DEL CONTAC CENTER A TRAVÉS DE UNA INTERFAZ WEB QUE INTEGRA TODOS LOS CANALES DE ATENCION DE LA E.S.E.HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	73.500.000	45 DIAS

Fuente: Plataforma SECOP II.

Realizado la ponderación de los precios histórico y las necesidades de la entidad, el valor estimado del contrato será de **CIENTO CUARENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE ($147.000.000).**

14 FORMA DE PAGO

La empresa social del estado pagará mediante actas parciales de la siguiente manera:

No. de pago	Descripción	Valor
Pago No. 1	31 de julio de 2026	$49.000.000
Pago No. 2	31 de agosto de 2026	$49.000.000
Pago No. 3	30 de septiembre de 2026	$49.000.000
	TOTAL DE PAGOS	**$147.000.000**

Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de presentación correcta de la siguiente documentación: **1.** Factura presentada en debida forma y cumpliendo los requisitos previstos para el efecto por el Estatuto Tributario. **2.** Informe mensual, presentado por el contratista, donde se detalle las actividades realizadas, elementos, insumos y materiales, y demás que se consideren en la prestación del servicio, al igual que personal empleado. **3**. Informe de supervisión parcial o final presentado por el Supervisor del contrato a cargo de la E.S.E. HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES, certificando el pleno cumplimiento de las obligaciones pactadas durante el período contractual respectivo. **4.** Certificación de cumplimiento de obligaciones con dicho sistema, conforme con lo normado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 acompañado por las respectivas planillas de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social del personal dispuesto para el desarrollo del objeto del contrato. **5.** Las demás que la E.S.E. HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES establezca para el respectivo trámite de la factura la cual debe ser radicada a través del correo electrónico facturaelectronica@hospitaleqc.gov.co.

PARAGRAFO 1: El cálculo de impuestos y la respectiva retención sobre los pagos, se hará de conformidad con las disposiciones legales que regulan la materia.

PARAGRAFO 2: El último pago del contratista estará precedido del acta de liquidación del contrato suscrita por las partes, en la cual deberán estar anexas todas las constancias de ejecución a cabalidad de las actividades contractuales y será requisito para el pago final.

15. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DEL RIESGO

Como condiciones finales sobre estos estudios previos en términos generales debe tenerse en cuenta que estos se realizan dentro del principio de la autonomía de la entidad, con criterios relativos a la eficiencia para suplir su necesidad interna, haciendo su propia evaluación y fijando sus criterios y directrices.

Por riesgo se entiende lo siguiente, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente; (Documento CONPES 3714 de diciembre 14 de 2011.) *"Riesgo: El riesgo contractual es una medida de la variabilidad de los posibles resultados que se pueden esperar de un evento"*. (2 Oscar Bravo Mendoza, Gestión Integral del riesgo Tomo 1 2006).

"El riesgo contractual en general es entendido como todas aquellas circunstancias que pueden presentarse durante el desarrollo o ejecución de un contrato y que pueden alterar el equilibrio financiero del mismo y ha tenido una regulación desde cinco ópticas asociadas con el proceso de gestión que se requiere en cada caso".
Riesgos Previsibles: Son todas aquellas circunstancias que, de presentarse en el desarrollo de ejecución del contrato, tienen la potencialidad de alterar el equilibrio financiero del mismo siempre que sean cuantificables e identificables en condiciones normales.

Riesgo Imprevisible: Para una mejor comprensión vale citar los siguientes apartes jurisprudenciales: *"regula los efectos de tres situaciones que se pueden presentar al ejecutar un contrato: un suceso que se produce después de celebrado el contrato cuya ocurrencia no era previsible al momento de suscribirlo, una situación preexistente al contrato pero que se desconocía por las partes sin culpa de ninguna de ellas, y un suceso previsto, cuyos efectos dañinos para el contrato resultan ser tan diferentes de los planeados, que se vuelve irresistible"*. Sala de Consulta y Servicio Civil. Concepto del 13 de agosto de 2009, expediente 1952. *"Por lo tanto el equilibrio puede verse alterado por la ejecución del contrato de las siguientes causas: Actos o hechos de la administración contratante, actos de la administración como estaban, factores exógenos a las partes del Negocio Jurídico (teoría de la imprevisión) - Entendido que los –actos de la Administración como estaban, se refiere fundamentalmente al denominado hecho del príncipe, entendido como la protestad normativa, constitucional y legal que se traduce en la expedición de leyes y actos administrativos de carácter general, los cuales pueden provenir de la misma autoridad contratante o cualquier otra autoridad del estado.."* Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 7 de marzo de 2002, expediente 21588. Riesgo imprevisible, es el que no es factible identificar de acuerdo a las circunstancias específicas del hospital, es decir el acontecimiento de su ocurrencia, tales como desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público.

Tipificación del Riesgo: Es la determinación del supuesto de hecho que se hace de puede constituir un riesgo previsible durante la ejecución contractual.

DISTRIBUCION DE RIESGOS PREVISIBLES			
No.	**Tipificación**	**Asignación**	**Estimación**
1.	**FUERZA MAYOR POR ACTOS HUMANOS - SOCIALES**		
1.1.	Cesación de Labores, huelgas o paros al interior de la empresa del contratista o por parte de subcontratistas y sus dependientes	Contratista	100%

1.2	Huelgas o paros generales	Contratista / contratante	50% - 50%
1.3	Asonada, guerra o ataque terrorista.	Contratista / contratante	50% - 50%
2.	**EVENTOS DERIVADOS DE CIRCUNSTANCIAS ECONOMICAS**		
2.1	Financiamiento del Contrato dentro del término del mismo y sus potenciales prórrogas.	Contratista	100%
2.2	Incremento en impuestos, tasas, gravámenes o contribuciones.	Contratista	100%
2.3	Otras contribuciones que afecten la actividad del contratista objeto del contrato.	Contratista	100%
2.4	Variaciones en el costo de los materiales o insumos requeridos para garantizar la ejecución contractual.	Contratista	100%
2.5	Mora en el pago de las Obligaciones contractuales a cargo del HOSPITAL.	Contratante	100%
2.6	Desabastecimiento y/o especulación en el costo de los materiales e insumos	Contratista	100%
2.7	Obtención de seguros y otras garantías al contrato.	Contratista	100%
2.8	Sobrecostos en la ejecución del contrato por indebido control técnico, profesional, administrativo o financiero del contratista.	Contratista	100%
2.9	Para mitigar el riesgo, el contratista deberá dentro del valor de su propuesta, incluir el aseguramiento del mismo.	Contratista	100%
2.10	Disponibilidad, escasez y costo en la mano de obra	Contratista	100%
3.	**EVENTOS LEGALES O DE REGULACIÓN**		
3.1	Efectos jurídicos emanados de la dinámica normativa que pudiere impactar el componente económico del contrato	Contratista	100%
3.2	Modificaciones o interpretaciones unilaterales al contrato que afecten el equilibrio financiero del mismo.	Contratista	100%
3.3	Incumplimiento o retardo en la presentación de requisitos legales para celebrar o ejecutar el contrato.		
3.4	Por la naturaleza del objeto a contratar se requiere se ampare el riesgo en la posible ocurrencia de accidentes o sucesos derivados del servicio.	Contratista	100%
4.	**RIESGOS TECNOLÓGICOS**		
4.1	Fallas en las plataformas tecnológicas, comunicaciones y suspensión de servicios públicos del proponente.	Contratista	100%
4.2	Caída o fala en las plataformas y servicios de comunicación y suspensión de servicios públicos	Contratante	100%
5.	**RIESGOS AMBIENTALES**		
5.1	Incumplimiento de obligaciones emanadas de legislación en materia ambiental	Contratista	100%
5.2	Suspensiones por licencias ambientales, permisos, planes de manejo y/o autorizaciones de autoridades ambientales	Contratista	100%
5.3	Pago de tasas y compensaciones ambientales y obligaciones de mitigación, monitoreo, control, entre otras.	Contratista	100%
6.	**RIESGOS DE LA NATURALEZA**		
6.1	Eventos naturales; verbigracia, temblores, inundaciones, lluvias, sequías, entre otros.	Contratista	100%
7.	**RIESGOS OPERACIONALES**		
7.1	Pérdida de los bienes hasta antes de la entrega y del recibo a satisfacción	Contratista	100%
7.2	Pérdida de los bienes posterior al recibidos a satisfacción	Contratante	100%
7.3	Daño durante el plazo de ejecución contractual y al término de vigencia de las garantías. Salvo el deterioro natural del bien.	Contratista	100%

16. COBERTURAS DEL RIESGO (SI APLICA)

EL CONTRATISTA se compromete a constituir a su costo y a favor de la E.S.E. en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, la póliza de garantía única que debe cubrir los siguientes riesgos:

AMPARO	VALOR ASEGURADO	VIGENCIA
Cumplimiento del Contrato	10% del valor total del contrato	Por el término de duración del contrato y cuatro (4) meses más.
Calidad del Servicio	10% del valor total del contrato	Por el término de duración del contrato y cuatro (4) meses más.

PARÁGRAFO 1: El valor de las primas será cancelado por EL CONTRATISTA, el cual aportará anexo a la Garantía Única el correspondiente certificado de expedición entregado por la compañía de seguros.
PARÁGRAFO 2: La aprobación de la póliza requerida al contratista es requisito indispensable para iniciar la ejecución del contrato.
PARÁGRAFO 3: El hecho de la constitución de los amparos de que trata esta estipulación no exonera al contratista de las responsabilidades en relación con los riesgos asegurados.
PARÁGRAFO 4: Será de cargo del contratista el pago oportuno de todas las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de las garantías.
PARÁGRAFO 5: No obstante, la constitución de las pólizas podrá ser modificada de común acuerdo durante la ejecución del contrato.

17. DOCUMENTOS DEL PROVEEDOR

CONTRATO CON PERSONA JURÍDICA

1. Propuesta técnica, económica o cotización.
2. Diligenciar la Hoja de vida de la Función pública en la plataforma SIGEP II (Persona jurídica). Tener en cuenta: Fecha de diligenciamiento actualizada, firmar y marcar la casilla de no estar incurso en inhabilidades. La hoja de vida debe contener soportes de experiencia.
3. Copia de la Cédula de ciudadanía del Representante Legal legible.
4. Registro Único Tributario - RUT.
5. Copia declaración de renta año gravable inmediatamente anterior.
6. Certificado de existencia y Representación Legal expedido por la cámara de comercio. (Con fecha de expedición menor a 30 días).
7. Certificado de capacidad para contratar con Entidades Públicas, expedido por el Representante legal.
8. Seguridad social: Remitir planilla pagada del último mes o los certificados de afiliación de salud y pensión generados en los últimos 30 días al cargue de la documentación.
9. Formulario SARLAF Y FORMATO DE DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMPROMISO (totalmente diligenciado y aprobado por la oficial del cumplimiento).
10. Antecedentes Represente Legal:
    - Disciplinarios (procuraduría) (Con fecha de expedición menor a 30 días).
    - Fiscales (Contraloría) (Con fecha de expedición menor a 30 días).
    - Judiciales (policía) (Con fecha de expedición menor a 30 días).
    - Medidas Correctivas (policía) (Con fecha de expedición menor a 30 días).
    - Delitos sexuales (policía, el NIT que solicita es 890.501.438-1 y el nombre HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES). (Con fecha de expedición menor a 30 días).
    - REDAM requiere registro previo. (En este video minuto 1.37 explica cómo hacerlo: https://www.redam.gov.co/modulo-2 y en este enlace puede generarlos https://carpetaciudadana.and.gov.co/) (Con fecha de expedición menor a 30 días).
11. Antecedentes persona jurídica:
    - Disciplinarios (procuraduría) (Con fecha de expedición menor a 30 días).
    - Fiscales (Contraloría) (Con fecha de expedición menor a 30 días).

12. Declaración de no encontrarse incurso en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad y conflicto de interés.
13. Certificación bancaria de la cuenta (generado en 2026).
14. Relación y cargue de las pólizas de responsabilidad médica de todo el personal a vincular. (exclusivamente para los médicos).
15. Documento en el que conste la situación militar definida (Si el Representante Legal es hombre). (A los hombres mayores de 50 años no se les exigirá este requisito). Podrá consultar el certificado en el siguiente link: https://www.libretamilitar.mil.co/Modules/Consult/MilitaryCardCertificate. Los ciudadanos que se encuentren exentos de prestar el servicio militar por alguna de las causales descritas en los artículos 11, 12, 24, 42 y 46 de la Ley 1861 de 2017, o superen la edad máxima de incorporación, deberán resolver su situación militar. Por lo anterior se requiere que los futuros contratistas aporten copia de la libreta militar o la certificación provisional que acredite el trámite expedido por el distrito encargado del proceso.
16. Para contratación de vehículos (Certificado de revisión y aptitud del vehículo por parte del Jefe del parque automotor (marca, referencia, modelo, número de chasis y motor, placa, vigencia del SOAT, técnico-mecánica y otros aspectos relevantes).

18. SUPERVISIÓN

La Supervisión estará a cargo de la **SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, apoyado por el **COORDINADOR DE INFRAESTRUCTURA TÉCNICA,** quienes deberán deberá certificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Deberá cumplir con los parámetros establecidos en el artículo 84 de la Ley 1474 de 2.011 que dice *"**Artículo 84. Facultades y deberes de los supervisores y los interventores.** La supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista.*

Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente".

Vale precisar que los consultores y asesores externos responderán civil, fiscal, penal y disciplinariamente, tanto por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de consultoría o asesoría, como por los hechos u omisiones que les fueren imputables y que causen daño o perjuicio a las entidades, derivados de la celebración y ejecución de los contratos respecto de los cuales hayan ejercido o ejerzan las actividades de consultoría o asesoría.

La supervisión tiene su fundamento legal en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2.011 que dice *"**Artículo 83. Supervisión e interventoría contractual.** Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda. La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados".*

El supervisor tendrá entre otras las siguientes obligaciones:

1. Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.
2. Ejercer el control sobre el estricto cumplimiento de las obligaciones que contrae el Contratista.
3. Certificar el cumplimiento del objeto contratado dentro de las condiciones exigidas.

4. Emitir concepto técnico y recomendación oportuna a la administración sobre la conveniencia de las prórrogas, adiciones, modificaciones o de terminación unilateral, anexando todos los soportes que respalden tal solicitud; impartir las órdenes y sugerencias por escrito y formular las observaciones que estime convenientes sobre el desarrollo del objeto del contrato.
5. Llevar a cabo la gestión relacionada y dirigida a la liquidación del contrato, solicitando al CONTRATISTA, la documentación requerida para ello.
6. Verificar el cumplimiento del pago de los aportes en salud y pensión por parte del contratista, con fundamento en el ordenamiento jurídico que le es aplicable.
7. Verificar directamente que el contratista cumpla con las condiciones de ejecución del contrato u orden según los términos pactados, y tendrá la facultad de requerir al contratista para que corrija los incumplimientos en los que incurra o pueda incurrir.
8. Aprobar o improbar, en los términos y con los efectos previstos en el contrato u orden los bienes y servicios que hayan sido objeto de contratación.
9. Verificar mediante visitas o mediante el examen de los documentos que el supervisor del contrato considere pertinentes, las condiciones de ejecución de los bienes y servicios que hayan sido contratados.
10. Reportar los incumplimientos y deficiencias observadas en la ejecución del contrato u orden, a efecto de tomar las acciones legales pertinentes.
Las demás que se requieran para procurar la debida, cumplida y oportuna ejecución del objeto contractual.

No obstante, las normas jurídicas citadas, el Supervisor debe ceñir sus actuaciones al marco previsto en el Manual de Supervisión de la E.S.E. HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES.

19. RÉGIMEN CONTRACTUAL Y NATURALEZA DEL CONTRATO.

El contrato a suscribir es de naturaleza civil, de tal manera que EL CONTRATISTA prestará los servicios contratados con plena autonomía e independencia técnica, administrativa y financiera. contiene una obligación clara, expresa exigible para todos los efectos jurídicos conducentes y procedentes y se rige por el estatuto interno de contratación acuerdo 04/2014, acuerdo que ha tenido modificaciones parciales a través de los acuerdos Nro. 007 de 2022 y 022 de 2024, y demás disposiciones legales y pertinentes, entendiéndose incluidas las cláusulas excepcionales descrita en la ley 80 de 1993. El presente contrato de prestación de servicios, se realiza en forma directa y por lo tanto no es necesaria la realización de invitación publica de acuerdo a lo previsto en el numeral 2 de la cláusula 20.2 de estatuto de contratación de la E.S.E. acuerdo 004 de 2014, acuerdo que ha tenido modificaciones parciales a través de los acuerdos Nro. 007 de 2022 y 022 de 2024, en consecuencia, es legamente viable la presente contratación, haciendo constar que el contratista ha acreditado con base en los documentos que reposan en la oficina de contratación, que cuenta con la idoneidad y capacidades necesarias para cumplir con el objeto del contrato, así mismo las certificaciones y requisitos de ley para celebrar el mismo.

20. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Son causales de terminación del contrato las siguientes: 1) por incumplimiento de cualquier de las obligaciones del presente contrato, por cualquier de LAS PARTES. 2) Por mutuo acuerdo entre LAS PARTES, lo cual deberá constar por escrito que será suscrito por LAS PARTES. 3) Unilateralmente por EL HOSPITAL, durante la vigencia inicial del presente contrato o de sus prorrogas. Para ello le anunciara a EL CONTRATISTA mediante comunicación escrita con una antelación no menor de diez (10) días calendario a la fecha de terminación deseada. Esta forma de determinación de la contratación no genera indemnización a favor o a cargar de HOSPITAL. 4) Unilateralmente por EL HOSPITAL, si como consecuencia de una investigación administrativa interna, judicial o adelantada por un ente de vigilancia y control, resultare implicado EL CONTRATISTA en actos que afecten el Código de Buen Gobierno, la transparencia, la buena fe y/o lealtad contractual o la confianza legitima de EL CONTRATISTA. En este evento EL HOSPITAL, le notificara a EL

CONTRATISTA las razones para terminar el contrato, para que a su vez efectué explicaciones pertinentes, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, transcurrido los cuales HOSPITAL, le notificara su decisión final. En el evento que la decisión tomada sea de determinación unilateral del contrato la comunicación escrita se efectuara con una antelación no menor de diez (10) días calendario a la fecha de terminación definida por HOSPITAL, la notificación de la terminación unilateral del contrato en este evento no podrá exceder los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación de los hallazgos o de la respuesta a los mismos, según sea el caso. Esta forma de terminación del contrato no genera obligación indemnización a cargo de HOSPITAL y a favor de EL CONTRATISTA. 5) Por sentencia judicial o acto jurídico de igual efecto que así lo determine.6) Por decisión o disposición gubernamental y/o de autoridad competente. 7) por muerte del contratista o por incapacidad física permanente 8) Por las demás que establezca la ley o el presente contrato. Como consecuencia de la terminación del contrato se procederá a su liquidación.

21. SUSPENSION DEL CONTRATO

Sólo en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las partes de común acuerdo, podrán suspender temporalmente la ejecución del contrato, mediante la suscripción de un acta en donde constará dicho evento y sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de esta suspensión. En este caso el CONTRATISTA prorrogará la vigencia de la garantía única por un término igual al de la suspensión. En el acta de suspensión se expondrán los motivos que hayan dado lugar a la misma, la obligación recíproca a las que se comprometen las partes del contrato dentro del término de suspensión y se fijará la fecha en la cual se reiniciará el contrato.

22. CESIÓN DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA debe abstenerse de ceder el contrato o los derechos económicos que de este se generen, a menos que cuente para ello con la autorización previa y por medio escrito de EL HOSPITAL.

23. INDEPENDENCIA E INEXISTENCIA DE RELACION LABORAL. -

La prestación del servicio por ejecutar se desarrollará con autonomía e independencia del contratista, la celebración del presente contrato no constituye relación laboral alguna entre el hospital y el contratista, por consiguiente, no genera derechos o prestaciones de ley distintos de los pactados en la cláusula objeto del contrato.

24. MARCAS, PATENTES Y PROPIEDAD INDUSTRIAL.

Toda especificación, dibujo, bosquejo, modelo, muestra, herramienta, dato, documentación, programa informático e información técnica o civil, que sea propiedad de cualquiera de LAS PARTES y que sea comunicado, revelado o entregado entre sí en forma unilateral o recíproca por motivo o con ocasión del CONTRATO, se considerará propiedad exclusiva de cada una de ellas, incluyendo la titularidad correspondiente a los derechos de autor, las marcas, lemas, emblemas, denominaciones y patentes asociados con el producto, los equipos y todo material susceptible de tales derechos, que hayan sido aportados por LAS PARTES. La eventual autorización que cualquiera de LAS PARTES otorgue para el uso de nombres, signos distintivos, marcas, lemas, emblemas, denominaciones y/o patentes, no otorga a LA PARTE autorizada derechos diferentes a los que sean inherentes a la correspondiente autorización, la cual en todo caso deberá ser previa, escrita y expresa, entendiéndose limitada a LA PARTE a quien haya sido otorgada sin hacerse extensiva a terceros, y únicamente para el cumplimiento de las actividades necesarias para la ejecución del CONTRATO. Todos los anuncios, comunicaciones, material sobre venta, notas de prensa u otro material para ser distribuido internamente, o a los medios de comunicación y público en general, en cuya emisión se utilice el nombre de alguna de LAS PARTES, deberá contar con la aprobación expresa y escrita de su titular, con antelación a su divulgación o distribución. Las marcas, signos distintivos y propiedad industrial de cada una de LAS PARTES estarán sujeta en todo a las normas que las regulan y protegen en la legislación colombiana.

25. CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA reconoce la naturaleza confidencial de cualquier información que no sea del dominio público, que conozca o a la que llegue a tener acceso en el proceso de celebración, ejecución y/o liquidación del contrato, y se obliga a no utilizarla en beneficio propio o ajeno, ni a divulgarla a ningún tercero, sin permiso previo escrito de EL HOSPITAL. Por esta razón, EL CONTRATISTA tomará las mismas medidas de seguridad que normalmente ejerce respecto de sus propias informaciones, datos, etc., y que tengan el carácter de reservado. Los datos e información no pública que en desarrollo de las actividades objeto del presente contrato le haya sido revelada a EL CONTRATISTA para la ejecución de este contrato, en forma oral, escrita, mediante presentaciones o imágenes y/o en cualquiera otra forma por EL HOSPITAL, se consideran de propiedad exclusiva de EL HOSPITAL y, en consecuencia, quedará prohibida su utilización por EL CONTRATISTA o a través de terceros, o su civilización en cualquier forma, para su propio uso, o de terceros, o en detrimento de EL HOSPITAL, ni para fines diferentes al desarrollo del objeto del presente contrato. A la terminación del presente contrato, toda la información recolectada y procesada, por cualquier medio y/o en cualquier forma tangible o intangible, deberá ser devuelta a EL HOSPITAL. Igualmente, EL CONTRATISTA se compromete a destruir la totalidad de la información que no sea posible devolver, de manera que nada quede en sus archivos físicos ni magnéticos. LAS PARTES reconocen y aceptan que el incumplimiento de la presente disposición podrá dar lugar a la terminación anticipada del presente contrato, la indemnización de perjuicios correspondientes y a la aplicación de sanciones por actos de competencia desleal y/o violación de los derechos de propiedad intelectual, de conformidad con lo establecido en la legislación colombiana.

La obligación de confidencialidad establecida en virtud de la presente estipulación se extenderá por veinticuatro (24) meses después de expirado el término de duración del contrato, a menos que las normas especiales establezcan un término superior.

26. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL CONTRATISTA asegura que los datos personales a los cuales tenga acceso en virtud del contrato serán tratados de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, y en particular se compromete a cumplir con las obligaciones que se establecen en dicha regulación en relación con aquellos datos que en la ejecución del contrato puedan ser considerados de naturaleza diferente a la pública, es decir, aquellos que requerirían la autorización previa por parte del titular de los datos para ser utilizados y transferidos. EL CONTRATISTA responderá frente a EL HOSPITAL por los daños y perjuicios que le cause a esta o a los titulares de los datos por el tratamiento indebido de datos personales. En ningún caso se entenderá que existe responsabilidad solidaria entre EL HOSPITAL y EL CONTRATISTA en el evento que este último incumpla las obligaciones establecidas en la presente cláusula o en la regulación sobre protección de datos personales.

La obligación de protección de datos personales que adquiere EL CONTRATISTA en virtud de la presente estipulación se extenderá por veinticuatro (24) meses después de expirado el término de duración del contrato. No obstante, la confidencialidad para los datos de carácter personal privado, semiprivados y sensibles sobrevivirá indefinidamente a la terminación de la relación contractual entre LAS PARTES.

27. LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO –SARLAFT

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la firma del contrato, que la totalidad de los recursos utilizados para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con fundamento en este contrato provienen de actividades licitas, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de éste contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas, en consecuencia, se obliga a responder frente a EL HOPSITAL por todos los perjuicios que se

llegaren a causar como consecuencia del desconocimiento de esa afirmación. Conforme a lo anterior, será justa causa de terminación del contrato, la inclusión del Contratista, o de sus accionistas o socios en los listados de la OFAC o de cualquier otra autoridad local, extranjera o internacional como sospechoso de actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.

De igual forma, EL CONTRATISTA declara que no tiene relaciones con personas u organizaciones dedicadas a actividades delictivas y que tampoco contribuye en modo alguno a la financiación, mantenimiento o realización de conductas al margen de la ley. Finalmente, EL CONTRATISTA declara que todas las actividades que realiza en cumplimiento de su objeto social como persona jurídica, o de su actividad económica como persona natural, se ajustan al ordenamiento jurídico colombiano y que todos los activos que utiliza para la realización de dichas actividades tienen origen y destinación lícitas. EL CONTRATISTA autoriza de manera amplia e irrevocable a EL HOSPITAL para que cruce, consulte o confronte la información contendida en sus bases de datos con las listas públicas nacionales o internacionales de personas señaladas como narcotraficantes, terrorista, sujetas a extinción de dominio, investigadas por lavado de activos o responsables fiscales. En el evento y cuando quiera que la investigación de dichas bases de datos arroje resultados positivos, la empresa social del estado podrá dar por terminado con justa causa el presente contrato sin que ellos genere o dé lugar a indemnización alguna para EL CONTRATISTA. Así mismo, EL CONTRATISTA autoriza de manera expresa, absoluta e irrevocablemente a EL HOSPITAL. para bloquear inmediatamente los pagos si sus proveedores, clientes, accionistas o administradores son incluidos en las listas públicas nacionales o internacionales de personas señaladas como narcotraficantes, terrorista, sujetas a extinción de dominio, investigadas por lavado de activos o responsables fiscales. EL CONTRATISTA reconoce que la empresa social del estado está en la obligación de cumplir con los requerimientos realizados por la Superintendencia Nacional de Salud con respecto a la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y por tanto deberá realizar reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero de operaciones inusuales o sospechas, las cuales pueden incluir o no a EL HOSPITAL. En tal virtud, EL CONTRATISTA libera a EL HOSPITAL de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios que pueda ocasionar EL CONTRATISTA con ocasión de dichos reportes dado que se realizan en cumplimiento de un requerimiento legal.

EL HOSPITAL podrá dar por terminado unilateralmente con justa causa el presente contrato sin indemnización, compensación o contraprestación alguna, en cualquier momento que se tenga pruebas que demuestren que las declaraciones hechas por EL CONTRATISTA no corresponden a la verdad.

29. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

Sin perjuicio de la obligación de confidencialidad pactada en este contrato, EL CONTRATISTA autoriza expresamente a EL HOSPITAL para consultar, suministrar o intercambiar la información, los anexos y soportes que EL CONTRATISTA suministre con ocasión de su vinculación civil con EL HOSPITAL o cualquier otro tipo de información acerca de la transparencia y licitud de sus actividades, para que analice, evalúe y concluya sobre sus hábitos y tendencias y para la realización de pruebas de mercado.

30. INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA será responsable por los daños y/o perjuicios que le sean imputables, y que tengan origen o de cualquier forma estén relacionados con el presente contrato, y reparará todos los daños e indemnizará cuando corresponda. En caso de que se formule reclamo, demanda o acción legal contra EL HOSPITAL por responsabilidad atribuible a EL CONTRATISTA, éste asumirá el pago de los gastos en que EL HOSPITAL incurra por tal motivo. Con la mera suscripción del presente contrato, EL CONTRATISTA autoriza a EL HOSPITAL a descontar el valor de tales erogaciones de cualquier suma que ésta le adeude por razón de la ejecución del mismo, o a utilizar cualquier otro medio legal. EL CONTRATISTA asume igualmente la responsabilidad civil, penal y contractual a que haya lugar por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como por los hechos u omisiones que le fueren imputables y

que causen daño o perjuicio a EL HOSPITAL o a terceros.

31. CLÁUSULA PENAL

En caso de incumplimiento o mora en la ejecución de las obligaciones de EL CONTRATISTA, éste deberá pagar a favor de EL HOSPITAL una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, a título de sanción, sin necesidad de requerimiento o constitución en mora, derechos a los que renuncia EL CONTRATISTA. Lo anterior sin perjuicio que se pueda hacer exigible la indemnización de perjuicios; para tal efecto, EL HOSPITAL informará a EL CONTRATISTA que se hará efectiva la cláusula penal, indicándole de manera clara y precisa los motivos de la misma. EL CONTRATISTA tendrá tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de efectividad de la cláusula penal que realice EL HOSPITAL, para demostrar la inexistencia del incumplimiento que origina la imposición de la pena. De no hacerlo, tendrá tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento del término con el que cuenta para demostrar la falta de causa para imponer la pena, para pagar el valor aquí estipulado, el cual podrá ser compensado por EL HOSPITAL de las sumas que por cualquier concepto llegare a adeudar a EL CONTRATISTA. Esta facultad no impide el ejercicio de las acciones judiciales previstas en la Ley, para obtener la recuperación de los demás valores que se generen a favor de EL HOSPITAL. De no existir sumas contra las cuales sea posible realizar la compensación aquí prevista, EL CONTRATISTA tendrá tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en la que EL HOSPITAL le notifique a EL CONTRATISTA la configuración del incumplimiento, para efectuar el pago del valor de la pena a nombre de EL HOSPITAL, en la cuenta bancaria que para tal efecto se le informe.

32. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Cualquier incumplimiento o demora en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por LAS PARTES en virtud del contrato, no generará responsabilidades para ellas si dicho incumplimiento o demora resulta del caso fortuito o fuerza mayor. Se entenderá como tales todas las eventualidades establecidas en el Código Civil fuera del control razonable de LAS PARTES, que no puedan ser previstos o que, siendo previsibles, sean inevitables, que ocurran durante la vigencia del contrato y que impidan el cumplimiento de sus obligaciones.

33. IMPREVISIÓN

Cualquier evento imprevisto que surja en el desarrollo del contrato y que amerite la revisión de sus condiciones, se someterá a las normas de imprevisión del Código Civil y del Código de Comercio.

34. INDIVISIBILIDAD

Si alguna autoridad competente invalidara uno o varios de los acuerdos contenidos en este documento, LAS PARTES efectuarán las correcciones necesarias de tal forma que se cumpla el propósito previsto por ellas y se acojan las normas aplicables. Si una o varias de las cláusulas del contrato, contenidas en este documento, se declaran inválidas, o si la autoridad competente les otorga aplicación o interpretación diferentes a las pretendidas por LAS PARTES, seguirá vigente el restante clausulado, a menos que la cláusula o cláusulas invalidadas hagan ineficaz al contrato, caso en el cual terminará inmediatamente con la simple notificación escrita que envíe a cualquiera de LAS PARTES.

35. MECANISMOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS

Salvo por lo previsto para la aplicación de la cláusula penal, las diferencias que surjan en razón del presente contrato, incluyendo las relacionadas con la facturación presentada para pago por los servicios prestados por EL CONTRATISTA en virtud del presente contrato, se someterán en primera instancia a una etapa de acuerdo directo entre el supervisor del contrato y EL CONTRATISTA, para que en un término hasta de quince (15) días procuren solucionar directa y amigablemente los conflictos derivados del contrato. Si no se logra llegar a un acuerdo, se acudirá a una segunda instancia conformada por los representantes legales de cada una de LAS PARTES, o por quienes ellos designen, quienes buscarán una solución aceptable al conflicto planteado, dentro de los siguientes quince (15) días. Si el desacuerdo persiste

LAS PARTES estarán en libertad de acudir a la jurisdicción ordinaria. EL CONTRATISTA no podrá suspender la ejecución del presente contrato, mientras se adelanta el procedimiento al que se refiere esta cláusula.

36. SUBSISTENCIA DE OBLIGACIONES

Las obligaciones a cargo de una cualquiera de LAS PARTES que deban cumplirse con posterioridad a la terminación del contrato continuaran vigentes y exigibles hasta su perfeccionamiento y/o plena ejecución.

37. CADUCIDAD

El HOSPITAL podrá declarar la caducidad de este contrato mediante acto administrativo debidamente motivado, en el que se expresará la causa o causas que dieron lugar a ella, con fundamento en los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, para lo cual se dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre.

38. MÉRITO EJECUTIVO

El presente contrato presta merito ejecutivo, por lo que puede ser presentado ante cualquier autoridad para la efectividad de las obligaciones en el contenidas, sin necesidad de requerimiento ni constitución en mora.

39. RESPONSABLE DEL BIEN O SUMINISTRO

Nombre completo: NURY ESTHER CUELLAR SARABIA	**N° de identificación:** 60.379.047
Dependencia: SUBDIRECCIÓN ADMNISTRATIVA Y FINANCIERA	**Correo electrónico:** saf@hospitaleqc.gov.co
Cargo: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	**Firma:**
Fecha de radicación en contratación: 25/06/2026	**Nombre de profesional que revisa contratación:** FREDDY JOSÉ PAEZ SARMIENTO