



1. GENERALIDADES	
FECHA DE ELABORACIÓN DEL ESTUDIO	AGOSTO DE 2026
DIRECCIÓN SOLICITANTE	DIRECCION DE SERVICIOS AMBULATORIOS
NATURALEZA	PRESTACION DE SERVICIOS
PROCESO DE SELECCIÓN	INVITACION A COTIZAR

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 2° que los fines esenciales del Estado son servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

En desarrollo de estos fines, la Ley 100 de 1993, “por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones”, dispuso en su artículo 194 que la prestación directa de los servicios de salud por parte de la Nación o de las entidades territoriales se realizará a través de las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.), las cuales constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

De igual manera, la Ley 1122 de 2007 establece que la prestación de los servicios de salud debe desarrollarse bajo criterios de eficiencia, calidad, oportunidad y mejoramiento continuo, garantizando la atención integral y el acceso efectivo de la ciudadanía a este derecho fundamental.

En cumplimiento de lo anterior, las Empresas Sociales del Estado tienen como función primordial la atención en salud, orientadas por los principios constitucionales de eficiencia, eficacia, universalidad, solidaridad y calidad, asegurando que el servicio público esencial de salud se preste de manera oportuna, continua y humanizada.

Mediante el Acuerdo No. 641 de 2016 expedido por el Concejo de Bogotá D.C., se llevó a cabo la reorganización del Sector Salud en el Distrito Capital, estableciendo las entidades que lo conforman y determinando la fusión de las antiguas E.S.E. de Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen y El Tunal, dando origen a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., como entidad pública descentralizada del orden distrital, adscrita a la Secretaría Distrital de Salud, con la misión de prestar servicios integrales de salud de carácter multinivel.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en cumplimiento de su misión institucional de garantizar la prestación integral, continua, oportuna, accesible, segura y humanizada de los servicios de salud a la población de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz, requiere contratar la prestación del servicio de Contact Center, concebido como una solución integral de relacionamiento con el usuario y de gestión del acceso a los servicios ambulatorios habilitados por la Entidad.

La contratación de este servicio trasciende la simple atención telefónica o el apoyo administrativo al proceso de agendamiento, constituyéndose en un componente estratégico del modelo de atención institucional, mediante el cual se administra la demanda asistencial, se facilita el acceso efectivo de los usuarios a los servicios de salud y se optimiza la utilización de la capacidad instalada de la red prestadora, contribuyendo al cumplimiento de los principios de accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad, eficiencia, calidad y humanización que orientan la prestación del servicio público esencial de salud.

La Subred Sur administra una amplia red de prestación conformada por veintidós (22) sedes asistenciales, que ofertan servicios de baja, mediana y alta complejidad, incluyendo una extensa oferta de consulta externa, ayudas diagnósticas, actividades de promoción y mantenimiento de la salud y demás servicios ambulatorios, cuya adecuada administración demanda mecanismos tecnológicos y operativos que permitan gestionar de manera eficiente el acceso de los usuarios,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E. S. E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

garantizando una asignación ordenada de las agendas médicas, el adecuado aprovechamiento de la oferta institucional y la reducción de los tiempos de espera.

Así mismo, la Entidad mantiene relaciones contractuales con múltiples Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y demás pagadores bajo diferentes modalidades de contratación, entre ellas Pago Global Prospectivo (PGP), capitación, evento y modelo extramural, lo cual implica la necesidad de garantizar permanentemente el acceso oportuno de la población asignada a los servicios contratados, así como el cumplimiento de los indicadores asistenciales, financieros y de calidad establecidos en dichos acuerdos. En este contexto, el Contact Center constituye una herramienta esencial para soportar la gestión de la demanda y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los diferentes aseguradores, conforme a las características de pertinencia, oportunidad, continuidad, accesibilidad y seguridad definidas por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

La creciente demanda de servicios ambulatorios, el incremento permanente de las interacciones con los usuarios y la necesidad de ofrecer canales de atención ágiles, oportunos y accesibles hacen indispensable contar con una plataforma tecnológica especializada que permita administrar de forma centralizada y eficiente los procesos de asignación, cancelación y reprogramación de citas, la gestión de citas en trámite, la orientación a los usuarios, la confirmación y recordación de citas, la recuperación de pacientes inasistentes, el desarrollo de campañas institucionales y la difusión de mensajes pedagógicos, garantizando una comunicación permanente entre la Entidad y la ciudadanía.

El servicio permitirá fortalecer la gestión integral del acceso, disminuyendo las barreras geográficas, económicas y de movilidad que enfrentan numerosos usuarios para acceder a los servicios de salud, especialmente aquellos residentes en zonas rurales y dispersas del área de influencia de la Subred Sur, quienes requieren mecanismos remotos que les permitan gestionar sus solicitudes sin necesidad de desplazamientos innecesarios a las sedes asistenciales.

De igual manera, la implementación de un Contact Center especializado contribuye a optimizar la administración de las agendas institucionales, reducir los porcentajes de inasistencia mediante procesos automáticos de confirmación y recordación, mejorar la ocupación de los servicios ambulatorios, incrementar la productividad de los profesionales de la salud y disminuir la pérdida de capacidad instalada ocasionada por citas no utilizadas, impactando positivamente los indicadores de eficiencia operacional y sostenibilidad financiera de la Entidad.

La operación del servicio requiere una infraestructura tecnológica altamente especializada, integrada por plataformas de comunicaciones omnicanal, sistemas de telefonía IP, herramientas de distribución inteligente de llamadas, sistemas de respuesta automática (IVR), soluciones de automatización, canales digitales, grabación de llamadas y pantallas, motores de analítica, monitoreo en tiempo real, tableros de control e interoperabilidad con el Sistema de Información Hospitalario Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH) y con las diferentes plataformas de validación de derechos de las EAPB. Esta infraestructura demanda inversiones permanentes en hardware, software, licenciamiento, conectividad, seguridad informática, continuidad del negocio y soporte especializado, así como personal técnico altamente calificado para su administración, mantenimiento y operación.

Adicionalmente, la prestación del servicio exige la disponibilidad de talento humano con experiencia específica en operaciones de Contact Center para el sector salud, organizado bajo un modelo operativo que incorpore agentes especializados, supervisores, líderes de operación, personal de calidad, formadores, analistas de información, ingenieros de soporte y administradores tecnológicos, quienes deben desarrollar procesos permanentes de capacitación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.

Desde la perspectiva tecnológica, el servicio debe operar bajo un modelo de alta disponibilidad, con infraestructura redundante, planes de continuidad del negocio, mecanismos de recuperación ante desastres, esquemas de ciberseguridad y controles de protección de datos personales que aseguren la disponibilidad permanente de la operación y la protección de la información institucional y de los usuarios, minimizando los riesgos asociados a fallas tecnológicas, interrupciones de los servicios de telecomunicaciones o incidentes de seguridad informática.

La Entidad no dispone actualmente de la infraestructura tecnológica, logística, operativa ni del talento humano especializado necesario para asumir directamente una operación de esta naturaleza, la cual requiere economías de escala, plataformas tecnológicas de última generación y procesos de mejoramiento continuo que hacen técnica, operativa y financieramente más eficiente acudir a un proveedor especializado que cuente con la capacidad instalada,



la experiencia y los recursos necesarios para garantizar la prestación del servicio bajo estándares de calidad y niveles de servicio previamente definidos.

La ausencia o interrupción del servicio de Contact Center generaría riesgos significativos para la prestación del servicio público de salud, entre ellos el incremento de las barreras de acceso, la congestión de los canales presenciales, el aumento de los tiempos de espera para la asignación de citas, la disminución de la oportunidad en la atención, el incremento del ausentismo, la subutilización de la oferta institucional, la afectación de la continuidad de los tratamientos, el deterioro de los indicadores de satisfacción de los usuarios y el eventual incumplimiento de los compromisos contractuales y regulatorios asumidos por la Subred frente a las entidades aseguradoras, los organismos de control y las autoridades del sector salud. Estos riesgos pueden traducirse en impactos asistenciales, administrativos, financieros y reputacionales para la Entidad.

En consecuencia, la contratación del servicio de Contact Center resulta **necesaria, idónea, proporcional y conveniente**, por cuanto constituye un mecanismo indispensable para fortalecer la gestión del acceso a los servicios ambulatorios, mejorar la experiencia del usuario, optimizar la utilización de la capacidad instalada, apoyar el cumplimiento de los indicadores institucionales de acceso, oportunidad, continuidad, integralidad, resolutivez y satisfacción, fortalecer la transformación digital de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y garantizar la continuidad en la prestación del servicio público esencial de salud, en armonía con los principios constitucionales, las disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los objetivos estratégicos institucionales.

Teniendo en cuenta lo expuesto se hace necesario contratar lo siguiente **PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRÁMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.**

3. DESCRIPCIÓN CONTRACTUAL

OBJETO DEL CONTRATO	PRESTAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN DE CITAS, GESTIÓN DE CITAS EN TRÁMITE Y PETICIONES RELACIONADAS, RECORDACIÓN DE CITAS Y MENSAJES PEDAGÓGICOS DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS HABILITADOS, PARA LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E., TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES, APORTANDO AL LOGRO DE LAS METAS PREVISTAS DE ACCESO, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, INTEGRALIDAD Y RESOLUTIVIDAD DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.
---------------------	--

4. VISTO BUENO DEL PLAN DE ADQUISICIONES

Clasificación UNSPSC: El objeto contractual se enmarca dentro del siguiente código de clasificación de bienes y servicios:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	1 nivel	2 nivel	3 nivel	4 nivel
	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)	43000000	43230000	43231500	43231501
Servicios de buró de central de llamadas ("call center")	83000000	83110000	43231500	83111507

5. FUNDAMENTOS JURÍDICOS



Modalidad de selección del contratista: Invitación a Cotizar

La selección del contratista se adelantará mediante la modalidad de Invitación a Cotizar, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., adoptado mediante la Resolución No. 1183 del 14 de noviembre de 2024, el cual desarrolla las modalidades de selección previstas para la gestión contractual de la Entidad.

En aplicación de dicho Manual, esta modalidad procede cuando la cuantía estimada del proceso de contratación no supera el cero punto tres por ciento (0,3%) del presupuesto aprobado por el CONFIS Distrital, o cuando previamente se haya declarado desierto un proceso adelantado mediante Convocatoria Pública.

Para el presente proceso se verifica el cumplimiento del primer supuesto, toda vez que el valor estimado de la contratación no supera el 0,3% del presupuesto aprobado por el CONFIS Distrital para la vigencia correspondiente, razón por la cual resulta jurídicamente procedente adelantar la selección mediante la modalidad de Invitación a Cotizar.

Así mismo, esta modalidad garantiza la observancia de los principios que orientan la actividad contractual de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., particularmente los de transparencia, economía, eficiencia, responsabilidad, selección objetiva, igualdad, publicidad y libre concurrencia, permitiendo la participación de todos los interesados que acrediten el cumplimiento de los requisitos habilitantes y técnicos establecidos en la invitación, con el propósito de seleccionar la oferta más favorable para la Entidad.

6. OBLIGACIONES GENERALES:

1. Suscribir a tiempo y de manera conjunta con el supervisor del contrato el acta de inicio y demás actas que se deriven de la relación contractual
2. Responder por cualquier tipo de reclamación, judicial o extrajudicial, que se presente contra la Entidad, por causa o con ocasión del contrato.
3. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estadísticas, estudios y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo del contrato.
4. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entramamientos.
5. Cumplir con la totalidad de los alcances descritos en el contrato, sus anexos y demás soportes que lo anteceden, los cuales hacen parte integral del contrato
6. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas y económicas presentadas en la propuesta.
7. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
8. Informar oportunamente a la Entidad sobre eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato.
9. Acatar las instrucciones, sugerencias, observaciones y orientaciones escritas por el Supervisor del contrato.
10. Suscribir a tiempo las actas requeridas por parte del supervisor como constancias de la ejecución del contrato.
11. Presentar las cuentas de cobro del valor del contrato, anexando todos sus soportes y documentos necesarios para ello, dentro de los plazos convenidos.
12. Elaborar y cargar a la plataforma SECOP II el informe de ejecución de la gestión adelantada durante cada periodo, que evidencie el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato, en las fechas establecidas por el supervisor.
13. Constituir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato las garantías pactadas a que haya lugar, las cuales deberá cargar en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", y cuyo título deberá contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de contrato. En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
14. Mantener actualizada las garantías que cubren los amparos establecidos en el contrato, durante el plazo de ejecución del mismo, incluidas las novedades contractuales cuando a ello haya lugar (si aplica). En este caso, la ampliación de las coberturas deberá efectuarse de manera inmediata y cargarse en la Plataforma Secop II - numeral segundo "Condiciones", con un título que deberá contener de manera abreviada la clase de riesgo a asegurar y el Numero de prórroga, adición y/o modificación contractual que corresponda". En caso de no estar habilitado el cargue de las garantías en la plataforma, deberá presentar dichos documentos (Pólizas) a la Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.



15. Suscribir las adiciones y prorrogas que se llegaren a presentar durante la ejecución del contrato de conformidad a las necesidades cuando así se requiere. A fin de evitar la paralización o la afectación grave del servicio público de salud a cargo de la Subred Sur E.S.E, y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación del servicio” la entidad podrá prorrogar unilateralmente el contrato. (artículos 14 y 16 Ley 80 de 1993 “Cláusulas exorbitantes”)
16. Mantener los precios durante la ejecución del contrato. En el evento que se presenten hechos imprevistos que generen desabastecimiento en el mercado nacional y local y/o cuando se genere un presunto desequilibrio económico, el contratista está en la obligación de presentar solicitud ante la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, con el respectivo soporte (conforme a las reglas jurisprudenciales existentes sobre la materia); la cual será estudiada por la Supervisión del Contrato.
17. Las empresas tercerizadas deberán estar articuladas con los estándares de acreditación, Estándar 101 (GER 12). La empresa tercerizada debe garantizar la participación en los planes de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados con su respectivo seguimiento, así mismo dar aplicación a la Gestión de Competencias Estándar 108 (TH5) con la verificación de dichas competencias al personal al ingreso, durante el desarrollo de las actividades con periodicidad anual, y las estrategias de fortalecimiento. (Sí Aplica)
18. En general, las que se desprendan de la naturaleza del contrato y disponga el Supervisor designado, siempre que estén dentro de sus facultades y se enmarquen dentro del objeto del contrato.
19. Acreditar sus pagos de salud, pensión y ARL como corresponda, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes o complementarias, en materia de aportes a seguridad social, vigentes a la fecha de presentación de la propuesta y durante la vigencia del contrato.
20. Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por la Entidad durante el desarrollo del contrato, ciñéndose al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes, atención de situaciones de contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar del Contrato.
21. En virtud del desarrollo del contrato, cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA
22. Hacer entrega magnética a la Entidad de los documentos generados con ocasión de la ejecución del contrato. (cuando a ello hubiere lugar)
23. EL CONTRATISTA se obliga dentro de su autonomía contractual, a no ejercer ninguna forma de violencia contra las mujeres y basada en género, actos de racismo o discriminación.
24. Las demás que por la ley o el contrato le correspondan.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

6.1.1. Obligaciones Técnicas y Tecnológicas

- a. Cumplir con las especificaciones que se encuentran en el Anexo denominado Anexo Técnico que hace parte integral del presente proceso y/o contrato
- b. Suministrar y operar sistemas inteligentes y escalables, que permitan la personalización de horarios conforme a la disponibilidad de los servicios ofertados por la Subred, garantizando su adecuada capacidad para soportar picos de demanda sin afectación de la calidad o niveles de servicio.
- c. Integrar, mantener y administrar una plataforma omnicanal automatizada, que permita la solicitud, cancelación y reprogramación de citas médicas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y demás canales autorizados.
- d. El servicio deberá prestarse de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
- e. Implementar y operar un sistema de recordatorios automáticos, a través de SMS, WhatsApp, correo electrónico y llamadas telefónicas, conforme a los lineamientos de la Subred.
- f. Automatizar tareas repetitivas mediante herramientas de inteligencia artificial, con el fin de optimizar tiempos de respuesta, incrementar la eficiencia operativa y mejorar la calidad del servicio al usuario
- g. Garantizar el almacenamiento seguro de la información en servidores propios del contratista, cumpliendo con las políticas institucionales de seguridad informática.
El contratista deberá implementar mecanismos de respaldo de información (backups) con una periodicidad mínima de cada seis (6) horas.
- h. Asegurar la conectividad y compatibilidad técnica con los sistemas de información de la Subred, mediante canales dedicados e infraestructura adecuada, considerando el carácter multisede de la institución.



- i. Proveer todas las estaciones de trabajo necesarias, las cuales deberán cumplir como mínimo con las siguientes especificaciones: sistema operativo Windows 10 Pro, terminal server, memoria RAM de 8 GB, disco sólido (SSD) de 250 GB, y procesador Intel Core i5 de última generación.

Cada estación deberá contar con conexión a Internet, red LAN institucional y cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo.

6.1.2. Obligaciones Relacionadas con la Operación del Servicio

- a. Implementar campañas de salida (outbound) para contacto proactivo con pacientes en programas de promoción y prevención, rutas integrales de atención, gestión de citas en trámite y demás actividades definidas por la Subred, generando un reporte por cada campaña
- b. Contar con un mínimo de sesenta y cinco (65) agentes, dedicados exclusivamente al proceso de agendamiento, debidamente capacitados y habilitados para la operación.
- c. Establecer estrategias que den respuesta oportuna a los canales de asignación citas como la implementación de puntos satélites en las unidades de acuerdo a la demanda de las necesidades de utilización de los servicios como se describe en el siguiente cuadro:

UNIDAD DE SERVICIOS	PRIMEDIO ASIG.CITAS	N° AGENTES SATELITES SUGERIDOS
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL TUNAL	18785	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	18368	3
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MARICHUELA	9315	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VISTA HERMOSA	9195	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DANUBIO AZUL	8260	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	7711	1
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MEISSEN	6903	2
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	2974	1

Fuente: Detalle de citas resoluciones_sistema DGH_Gestión de la Información_Corte enero a noviembre 2025

Lo anterior teniendo en cuenta que se debe garantizar la asignación de citas de manera presencial, in bound y out bound.

- d. Garantizar que el 100% de las interacciones sean atendidas, registradas y tipificadas. El software para la gestión y tipificación de llamadas deberá ser suministrado por el contratista.
- e. Asegurar capacidad operativa suficiente para soportar la totalidad de transacciones derivadas de los canales establecidos, con una planeación adecuada para la asignación de agentes por demanda del servicio.
- f. Designar el personal mínimo requerido para la administración del servicio, incluyendo:
- Un (1) Jefe de Operación
 - Un (1) Supervisor de Servicio responsable del seguimiento, por cada 20 agentes para el control de indicadores y coordinación del proceso de programación de citas.
 - Un (1) líder de calidad
 - Un (1) líder de formación
 - Un (1) Oficial de cumplimiento certificado
- g. Garantizar que el personal asignado sea de dedicación exclusiva para las líneas y campañas de la Subred Sur.
- h. Desarrollar procesos de formación y capacitación permanente para los agentes en aspectos operativos, técnicos, calidad del servicio, manejo de datos personales y demás normativas aplicables.
- i. Entregar a la Subred toda la información generada durante la ejecución del servicio, incluyendo grabaciones, registros de llamadas, soportes y demás datos, en medio magnético y en formatos interoperables con los sistemas institucionales.



6.1.3. Obligaciones de Seguridad, Confidencialidad y Protección de Datos

- a. Cumplir integralmente con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables a la protección de datos personales en salud.
- b. Presentar e implementar, cuando se evidencien incumplimientos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), desviaciones respecto de los indicadores de desempeño establecidos por la Entidad o hallazgos derivados de la supervisión, auditorías o controles efectuados por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., un Plan de Mejoramiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento formulado por el supervisor del contrato o a la identificación de la desviación.

El Plan de Mejoramiento deberá contener, como mínimo:

- a) Identificación del incumplimiento o desviación detectada.
- b) Análisis de causas que originaron la situación.
- c) Acciones correctivas y preventivas a implementar.
- d) Actividades específicas con sus respectivos responsables.
- e) Cronograma de ejecución con fechas de cumplimiento.
- f) Metas e indicadores que permitan verificar la efectividad de las acciones propuestas.
- g) Mecanismos de seguimiento y control para evitar la recurrencia de la situación.
- h) El contratista deberá ejecutar las acciones previstas dentro de los plazos aprobados por el supervisor, presentar informes periódicos de avance cuando sean requeridos y demostrar la efectividad de las medidas implementadas mediante los soportes e indicadores correspondientes.

La aprobación del Plan de Mejoramiento por parte del supervisor no exime al contratista de su responsabilidad por los incumplimientos presentados ni limita la facultad de la Entidad para aplicar las medidas, requerimientos, descuentos, multas, cláusulas penales o demás acciones contractuales a que haya lugar, de conformidad con lo establecido en el contrato y la normativa aplicable.

- c. Contar con una Política de Protección de Datos Personales debidamente implementada y certificada por el contratista.
- d. El Proveedor debe tener políticas, arquitectura y elementos que demuestren la gestión de la seguridad de la información.
- e. Suscribir un Acuerdo de Confidencialidad con la Subred y garantizar su divulgación y cumplimiento por parte de todo el personal asignado al contrato.
- f. Implementar mecanismos de supervisión y control interno así mismo de accesos que permitan asegurar la correcta manipulación de la información recolectada, registrada y generada, así como la aplicación de procedimientos disciplinarios frente a cualquier incumplimiento o violación de seguridad.

6.1.4. Obligaciones de Continuidad y Soporte

- a. Disponer de un servicio de soporte técnico especializado, destinado a atender de manera oportuna las incidencias, fallas técnicas o dificultades derivadas de la operación del Contact Center.
- b. Reportar a la Mesa de Servicios de la Subred cualquier falla asociada a los sistemas de información institucionales o problemas de conectividad, a través de los canales oficiales establecidos.
- c. Elaborar, mantener y ejecutar un Plan de Contingencia y Continuidad del Servicio, debidamente documentado, probado al menos de forma periódica de acuerdo al plazo de ejecución del contrato y certificado por la Oficina de Sistemas TIC de la Subred.
- d. El contratista deberá implementar medidas de continuidad operativa asociadas al recurso humano, que permitan garantizar la prestación ininterrumpida del servicio del Contact Center. Para tal efecto, deberá contar con mecanismos formales y documentados para la gestión de contingencias derivadas de ausentismos programados o no programados, tales como renuncias, incapacidades médicas, licencias, permisos o cualquier situación que pueda afectar la disponibilidad de los agentes. El proponente deberá asegurar la oportuna redistribución de la carga operativa, la activación de personal de refuerzo, la implementación de planes de reemplazo o sujeción de turnos, así como cualquier otra medida necesaria para mitigar el riesgo de disminución en la capacidad de atención. Estas acciones deberán ejecutarse de manera inmediata, garantizando que la operación mantenga los niveles de servicio establecidos en el contrato, sin afectar la calidad, oportunidad y continuidad en la atención a la ciudadanía.



6.1.5 Plan de Continuidad del Servicio y Gestión de Contingencias

Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio público de salud y evitar afectaciones en el acceso de los usuarios a los servicios asistenciales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., el contratista deberá diseñar, implementar, mantener y ejecutar un Plan de Continuidad del Servicio y Gestión de Contingencias, orientado a asegurar la disponibilidad permanente de la operación del Contact Center frente a cualquier evento que pueda afectar la prestación del servicio.

El Plan deberá encontrarse implementado desde el inicio de la ejecución contractual, mantenerse actualizado durante toda la vigencia del contrato y estar alineado con las políticas institucionales de continuidad del negocio, gestión del riesgo, seguridad digital y protección de la información de la Subred.

Objetivos del Plan

El Plan deberá garantizar, como mínimo:

- La continuidad de la atención a los usuarios con la menor afectación posible.
- La recuperación oportuna de la operación ante incidentes.
- La protección de la información institucional y de los datos personales.
- La disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación.
- La continuidad de los procesos de asignación, confirmación y reprogramación de citas y demás actividades contratadas.
- La reducción del impacto operativo, asistencial y administrativo derivado de eventos de contingencia.

Análisis de riesgos

El contratista deberá identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la continuidad del servicio, incluyendo, entre otros:

- Fallas de infraestructura tecnológica.
- Indisponibilidad parcial o total de la plataforma de Contact Center.
- Interrupciones en el servicio de telefonía fija, móvil o canales digitales.
- Fallas de conectividad o servicios de internet.
- Interrupción del suministro de energía.
- Incidentes de ciberseguridad.
- Ataques informáticos (malware, ransomware, denegación de servicio, accesos no autorizados, entre otros).
- Daños en servidores o infraestructura tecnológica.
- Indisponibilidad del personal operativo o administrativo.
- Eventos de fuerza mayor, caso fortuito o emergencias que afecten la operación.

Contingencia por fallas de infraestructura tecnológica

El contratista deberá contar con mecanismos que permitan mantener la operación o restablecerla en el menor tiempo posible, incluyendo como mínimo:

- Infraestructura redundante para los componentes críticos.
- Respallos automáticos de la configuración de la plataforma.
- Servidores alternos o mecanismos de alta disponibilidad.
- Sistemas de almacenamiento redundantes.
- Monitoreo permanente de la infraestructura.
- Procedimientos documentados de recuperación del servicio.

Cuando se presente una falla tecnológica, el contratista deberá activar inmediatamente el protocolo de contingencia e informar a la Subred sobre:



- Causa del incidente.
- Servicios afectados.
- Tiempo estimado de recuperación.
- Medidas implementadas.
- Impacto sobre la prestación del servicio.

Contingencia por indisponibilidad de la plataforma

Cuando la plataforma principal presente indisponibilidad total o parcial, el contratista deberá garantizar la continuidad de la operación mediante mecanismos alternos que permitan mantener, como mínimo:

- Recepción de llamadas.
- Atención de usuarios.
- Consulta de agendas autorizadas.
- Registro de gestiones.
- Confirmación y asignación de citas cuando técnicamente sea posible.

Una vez restablecida la plataforma, el contratista deberá sincronizar la totalidad de la información generada durante la contingencia, garantizando la integridad y trazabilidad de los registros.

Contingencia por interrupción del servicio telefónico

El contratista deberá contar con mecanismos alternativos para mantener la comunicación con los usuarios, tales como:

- Troncales telefónicas redundantes.
- Proveedores alternos de telefonía.
- Desvío automático de llamadas.
- Canales digitales autorizados por la Entidad.
- Herramientas de mensajería o comunicación definidas por la Subred.

Las medidas implementadas deberán minimizar la pérdida de llamadas y garantizar la continuidad del servicio.

Contingencia frente a incidentes de ciberseguridad

El contratista deberá disponer de procedimientos específicos para prevenir, detectar, contener, erradicar y recuperar la operación frente a incidentes de seguridad de la información.

Como mínimo deberá contar con:

- Monitoreo permanente de eventos de seguridad.
- Sistemas de detección de amenazas.
- Gestión de vulnerabilidades.
- Actualización periódica de software.
- Copias de seguridad protegidas.
- Procedimientos de recuperación de información.
- Controles para evitar accesos no autorizados.
- Protocolos de aislamiento de equipos comprometidos.

Todo incidente de seguridad que afecte o pueda afectar la información o la continuidad del servicio deberá ser informado inmediatamente a la Dirección TIC y al supervisor del contrato, indicando el impacto, las acciones implementadas y el plan de recuperación.

Contingencia por indisponibilidad del personal operativo

El contratista deberá mantener mecanismos que permitan garantizar la continuidad del servicio cuando se presente indisponibilidad temporal o permanente del personal asignado al contrato.



Para ello deberá contar, como mínimo, con:

- Personal de respaldo previamente capacitado.
- Esquemas de reemplazo inmediato.
- Cobertura de turnos.
- Redistribución de cargas de trabajo.
- Procedimientos para atender incrementos extraordinarios en la demanda.
- Plan de escalamiento operativo.

En ningún caso la ausencia de personal constituirá justificación para suspender o disminuir los niveles de servicio pactados.

Comunicación y escalamiento

Durante cualquier contingencia, el contratista deberá informar oportunamente al supervisor del contrato sobre:

- Fecha y hora de ocurrencia.
- Naturaleza del incidente.
- Servicios afectados.
- Nivel de impacto.
- Acciones implementadas.
- Tiempo estimado de recuperación.
- Estado de la operación.
- Cierre definitivo del incidente.

Finalizada la contingencia, deberá presentar un informe técnico dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, incluyendo el análisis de causas, las acciones ejecutadas, el impacto generado, los tiempos de recuperación y las medidas preventivas adoptadas para evitar su recurrencia.

Pruebas del Plan de Continuidad

El contratista deberá realizar pruebas periódicas del Plan de Continuidad con una frecuencia mínima semestral o cuando la Subred lo considere necesario.

Como resultado de dichas pruebas deberá presentar un informe que contenga:

- Escenario evaluado.
- Resultados obtenidos.
- Tiempos de recuperación alcanzados.
- Hallazgos identificados.
- Oportunidades de mejora.
- Acciones correctivas implementadas.

La Subred podrá participar en las pruebas, solicitar simulaciones adicionales y requerir los ajustes que considere necesarios para garantizar la eficacia del Plan.

- e. El contratista debe contar con una sede principal en Bogotá y otra sede alterna que garantice las mismas condiciones de conectividad, operatividad y de infraestructura tecnológica que garantice la continuidad del servicio en caso de una contingencia.

6.1.6 Obligaciones Administrativas y Contractuales

- a. Asumir la totalidad de los costos relacionados con infraestructura, equipos, mantenimiento, plataformas, licencias, personal y demás recursos necesarios para la operación del servicio.
- b. Presentar a la Subred un cronograma detallado de implementación, que incluya actividades, tiempos, recursos, responsables y proyecciones de servicio, a partir de la firma del acta de inicio.



- c. Dar cumplimiento estricto a los de Nivel de Servicio (SLA) definidos en los documentos contractuales y en el presente pliego.

6.1.7 Obligaciones sobre Análisis de Información, Reportes y Business Intelligence (BI)

- a. El contratista deberá implementar, mantener y operar un sistema integral de análisis de datos y reportería, que permita la consolidación, procesamiento y visualización de información operativa, administrativa y estratégica del servicio. Para tal efecto, se establecen como obligaciones mínimas las siguientes:
- b. Disponer de herramientas licenciada de consolidación de información, análisis avanzado y generación de reportes analíticos (Business Intelligence – BI), con acceso seguro para la Entidad.
- c. Entregar diarios de operación correspondientes a cada canal habilitado para campañas de entrada o salida.
- d. Generar reportes de planta telefónica, que incluyan como mínimo:
- Número de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas.
 - Distribución por franjas horarias.
- e. Presentar reportes de llamadas atendidas según tipificación, incluyendo:
- Motivo de la llamada.
 - Zona geográfica de origen, cuando sea técnicamente posible su identificación.
- f. Reportar niveles de servicio, tiempos de respuesta, tiempos de atención y demás indicadores definidos contractualmente.
- g. Entregar reportes de distribución de llamadas por día y por hora, así como análisis comparativos históricos.
- h. Reportar el tráfico y comportamiento de las interacciones por las opciones del IVR, incluyendo:
- Consultas realizadas.
 - Temas consultados.
 - Días y franjas horarias.
 - Consultas exitosas y fallidas.
- i. Proveer diarios del servicio de mailing (Canal de atención por correo electrónico)
- j. Entregar informes mensuales de gestión, que incluyan:
- Componentes operativos, administrativos, financieros y técnicos.
 - Análisis de desempeño e identificación de riesgos operativos.
- k. Generar reportes automáticos para todas las campañas de salida, que incluyan como mínimo:
- Total de marcaciones realizadas.
 - Contactos efectivos y no efectivos.
 - Novedades de llamada.
 - Filtros por proceso, departamento, municipio y fecha de inicio de campaña.
- l. Emitir un reporte por cada campaña ejecutada, con métricas de eficacia y resultados.
- m. Entregar reportes mensuales de calidad del servicio, con análisis de cumplimiento de niveles de servicio, auditorías internas, hallazgos y planes de acción.
- n. Generar otros reportes adicionales según la periodicidad o requerimientos específicos de cada campaña o proceso operativo.
- o. Proveer reportes y análisis de BI de todos los contactos ciudadanos gestionados, tanto en el Centro de Contacto contratado como en Centros de Contacto que operen bajo esquemas de transferencia o integración. Garantizar la consulta externa del comportamiento de la operación en tiempo real e histórico, mediante tableros de control (dashboards) accesibles, con niveles adecuados de seguridad y trazabilidad



OBLIGACIONES AMBIENTALES

1. El contratista se obliga a dar estricto cumplimiento a la Política de Gestión Ambiental adoptada por la entidad, promoviendo el uso eficiente y racional de los recursos hídrico y energético, así como la adecuada separación y manejo de los residuos sólidos generados con ocasión de la ejecución del contrato y durante su permanencia en cualquiera de las sedes de la Subred, de conformidad con el código de colores y los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión Ambiental de la entidad.
2. El contratista permitirá y facilitará la participación de los colaboradores asignados a las diferentes unidades de la Subred en las actividades institucionales de capacitación, campañas, sensibilización y demás estrategias de formación relacionadas con la Gestión Ambiental, que sean programadas por la entidad durante la ejecución del contrato.
3. Para la presentación de entregables en medio físico, tales como informes, actas, facturas y demás documentos que se requieran durante la ejecución del contrato, el contratista deberá priorizar el uso de impresión a doble cara y utilizar papel que cumpla, como mínimo, con alguna de las siguientes características: i) contar con certificación o sello ambiental; ii) ser papel reciclado o ecológico; o iii) provenir de fuentes forestales gestionadas de manera sostenible.
4. La fabricación, disposición, conexión y cableado interno de los aparatos suministrados deberá realizarse de manera que se minimicen los riesgos de incendio y, en consecuencia, la posibilidad de afectación o daño a las instalaciones. El contratista será responsable de sellar adecuadamente todos los orificios del equipo por los cuales pasen cables, así como de implementar las medidas necesarias para protegerlos contra daños mecánicos, sobrecalentamiento o incendio en los puntos donde se encuentren expuestos.
5. El contratista deberá garantizar la gestión integral y adecuada de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) que se generen durante la ejecución del contrato, incluyendo su recolección, almacenamiento temporal, transporte y entrega a gestores que cuenten con las respectivas autorizaciones o permisos otorgados por las autoridades ambientales competentes, según corresponda.
6. El contratista deberá apropiarse y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política de Gestión Ambiental y la Política de Responsabilidad Social de la entidad. Para tal efecto, deberá realizar el diligenciamiento del test dispuesto en la Cartilla de Gestión Ambiental para Proveedores, disponible en el siguiente enlace: <https://forms.gle/Ef7ToCMxmW2qDCdk8>

7 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

1. Expedir el registro presupuestal del contrato.
2. Iniciar la ejecución del contrato en la plataforma SECOP II.
3. Suscribir a través del supervisor, de manera conjunta con el contratista las diferentes modificaciones a las que haya lugar.
4. Brindar la colaboración y proporcionar la información y/o documentación que sea necesaria para el adecuado cumplimiento del contrato.
5. Cancelar el valor del contrato en la forma y bajo las condiciones previstas y/o pactadas.
6. Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el documento de cumplimiento a satisfacción.
7. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
8. Formular las sugerencias por escrito sobre los asuntos que estime convenientes en el desarrollo del contrato, sin perjuicio de la autonomía propia del contratista.
9. Realizar todas las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual.
10. Resolver las peticiones y consultas que le haga el contratista dentro de los términos legales.
11. Aprobar las garantías o las modificaciones a las mismas que el contratista constituya siempre que estas cumplan las condiciones de suma asegurada, vigencias y amparos, exigidas en el contrato.
12. Ejercer la supervisión del contrato por intermedio del supervisor designado.
13. Exigir a través del Supervisor del contrato los comprobantes de aportes al Sistema General de Seguridad Social, Pensión y Parafiscales y realizar su verificación.

8 DESCRIPCION FINANCIERA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: El valor total de la presente contratación es por la suma de: Dando como resultado un valor promedio mensual entre estudio de mercado e histórico de cuatrocientos TREINTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA PESOS (\$438.362.760) incluido IVA y demás costos directos e indirectos a que haya lugar, todos los costos en los que debe incurrir el contratista para la ejecución del contrato.

JUSTIFICACION

El valor se determinó con el estudio de mercado EM 014-2026 en el cual se presentaron 6 proveedores con cotizaciones de 11 proveedores interesados, atendiendo la necesidad inicial identificada por la entidad.

La entidad envió por medio de estudio mercado solicito cotizar empresas que se dedican a este tipo servicios, con el fin de realizar un análisis de precios que determinen el valor del presupuesto oficial, de las cuales se obtuvo las siguientes cotizaciones:

ÍTEM	COTIZACIONES RECIBIDAS (PROVEEDORES)	VALOR MENSUAL
1	RST ASOCIADOS SAS	\$ 384.410.919
2	BPO GLOBAL SERVICES	\$ 510.510.000
3	TELEMARKETER BPO & LOGISTICS SAS	\$ 541.450.000
4	OUTSOURCING S.A.S BIC	\$ 497.079.041
5	RECAUDACIÓN Y CONTACTO RECSA S.A.S	\$ 649.740.000
6	SINERGY & LOWELLS	\$ 391.163.160

Valores unitarios y total de servicios y promediados:

No	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO POR 2 MESES
1	COTIZACIONES RECIBIDAS SERVICIO RELACIONADO – ESTUDIO DE MERCADO EM 014- 2026	6	\$ 495.725.520	\$ 991.451.040
2	HISTÓRICOS DE SUBRED	Último año	\$ 381.000.000	\$ 762.000.000

Por históricos y pagos en la subred sur para este servicio se tiene un valor promedio de TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MILLONES DE PESOS (\$381.000.000) lo cual se tiene en cuenta para promediar el valor a pagar en este estudio de necesidades.

Dando como resultado un valor promedio mensual entre estudio de mercado e histórico de cuatrocientos treinta y ocho millones trescientos sesenta y dos mil setecientos sesenta pesos (\$438.362.760).

**CERTIFICADO DE
DISPONIBILIDAD
PRESUPUESTAL**

No. CDP ANEXO

Valor: \$ 876.725.520



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.A.S. LTDA
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

9 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución del contrato se establece en dos (02) meses, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, incluyendo la expedición del registro presupuestal y la aprobación de las garantías exigidas.

En consecuencia, el plazo es de dos (02) meses resulta razonable, proporcional y necesario para garantizar la adecuada ejecución de todas las actividades asociadas a asegurar el cumplimiento de las metas establecidas y la correcta inversión de los recursos públicos asignados

La vigencia del contrato será igual al plazo de ejecución y cuatro (4) meses adicionales, término que se considera necesario para adelantar las actividades administrativas, financieras y jurídicas relacionadas con el cierre del contrato, incluyendo la consolidación de soportes, revisión de obligaciones, trámite de pagos pendientes, seguimiento de garantías, elaboración de informes finales y suscripción del acta de liquidación, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. y la normatividad aplicable.

10 FORMA DE PAGO:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. cancelará el valor del contrato mediante pagos parciales sucesivos, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por parte de la Entidad, previa presentación de la respectiva factura electrónica, acompañada de los soportes requeridos para el trámite de pago.

Cada pago se realizará dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura, previa verificación y aprobación por parte del supervisor del contrato del cumplimiento de las obligaciones contractuales ejecutadas durante el respectivo periodo, para lo cual el contratista deberá presentar:

1. Factura electrónica de venta, de conformidad con la normatividad vigente.
2. Informe de ejecución correspondiente al periodo facturado.
3. Relación detallada de los dispositivos suministrados y entregados.
4. Soportes de recibo a satisfacción expedidos por la supervisión o por los beneficiarios cuando aplique.
5. Certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato.
6. Acreditación del pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales cuando haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 3 del Decreto 1273 de 2018, el artículo 18 de la Ley 1122 de 2007 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El último pago no estará condicionado a la suscripción del acta de liquidación del contrato, sino al cumplimiento de las obligaciones ejecutadas y recibidas a satisfacción por parte de la supervisión, sin perjuicio de las actividades administrativas y financieras que deban adelantarse posteriormente para efectos de la liquidación contractual.

Los pagos estarán sujetos a las apropiaciones presupuestales disponibles, al Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC) y a la efectiva disponibilidad de recursos por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., sin que ello genere reconocimiento de intereses moratorios, indexaciones o compensaciones adicionales, salvo las situaciones expresamente previstas en la ley.

La facturación y los pagos se efectuarán sobre los valores efectivamente ejecutados a satisfacción, teniendo en cuenta que el presente contrato se ejecutará bajo la modalidad de monto agotable, razón por la cual la Entidad únicamente reconocerá y pagará los servicios efectivamente prestados, entregados y aceptados durante la vigencia contractual.

11 LUGAR DE DESARROLLO DEL CONTRATO:

El servicio de Contac Center objeto del presente proceso de contratación se prestará en el área de influencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., con el fin de asegurar el acceso oportuno, continuo y resolutivo a la población usuaria.

12 SUPERVISIÓN:



La supervisión del presente contrato será realizada por la **DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS** de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E y/o quien designe el ordenador del gasto de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E; quienes velarán por que se cumpla con todos los parámetros y obligaciones establecidas en el contrato, Manual de contratación y Manual de supervisión que la entidad tenga para tal fin.

13 CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MAS FAVORABLE

13.1 REQUISITOS JURIDICOS

13.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El oferente deberá diligenciar y suscribir la Carta de Presentación de la Propuesta (Anexo No. 1), conforme al formato de la Entidad, indicando la aceptación de las condiciones del proceso y el compromiso de cumplir con las obligaciones contractuales derivadas del mismo.

La carta deberá estar firmada por el proponente o su representante legal, según corresponda.

13.1.2 APODERADOS

Los Proponentes podrán presentar propuestas directamente o por intermedio de apoderado, evento en el cual deberán anexar con la propuesta el poder otorgado en legal forma, en el que se confiera al apoderado, de manera clara y expresa, facultades amplias y suficientes para actuar, obligar y responsabilizar a todos y cada uno de los integrantes en el trámite del presente proceso y en la suscripción del Contrato.

El apoderado podrá ser una persona natural o jurídica, pero en todo caso deberá tener domicilio permanente, para efectos de este proceso, en la República de Colombia, y deberá estar facultado para representar conjuntamente al proponente y a todos los integrantes del proponente plural, según corresponda.

Las personas extranjeras que participen mediante un proponente plural podrán constituir un solo apoderado común y, en tal caso, bastará para todos los efectos, la presentación del poder común otorgado por todos los miembros de la propuesta conjunta con los requisitos de autenticación, legalización o apostilla y traducción exigidos en el Código de Comercio incluyendo los señalados en el pliego de condiciones.

El poder a que se refiere este párrafo podrá otorgarse en el mismo acto de constitución del proponente plural.

13.1.3 PERSONA NATURAL

Las personas naturales deberán tener capacidad jurídica para la presentación de la oferta, para la suscripción y para la ejecución del contrato.

Las personas naturales, deberán demostrar su existencia y capacidad legal a través de la copia de la cédula de ciudadanía, la cual debe allegarse con la propuesta.

En el evento que la persona natural tenga la calidad de comerciante, deberá allegar el registro mercantil expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, donde acredite que la actividad mercantil de la persona natural esté relacionada con el objeto del contrato del presente proceso.

13.1.4 CERTIFICADO DE SITUACIÓN MILITAR (SI APLICA)

Los hombres menores de cincuenta (50) años deberán aportar copia legible de la libreta militar o certificación expedida por la autoridad competente que acredite que el documento se encuentra en trámite, conforme a lo dispuesto en la Ley 1861 de 2017 (Servicio de Reclutamiento, Control de Reservas y Movilización).



13.1. 5 EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Los oferentes que sean personas jurídicas deberán acreditar su existencia, capacidad, representación legal y facultades del representante legal, mediante la presentación del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, o su equivalente en el caso de personas jurídicas extranjeras, con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre del término para presentar las Ofertas, en el que conste lo siguiente:

- Que su objeto social le permita ejecutar el Contrato objeto del presente proceso de selección.
- Debe constar en el Certificado que la duración de la sociedad no es inferior a la duración del contrato objeto del presente proceso y tres (3) años más.
- Si el representante legal tiene restricciones para contraer obligaciones en nombre de su representada, deberá adjuntar el documento de autorización expresa del órgano competente en su organización para adelantar todos los actos precontractuales, suscripción, ejecución y liquidación del contrato que resulte de la adjudicación de la presente invitación pública, con fecha anterior al cierre del presente proceso de selección.

Los Oferentes plurales deberán presentar el certificado de existencia y representación legal de cada una de las personas jurídicas que la conforman y/o la fotocopia de la cédula de ciudadanía de las personas naturales que los conforman.

Los oferentes extranjeros (personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia o las personas jurídicas extranjeras sin sucursal establecida en Colombia) o los integrantes extranjeros del oferente plural, para acreditar la existencia y representación legal deberán allegar un documento que contenga la información solicitada expedida por el órgano competente en su país de domicilio. Si en el documento equivalente no aparece la información solicitada se deberán adjuntar copia de los estatutos de conformación de la persona jurídica, en los cuales se pueda revisar el cumplimiento de los requisitos solicitados, en todo caso, deberá cumplir con los requisitos exigidos en el numeral **14. “Documentos oferentes extranjeros”** del presente documento.

Si el oferente no tiene la obligación de registrarse ante la Cámara de Comercio deberá allegar documento equivalente que acredite la información solicitada expresamente.

En el evento que en el contenido del Certificado de Existencia y Representación Legal o su equivalente, se haga la remisión a los estatutos de la persona jurídica para establecer alguna limitación a las facultades del Representante Legal, el oferente deberá presentar copia del acta de la Junta de Socios o Junta Directiva o, en su defecto, certificado del secretario de la Junta (o documento equivalente para extranjeros) en el que conste que el representante legal está facultado para presentar la oferta y celebrar el contrato, además, anexar copia de la parte pertinente de dichos estatutos

13.1.6 CERTIFICADO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA O CONTROL (SI APLICA)

Cuando el proponente esté sujeto a inspección, vigilancia o control de una entidad estatal (Superintendencia de Salud, Educación, Sociedades, entre otras), deberá aportar certificación vigente (no mayor a treinta (30) días) expedida por la autoridad competente, que acredite su legalidad y ausencia de sanciones vigentes.

13.1.7 PROPONENTES PLURALES

En caso de consorcios, unión temporal u otra forma de asociación, todos los integrantes deberán cumplir con la documentación exigida en el presente documento respecto a la evaluación jurídica.

El documento de constitución de consorcio o unión temporal constará por lo menos de:

- **Objeto del consorcio, la unión temporal o asociación – Oferente Plural:** el Objeto de cualquiera de las modalidades asociativas permitidas en este proceso de selección, deberá ser el mismo objeto a contratar por medio de este proceso de selección.
- **Designación del Representante:** En cualquier caso, el representante legal del Oferente Plural debe contar con plenas facultades para obligar al consorcio o unión temporal para la suscripción del respectivo contrato, de sus



modificaciones o de sus prórrogas, de sus pólizas y de sus prórrogas, de las actas parciales, del acta de liquidación final y en general, cualquier actuación que se genere en la ejecución del contrato hasta su liquidación definitiva.

• **Responsabilidad en la Unión Temporal:** En caso de unión temporal; sus integrantes deberán señalar los términos y extensión de la participación de cada uno de ellos en la oferta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de la Subred.

• Cuando en el documento de conformación de la unión temporal no se discriminen los términos y extensión de la participación en la Oferta y en la ejecución del contrato de cada uno de sus integrantes; se entenderá que su responsabilidad será la de los consorcios y en tal sentido asumen una responsabilidad solidaria

• **Duración del Oferente Plural:** La duración del Oferente Plural cualquiera sea su modalidad – consorcio o unión temporal – deberá ser como mínimo igual al plazo del contrato, su liquidación y tres (3) años más.

Con la suscripción del documento de constitución del consorcio o unión temporal, se entenderá para todos los efectos legales y contractuales que el representante del Oferente Plural tiene las siguientes facultades referentes a la etapa precontractual, contractual y post-contractual:

- Presentación de la Oferta y representación del Oferente Plural en todas las diligencias del proceso de selección.
- Suscribir el contrato y sus modificaciones.
- Suscribir el acta de liquidación y notificarse del acta de liquidación unilateral.

Cada representante de los integrantes de un Oferente Plural deberá presentar con la Oferta la autorización EXPRESA – en caso de requerirse de conformidad con sus facultades para: (1) participar en el Oferente Plural, (2) presentar Oferta dentro del Proceso de Selección, (3) ejecutar contrato y, (4) liquidar – otorgada por el órgano competente de dicha persona jurídica, de conformidad con lo establecido por el artículo 839 del Código de Comercio. La fecha de otorgamiento de esa autorización debe ser anterior a la fecha de cierre del proceso de selección.

No se aceptarán promesas de constitución de consorcios o uniones temporales ni tampoco serán aceptados los documentos de constitución cuando la creación de estos esté sujeto a la adjudicación del contrato.

Cualquier modificación al documento de constitución del Oferente Plural deberá ser suscrita por la totalidad de integrantes de este y, deberá tener la aprobación previa de la Subred para su implementación.

De conformidad con los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, para que un proponente plural (Consortio o Unión Temporal) pueda participar en el presente proceso de selección, **es necesario que se encuentre registrado previamente como consorcio o unión temporal en el SECOP II**, por tanto, los interesados en participar bajo esta figura deben realizar su inscripción de acuerdo con lo establecido en “El paso a paso del Registro de Proveedores en el SECOP II” que se encuentra publicada en la página de Colombia Compra Eficiente. Es importante señalar que, según lo establecido por Colombia Compra Eficiente, no serán tenidas en cuenta las ofertas de un proponente plural presentadas desde la cuenta de uno de los integrantes de dicho proponente plural.

13.1.8 IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL

Se deberá aportar copia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal de la persona jurídica.

Si la propuesta se presenta a nombre de una sucursal, deberán anexarse los certificados de existencia tanto de la sucursal como de la casa matriz.

13.1.9 REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO (RUT) Y REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (RIT)

El oferente nacional indicará su identificación tributaria e información sobre el régimen de impuestos al que pertenece, para lo cual aportará con la oferta copia del Registro Único Tributario - RUT actualizado; las personas jurídicas y/o naturales integrantes de un consorcio o unión temporal acreditarán individualmente este requisito, cuando intervengan



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.A.S. 1993
Secretaría Integrada de Servicios
del Municipio de Bogotá D.C.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

como responsables del impuesto sobre las ventas, por realizar directamente la prestación de servicios gravados con dicho impuesto. Lo anterior conforme al artículo 368 del Estatuto Tributario, en concordancia con el artículo 66 de la Ley 488 de 1998 que adicionó el artículo 437 del mismo Estatuto, el Decreto 2460 de 2013 y el Artículo 2 del Decreto 2620 de 2014.

Para el caso de las personas extranjeras con sucursal en Colombia, se aplicarán las reglas de las leyes colombianas, para las no domiciliadas en Colombia, deberán aportar manifestación expedida por el Representante Legal, en donde conste que no se encuentran inscritos en el Registro Único Tributario de la DIAN, siempre que no estén señalados como obligados de acuerdo con el Artículo 5 del Decreto Nacional 2460 de 2013.

RIT

El proponente deberá presentar el respectivo RIT, expedido por la Secretaría Distrital de Hacienda, con la información personal y tributaria actualizada, en el caso que aplique.

Este requisito no constituye un requisito habilitante y es requerido para la celebración del contrato.

13.1.10 CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL

- Personas Jurídicas

El Oferente persona jurídica deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, mediante certificación que acredite el pago a los Sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos laborales, y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje Sena (SENA), correspondientes a los seis (06) meses anteriores al cierre de la presente invitación.

Dicha certificación debe ser suscrita por el revisor fiscal de la persona jurídica, si se encuentra obligada a contar con éste de acuerdo con los requerimientos de ley, o en su defecto, por su representante legal. Si la persona jurídica en virtud de lo dispuesto en la Ley 1607 de 2012 y el Artículo 7 del Decreto 1828 de 2013 se encuentra exenta del pago de algún aporte, debe realizar manifestación expresa de tales efectos en la certificación. Igualmente, si entre el Oferente y algunas de las entidades recaudadoras de las obligaciones mencionadas existe un acuerdo de pago, debe manifestar en la certificación la existencia de tal acuerdo con la entidad recaudadora y el cumplimiento de este.

El Oferente que no tengan más de seis (6) meses de constitución anteriores a la fecha de cierre de la presente invitación, deberá acreditar los pagos desde la fecha de constitución.

Si el Oferente persona jurídica no tiene personal a cargo y por ende no está obligado a efectuar el pago de aportes parafiscales y seguridad social, debe allegar certificación suscrita por el revisor fiscal, si se encuentra obligada a contar con éste, o en su defecto, por su representante legal, en la que se manifieste tales efectos. La misma regla se aplica a los extranjeros que no estén obligados a dichos pagos.

Cuando la certificación se encuentre suscrita por el revisor fiscal, la misma deberá estar acompañada por la fotocopia legible de la tarjeta profesional y certificados de vigencia de inscripción de antecedentes disciplinarios del revisor fiscal.

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales, cada uno de sus miembros deberá acreditar el pago de las obligaciones al sistema de seguridad social y aportes parafiscales en los términos antes descritos, según corresponda.

- Personas Naturales

El Oferente persona natural deberá acreditar el pago de sus aportes y el de sus empleados al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, mediante certificación que acredite el pago a los Sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos laborales, y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje Sena (SENA), correspondientes a los seis (06) meses anteriores al cierre de la presente invitación.



Dicha certificación debe ser suscrita por el Oferente persona natural. Si el Oferente, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1607 de 2012 y el Artículo 7 del Decreto 1828 de 2013 se encuentra exento del pago de algún aporte de su empleado, deberá realizar manifestación expresa sobre tales efectos en la certificación.

Si el Oferente persona natural no tiene personal a cargo y por ende no está obligado a efectuar al pago de aportes parafiscales y seguridad social por personal, sólo debe allegar certificación en la que manifieste el cumplimiento de sus obligaciones con el sistema de seguridad social y aportes parafiscales en los últimos seis (6) meses, anteriores a la presentación de la oferta. La misma regla se aplica a los extranjeros que no estén obligados a dichos pagos.

Cuando se trate de consorcios o uniones temporales, cada uno de sus miembros deberá acreditar el pago de las obligaciones al sistema de seguridad social y aportes parafiscales en los términos antes descritos, según corresponda.

13.1.11 CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD FISCAL EMITIDO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

El oferente persona natural o jurídica y su representante legal, deberá presentar el certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República de Colombia.

En caso de ofertas conjuntas (Unión temporal, Consorcio, o cualquier tipo de asociación), debe allegarse el de cada uno de los integrantes.

13.1.12 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS EXPEDIDO POR LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

El oferente persona natural o jurídica y su representante legal, deberá presentar el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación.

En caso de ofertas conjuntas (Unión temporal, Consorcio, o cualquier tipo de asociación), deberá allegarse el certificado de cada uno de los integrantes, en los términos antes descritos.

13.1.13 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS VIGENTE, EXPEDIDO POR LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ

El oferente persona natural, y el representante legal de la persona jurídica, deberá presentar el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Personería Distrital, cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación.

En caso de ofertas conjuntas (Unión temporal, Consorcio, o cualquier tipo de asociación), deberá allegarse el certificado de cada uno de los integrantes, en los términos antes descritos.

13.1.14 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES EXPEDIDO POR LA POLICÍA NACIONAL

El oferente persona natural, y el representante legal de la persona jurídica, deberá presentar el certificado de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional, cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación.

En caso de ofertas conjuntas (Unión temporal, Consorcio o cualquier tipo de asociación), debe allegarse el certificado de cada uno de los integrantes, en los términos antes descritos.

13.1.15 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS - RNMC DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

El oferente persona natural, y el representante legal de la persona jurídica, deberá presentar el certificado del Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas - RNMC donde conste que no es deudor por infracciones de la Ley 1801 de



2016 Código Nacional de Policía y Convivencia, cuya fecha de expedición no sea mayor a los 30 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación.

En caso de ofertas conjuntas (Unión temporal, Consorcio o cualquier tipo de asociación, deberá allegarse el certificado de cada uno de los integrantes, en los términos antes descritos.

13.1.16 REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS REDAM

El proponente deberá aportar el certificado expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, en donde se indique que la persona natural o el representante legal de la persona jurídica “NO SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS”, certificación expedida en el mes de cierre del proceso, cuya fecha de expedición no sea mayor a 90 días anteriores a la de cierre del proceso de contratación.

En el caso de consorcios o uniones temporales, se realizarán las mismas verificaciones para cada uno de sus integrantes y sus representantes.

13.1.17 RÉGIMEN DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES

El oferente y su representante legal deberán declarar bajo gravedad de juramento no encontrarse incurso en inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, conforme a la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022, y demás normas concordantes.

Deberá diligenciarse el Anexo No. 4 “Certificación de Inhabilidades e Incompatibilidades” y el Anexo No. 14 “Declaración Juramentada de No Impedimento y/o Conflicto de Intereses”.

La Subred verificará en línea, a través de la Policía Nacional, el cumplimiento de la Ley 1918 de 2018, que prohíbe la contratación con personas condenadas por delitos sexuales contra menores.

13.1.18 COMPROMISO DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y LAVADO DE ACTIVOS

Los oferentes deberán diligenciar los formatos:

- Anexo 7. Compromiso Anticorrupción.
- Anexo 8. Formulario SARLAFT (Personas Naturales o Jurídicas).
- Anexo 9. Declaración de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Cada integrante del consorcio o unión temporal deberá presentarlos de manera individual, conforme al Decreto 830 de 2021 (prevención LA/FT) y a las políticas internas de transparencia de la Subred.

13.1.19 VERIFICACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL (RUES)

La entidad verificará en el RUES el estado del Registro Mercantil y del Registro Único de Proponentes (RUP), en lo relativo a sanciones, multas, inhabilidades o impedimentos, procediendo conforme a la normativa aplicable.

13.1.20 GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El oferente deberá constituir una garantía de seriedad de la oferta expedida a favor de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., otorgada por una compañía de seguros debidamente autorizada para operar en Colombia o mediante una garantía bancaria, conforme a lo previsto en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes vigentes.

Esta garantía tiene por objeto asegurar el cumplimiento de los compromisos derivados de la presentación de la oferta, garantizando que el proponente mantendrá las condiciones económicas, técnicas y jurídicas ofrecidas, y suscribirá el contrato en caso de resultar adjudicatario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALA DE
LICITACIONES
Subred Integrada de Servicios de
Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

Condiciones mínimas de la garantía

Asegurado o beneficiario:

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Tomador o afianzado:

El proponente, identificado con su nombre o razón social completo, conforme figure en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva.

Si la oferta la presenta un consorcio o unión temporal, la garantía deberá constituirse a nombre del consorcio o unión temporal incluyendo los nombres o razones sociales de todos sus integrantes.

Cuantía:

TIPO DE PÓLIZAS	PORCENTAJE	DURACIÓN
DE SERIEDAD DE LA OFERTA	Corresponderá al (10%) diez por ciento del <u>valor de la propuesta</u>	Igual al plazo máximo previsto para la aceptación o suscripción del contrato y cuatro (4) meses mas

Recibo o constancia de pago:

La póliza deberá acompañarse del recibo de pago de la prima. Si no se anexa, la póliza deberá incluir la cláusula que indique expresamente que no expira por falta de pago, conforme al artículo 1068 del Código de Comercio y al artículo 7 de la Ley 1150 de 2007.

Ejecución de la garantía

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta cuando el proponente, sin justificación debidamente acreditada, incurra en cualquiera de las siguientes conductas:

- a) No suscriba el contrato dentro del plazo establecido en los pliegos de condiciones o invitación; o
- b) No aporte los documentos requeridos para el cumplimiento de los requisitos de legalización o ejecución del contrato dentro del término señalado (cinco (5) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento).

En cualquiera de estos casos, la Subred podrá hacer efectiva la garantía ante la aseguradora o entidad bancaria, o en su defecto, ejercer acción ejecutiva por el valor asegurado, prestando mérito suficiente la propuesta presentada, la cual constituye aceptación expresa y plena de todas las condiciones de la convocatoria y del compromiso de celebrar el contrato en caso de adjudicación.

13.1.21 CERTIFICADO DE DEMANDAS, INVESTIGACIONES Y SANCIONES

El proponente deberá presentar documento suscrito por el representante legal donde certifique que tanto la persona jurídica como el representante legal no se encuentran incursos dentro de investigaciones o sanciones adelantadas por parte de la Superintendencia de industria y Comercio, lo cual será verificado por la entidad contratante.

13.1.22 CERTIFICADO DE INSCRIPCION Y CALIFICACIÓN EN EL REGISTRO UNICO DE PROPONENTES (RUP):

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.5.1. Del Decreto 1082 de 2015 “*Las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio en Colombia, interesadas en participar en Procesos de Contratación convocados por las Entidades Estatales, deben estar inscritas en el RUP*”, en este sentido los proponentes deberán allegar el Registro Único de proponentes vigente y en firme, expedido por la Cámara de Comercio.

El proponente o miembros del proponente plural deberán presentar el Registro Único de Proponentes, expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad en la cual se encuentra su domicilio, cuya inscripción debe encontrarse en firme a la fecha de presentación de la propuesta, para el caso de renovación o actualización estas deberán contar con su



respectiva firmeza a la fecha establecida por la entidad en el pliego o sus adendas. Ahora bien, si a la fecha de presentación de la propuesta la renovación no está en firme – pero se ha solicitado dentro del término establecido por la norma – se mantendrán los efectos jurídicos de la inscripción anterior y la evaluación se realizará con base en esta última y no cesarán sus efectos jurídicos, es decir, no requiere estar en firme el acto de renovación. Lo anterior, siempre y cuando, el proponente acredite haber presentado la solicitud de renovación en el término dispuesto por la norma. El certificado de inscripción en el RUP deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, anteriores a la fecha de cierre del presente proceso.

Es responsabilidad del proponente individual y de cada uno de los miembros del Proponentes Plural que participen en el presente proceso, surtir ante la Cámara de Comercio respectiva los trámites de inscripción, renovación o de actualización del RUP tendientes a cumplir con las condiciones exigidas en este documento y en las normas que lo regulan.

Cuando el proponente sea consorcio o unión temporal, cada uno de sus integrantes deberá anexar el documento aquí descrito.

A las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia o las personas jurídicas extranjeras sin sucursal establecida en Colombia, no se les exigirá el Registro Único de Proponentes– RUP. No obstante, lo anterior, si estas personas conforman un Oferente Plural con una o varias personas(s) natural(es) o jurídica(s) nacionales o personas naturales extranjeras con domicilio en Colombia o con personas jurídicas extranjeras con sucursal establecida en Colombia, estos últimos deberán cumplir con lo establecido en el presente numeral.

Para efectos de evaluación jurídica, no podrán contratar, aquellos Oferentes que en su RUP aparezca registrada la siguiente información:

- *Haber sido objeto de imposición de cinco (5) o más multas durante la ejecución de uno o varios contratos, con una o varias entidades estatales, durante los últimos tres (3) años;*
- *Haber sido objeto de declaratorias de incumplimiento contractual en por lo menos dos (2) contratos, con una o varias entidades estatales, durante los últimos tres (3) años;*
- *Haber sido objeto de imposición de dos (2) multas y un (1) incumplimiento durante una misma vigencia fiscal, con una o varias entidades estatales.*

La inhabilidad se extiende por un término de tres (3) años, contados a partir de la publicación del acto administrativo que impuso la inscripción de la última multa o incumplimiento en el RUP.

Parágrafo. La inhabilidad a que se refiere el presente artículo se extenderá a los socios de sociedades de personas a las cuales se haya declarado esta inhabilidad, así como las sociedades de personas de las que aquellos formen parte con posterioridad a dicha declaratoria”.

13.1.23 DOCUMENTOS OFERENTES EXTRANJEROS

Las ofertas presentadas por personas naturales extranjeras que se encuentren dentro del país deberán estar acompañadas de fotocopia del respectivo documento de identidad y las autorizaciones legales migratorias vigentes.

Cuando presenten oferta las personas jurídicas extranjeras **con domicilio o sucursal en Colombia**, deberán adjuntar con la misma el respectivo certificado de la Cámara de Comercio, expedido con igual antelación a la señalada para los nacionales.

Las personas jurídicas extranjeras **sin domicilio ni sucursal en Colombia** que se presenten como oferentes únicos o como oferente plural, deberán acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado de la Cámara de Comercio de su país de origen, o del documento que haga sus veces en el respectivo país de origen del Oferente. Los citados documentos deberán tener una fecha de expedición no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario anterior al cierre del presente proceso.

El representante legal de la sucursal en Colombia o el apoderado de la persona jurídica extranjera sin domicilio ni sucursal en Colombia, deberá aportar copia del documento de identificación vigente.

En todo caso, los documentos aportados por el Oferente extranjero deberán acreditar la siguiente información:



- a. *Que el objeto social principal del Oferente incluya actividades relacionadas con el objeto del presente proceso de selección y en el contrato que de él se derive.*
- b. *Capacidad para participar en el proceso de selección o invitación, así como para celebrar y ejecutar el contrato.*
- c. *Que la vigencia de la sociedad no sea inferior a la duración estimada del contrato y tres (3) años más, contado a partir de la fecha de liquidación de este.*
- d. *Que la constitución de la sociedad extranjera sea de por lo menos un (1) año anterior a la fecha de cierre de oferta del presente proceso de invitación.*
- e. *Que el representante legal de la sociedad tiene la suficiente capacidad legal para comprometer a la sociedad sin limitaciones de ninguna naturaleza o cuantía, en todos los aspectos requeridos para la presentación de la oferta, la celebración del contrato y en general, para actuar frente a cualquier obligación que se derive de la celebración, legalización, ejecución, terminación y liquidación de este. Así mismo, para las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia, se verificará que el representante legal tenga facultades para designar apoderados.*
- f. *Si el representante legal tuviere algún tipo de limitación estatutaria para presentar oferta, suscribir el contrato y en general para efectuar cualquier acto derivado del proceso de selección o invitación y del contrato en caso de resultar adjudicatario, deberá adjuntarse una autorización del órgano social competente de la sociedad para participar en el proceso de selección, y efectuar cualquier acto derivado de la invitación pública, esto es cualquier acto precontractual, suscripción del contrato así como cualquier acto o actividad según las leyes de ese país la información solicitada no puede aportarse en los términos requeridos. Este documento debe presentarse ante la autoridad encargada de dar fe pública en el país de origen, por lo tanto, en dicho documento constara tal circunstancia.*
- g. *En el evento en que una persona jurídica extranjera resulte adjudicataria del contrato objeto del presente proceso de selección, deberá establecer una sucursal en Colombia, conforme a lo dispuesto en los artículos 471 y 474 del Código de Comercio.*

Cuando no existiera en el país de origen del Oferente una Empresa que certifique la información arriba solicitada, la información se acreditará mediante un documento expedido por el representante legal o por el máximo órgano directivo del Oferente en el que conste cada una de las circunstancias exigidas en el presente numeral y se declare que según las leyes de ese país la información solicitada no puede aportarse en los términos. Este documento debe presentarse ante la autoridad encargada de dar fe pública en el país de origen.

Todos los documentos otorgados en el extranjero deberán estar debidamente legalizados y/o apostillados de conformidad con lo dispuesto en la Convención de la Haya de 1961, Ley 455 de 1998, artículo 480 del Código de Comercio, artículo 251 del Código General del Proceso, Resolución No. 10547 del 14 de diciembre de 2018 del Ministerio de Relaciones Exteriores y demás normas vigentes para el momento de la adjudicación.

Documentos apoderados de oferente extranjero sin sucursal en Colombia

Las personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia y las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia deberán presentar la oferta mediante apoderado debidamente constituido, con domicilio en Colombia y ampliamente facultado para presentar la oferta, suministrar la información solicitada, participar y comprometer a la sociedad en las diferentes instancias de la invitación suscribir los documentos que se requieran, suscribir el contrato, así como para representarlas judicial o extrajudicialmente. Deberán mantener dicho apoderado por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la liquidación de este, excepto cuando de conformidad con las normas legales vigentes tengan la obligación de establecer sucursal en Colombia.

Quien firme la carta de presentación de la oferta deberá acreditar que es el mandatario o apoderado de la sociedad extranjera sin domicilio en Colombia, allegando el respectivo poder a través del cual se confieren las facultades antes descritas. Si el poder es expedido en el exterior, a fin de que obre como prueba en el presente proceso de selección, deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior, de conformidad con lo dispuesto en la Convención de la Haya de 1961, Ley 455 de 1998, artículo 480 del Código de Comercio, artículo 251 del Código General del Proceso, Resolución No. 10547 del 14 de diciembre de 2018 del Ministerio de Relaciones Exteriores y demás normas vigentes.

Las personas extranjeras que participen en Consorcio o Unión Temporal podrán constituir un solo apoderado común y, en tal caso, bastará para todos los efectos la presentación del poder especial otorgado por todos los integrantes, con los requisitos de autenticación, consularización y/o apostille y traducción exigidos en el Código de Comercio de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALA 130
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

Colombia, además de las señaladas en estos Términos. El poder a que se refiere este párrafo podrá otorgarse en el mismo acto de constitución del Consorcio o Unión Temporal.

Persona natural o jurídica extranjera con sucursal en Colombia

En el caso de Oferentes personas naturales extranjeras con domicilio en Colombia deberán presentar copia del documento de identidad expedido por la autoridad competente.

Las ofertas presentadas por personas naturales de origen extranjero que se encuentren en el país, además de los requisitos previstos en el inciso anterior, deberán estar acompañadas de la autorización correspondiente conforme a las normas de control migratorio vigente.

Cuando presenten oferta las personas jurídicas extranjeras con domicilio o sucursal en Colombia, deberán adjuntar con la misma, el respectivo certificado de la Cámara de Comercio, expedido con igual antelación a la señalada para persona jurídica en Colombia.

Personas naturales y jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia.

La persona natural extranjera sin domicilio en Colombia acreditará su existencia con la presentación del documento de identidad expedido por la autoridad competente.

Las personas jurídicas extranjeras **sin domicilio ni sucursal en Colombia** deberán acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado de la Cámara de Comercio de su país de origen, o del documento que haga sus veces en el respectivo país de origen del Oferente. Los citados documentos deberán tener una fecha de expedición no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario anterior al cierre del presente proceso.

El representante legal de la sucursal en Colombia o el apoderado de la persona jurídica extranjera sin domicilio ni sucursal en Colombia, deberá aportar copia del documento de identificación vigente.

NOTA: Si la persona jurídica resulta adjudicataria del proceso, deberá constituir sucursal en Colombia, conforme a lo dispuesto en los artículos 471 y 474 del Código de Comercio

13.2 EVALUACIÓN TÉCNICA Y DE EXPERIENCIA: CUMPLE - NO CUMPLE

El resultado de la verificación técnica será de cumple o no cumple y no se le asigna puntaje, dependiendo del resultado de la evaluación de cumplimiento de los requisitos habilitantes establecidos en el presente documento para seleccionar la oferta más favorable.
contrato

13.2.1 REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES

Serán de cumplimiento obligatorio y se evaluarán bajo la modalidad **cumple / no cumple**. Las propuestas que no acrediten alguno de estos requisitos no continuarán en el proceso de evaluación:

- a. Política de tratamiento de datos de la empresa proponente para la prestación del servicio**
- b. Licencias vigentes de los sistemas y plataformas tecnológicas**

El proponente deberá aportar la certificación por parte del proveedor de servicios tecnológicos en la que conste que cumple con este requisito. Al menos, deberán contemplarse los siguientes sistemas y plataformas: telefonía, grabación, enrutamiento, CRM o herramientas de gestión y chatbot. Dicha certificación deberá incluir las fichas técnicas y especificaciones de las herramientas, equipos o aplicativos utilizados, y deberá detallar la infraestructura tecnológica, IVR transaccional y canales de atención en donde se detalle:

- Sistema de Respuesta Interactiva – IVR transaccional
- Atención omnicanal, que incluya como mínimo:

- Canal telefónico.



- Canal digital a través de WhatsApp.
- Canal digital a través de Chat
- Capacidad de enrutamiento hacia agentes humanos cuando el proceso no pueda ser resuelto mediante autogestión.
- Disponibilidad y continuidad del servicio, garantizando la operación de los canales durante los horarios definidos por la Entidad.
- Disponibilidad del servicio en el horario establecido.

c. Seguridad de la información y protección de datos

El oferente deberá acreditar que cuenta con mecanismos de seguridad de la información y protección de datos aportando la certificación ISO/IEC 27001:2022 para las sedes principal y alterna, donde se incorpore en su alcance de certificación la prestación de servicios de Contact Center, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables al sector salud. Adicionalmente, el Proponente debe presentar la documentación del oficial de seguridad de la información, el cual debe ser ingeniero titulado y adicional contar con alguno de los siguientes títulos o certificaciones: (i) postgrado en Seguridad Informática, Seguridad de la Información, Seguridad Digital, o ISO 27001 Auditor Líder.

d. Continuidad operativa

El proponente deberá aportar el plan de contingencia y continuidad del servicio que garantice la operación ininterrumpida del Contact Center.

e. Sedes principal y alterna

El contratista debe contar con una sede principal en Bogotá y otra sede alterna en Bogotá que garantice las mismas condiciones de conectividad, operatividad y de infraestructura tecnológica que garantice la continuidad del servicio en caso de una contingencia. Para el efecto, deberá aportar documento que describa las sedes, principal y alterna, con planta eléctrica propia y sus características (evidencia fotográfica), y anexar licencia de construcción de las sedes en la que se evidencie que cumplen con la norma técnica NSR 10, o certificación por parte de un profesional en la que se conste el cumplimiento de dicha norma con base en estándares técnicos.

f. Estrategias de calidad y mejora continua

El proponente deberá aportar con su propuesta los siguientes documentos:

- Esquemas de monitoreo de calidad.
- Plan de auditoría.
- Planes de mejora continua basados en indicadores. tales como encuestas de satisfacción, errores críticos de servicio y normativa legal, para lo cual proponente presentará una carta compromiso que contenga la información aquí expuesta.

Adicionalmente, para la evaluación técnica se deberán aportar una carta compromiso firmada por el representante legal donde manifiesta el cumplimiento de las condiciones descritas en el acápite denominado **DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO** del presente proceso previo al cierre de la presenta convocatoria, detallando cada uno de los siguientes aspectos:

1. Acuerdo de confidencialidad de la información.
2. Grabación del 100% de las llamadas por un periodo de 6 meses.
3. Reuniones de seguimiento mensual.
4. Respuesta a PQRS en términos de calidad y oportunidad de acuerdo con la normatividad vigente.
5. Medición de la satisfacción del servicio e implementación de planes de mejoramiento.
6. Dispondrá del talento humano necesario para la coordinación y seguimiento a la operación del Contact Center.
7. Uso de línea telefónica exclusiva de la Subred Integrada de
8. Conoce y acepta los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el presente proceso que harán parte integral del contrato a suscribir.



9. Suministrará canal dedicado para la conexión
10. con el sistema de información de la Subred, ancho de banda 120mb.
11. Dará cumplimiento a los indicadores establecidos:
 - Tiempo de respuesta de llamada: El 51% de las llamadas a agente humano será respondido dentro del rango de 5 minutos.
 - TMO (Tiempo Medio Operativo): El tiempo máximo será de 7 minutos.
 - ASA (Velocidad Media de Respuesta): El tiempo máximo será de 5 minutos.
 - Nivel de atención: Mínimo el 60% de las interacciones serán efectivas.
 - Satisfacción del usuario: Mínimo el 80% de satisfacción en el resultado de la encuesta del servicio.

13.2.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El proponente debe asegurar y documentar la implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, o el diseño de este, según corresponda de acuerdo al Decreto 1072 de 2015 y la Ley 1562 de 2012; el cumplimiento del mismo durante la ejecución del contrato u orden, en todos los niveles de su organización.

Para efectos del presente proceso, el proponente – persona jurídica o proponente plural deberá aportar certificado de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de su empresa, no menor al 90% de dicho proceso.

13.3. EXPERIENCIA HABILITANTE PROPONENTE

Por experiencia se entiende: “Los contratos celebrados por el interesado para cada uno de los bienes, obras y servicios que ofrecerá a las Entidades Estatales, identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV. Los contratos celebrados por consorcios, uniones temporales y sociedades en las cuales el interesado tenga o haya tenido participación, para cada uno de los bienes, obras y servicios que ofrecerá a las Entidades Estatales, identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV.” (Artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015)

Este aspecto habilita o deshabilita la propuesta y para su verificación solo se tendrá en cuenta la experiencia debidamente registrada en el **RUP**.

La experiencia podrá ser continua o discontinua, por lo que podrá acreditarse sin importar la antigüedad de esta, la experiencia que se describe en el presente numeral, cuyo objeto, obligaciones, alcance o condiciones, se encuentren relacionados en alguno de los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	1 nivel	2 nivel	3 nivel	4 nivel
	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)	43000000	43230000	43231500	43231501
Servicios de buró de central de llamadas (call center)	83000000	83110000	43231500	83111507

El proponente podrá demostrar la experiencia en hasta **TRES (03) CERTIFICACIONES** que tengan relación con la prestación del servicio de Contac Center y/o Call Center por el cien por ciento (100%) del presupuesto oficial, de las cuales al menos una (1) debe acreditar la prestación de dicho servicio en el marco de la prestación de servicios del sector salud. El proponente deberá acreditar la ejecución de actividades de Contac Center y/o Call center por un término no inferior a dos (2) años.

- I. Que el objeto u obligaciones específicas de los contratos correspondan al objeto que se pretende ejecutar
- II. Que los contratos aportados se encuentren debidamente registrados en el RUP y clasificados en al menos uno de los UNSPSC
- III. Que los contratos se hayan terminado o liquidado con anterioridad a la fecha de cierre del proceso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALA DE
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

En caso de presentarse una propuesta plural deberán cumplir en forma conjunta con dicho requisito.

Para efectos de verificar la experiencia relacionada con el mantenimiento de los bienes objeto del proceso, se deben allegar las certificaciones de los contratos acreditados en el RUP, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del Contratista.
- Nombre de la Entidad o persona contratante que certifica.
- Objeto el contrato, discriminando los productos entregados
- Periodo de ejecución.
- Valor del contrato.
- Fecha de inicio y fecha de terminación (día, mes y año).
- Los datos de nombre, cargo, números de teléfono y domicilio del contratante que expide la certificación, para su respectiva verificación.

La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato y su respectiva acta de recibo final a satisfacción o de liquidación del contrato, siempre que contengan la información requerida, de lo contrario no será tenida en cuenta para efectos de verificar este criterio.

Las certificaciones que no cumplan con los requerimientos antes enunciados o no contengan la totalidad de la información requerida, **no serán tenidas en cuenta** para efecto de establecer experiencia mínima requerida y por lo tanto no será habilitada.

De conformidad con lo señalado en el Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación emitida por Colombia Compra Eficiente, la experiencia del oferente plural corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

El procedimiento para la verificación de la Experiencia de los consorcios y/o uniones será a través de la ponderación de acuerdo con el porcentaje de participación de cada integrante.

Por otra parte, cuando un proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación.

En todo caso, el incumplimiento de la experiencia mínima exigida en el presente numeral será causal de rechazo de la propuesta. Las verificaciones de las certificaciones de experiencia no tienen puntaje alguno, pero habilita o inhabilitan la propuesta y tiene como objeto establecer si las propuestas se ajustan a los requerimientos del pliego de condiciones.

La conversión a salarios mínimos (SMLMV) para toda la información presentada se debe hacer con el valor del salario mínimo vigente en la fecha de terminación del contrato respectivo. Para efectos de los cálculos, se debe hacer uso de la tabla de equivalencias que se relaciona a continuación:

PERÍODO	SMLMV
Enero 1 de 2010 a Dic. 31 de 2010	\$ 515.000
Enero 1 de 2011 a Dic. 31 de 2011	\$ 535.600
Enero 1 de 2012 a Dic. 31 de 2012	\$ 566.700
Enero 1 de 2013 a Dic. 31 de 2013	\$ 589.500
Enero 1 de 2014 a Dic. 31 de 2014	\$ 616.000
Enero 1 de 2015 a Dic. 31 de 2015	\$ 644.350
Enero 1 de 2016 a Dic. 31 de 2016	\$ 689.455
Enero 1 de 2017 a Dic. 31 de 2017	\$ 737.717
Enero 1 de 2018 a Dic. 31 de 2018	\$ 781.242
Enero 1 de 2019 a Dic. 31 de 2019	\$ 828.116
Enero 1 de 2020 a Dic. 31 de 2020	\$ 877.803
Enero 1 de 2021 a Dic. 31 de 2021	\$ 908.526



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.A.E. LTD.
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

Enero 1 de 2022 a Dic. 31 de 2022	\$ 1.000.000
Enero 1 de 2023 a Dic. 31 de 2023	\$ 1.160.000
Enero 1 de 2024 a Dic 31 de 2024	\$1.300.000
Enero 1 de 2025 a Dic 31 de 2025	\$1.423.500
Enero de 2026 a la fecha	\$1.750.905

13.4 PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA SE TENDRÁN EN CUENTA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO (Habilitante)

El proponente debe diligenciar y aportar el Anexo Técnico Económico dispuesto por la Subred Sur E.S.E., de acuerdo con la descripción técnica establecida en la presente Invitación a Cotizar, se verificará la totalidad de ítems requeridos por la entidad y que lo ofertado cumpla con la descripción técnica detallada, unidad de medida, cantidades, entre otros aspectos de acuerdo a la descripción técnica del bien y/o servicio contenido en el presente documento

Para todos los efectos, se entenderá como oferta económica, los valores diligenciados tanto en el campo de CUESTIONARIO de la plataforma SECOP II dentro de la presente Invitación a Cotizar, como en el ANEXO ECONÓMICO en formato EXCEL que dispone la Entidad.

NOTA: Es pertinente aclarar que, el proponente interesado en participar en la presente Invitación a Cotizar, deberá tener en cuenta los precios techo establecidos por la entidad, por lo que su oferta no podrá superar los precios techo unitarios y cantidades relacionadas, así mismo, en ningún caso podrán superar el presupuesto global del proceso, so pena de ser rechazada la oferta económica, sin perjuicio de haberse habilitado el proponente.

El proponente, presentará su propuesta económica en la sección PROPUESTA ECONÓMICA del SECOP II, cabe resaltar que el proceso será adjudicado a aquel proponente que cumpla con los requisitos habilitantes y su oferta sea la de menor valor, en caso de que la de menor valor no cumpla con algunos de los criterios habilitantes se adjudicará a la siguiente y así sucesivamente

En la propuesta económica se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. El ofrecimiento económico deberá realizarse en pesos colombianos que es la moneda oficial.
2. Son de cargo del adjudicatario el pago de los derechos, impuestos, tasas y otros conceptos que genere el contrato.
3. En caso de no discriminar todos los impuestos o los costos directos e indirectos, o no expresar que estos se encuentran incluidos en el valor de la propuesta, los mismos se entenderán comprendidos en dicho valor.
4. El proponente deberá proyectar el valor de la oferta teniendo en cuenta el valor integral de los insumos que se pretenden contratar, con el lleno de los requisitos habilitantes exigidos en la invitación a cotizar.
5. Serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, los errores u omisiones en que incurra al indicar los costos y valores totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones
6. En el Anexo económico el proponente deberá relacionar el valor unitario de los insumos o servicios.
7. El proponente deberá tener en cuenta para la presentación de la oferta económica, la información contenida en el Anexo económico, el cual hace parte integral del proceso.
8. Si el valor contenido en la propuesta económica del proponente habilitado excede el presupuesto oficial establecido, su propuesta será rechazada.
9. El valor ofertado en la propuesta no está sujeto a reajuste alguno, por tal razón, el proponente deberá tener en cuenta en el momento de la elaboración de los mismos los posibles incrementos.
10. La no presentación de la oferta, económica dará lugar a que la propuesta se declare rechazada económicamente.

Precio Artificialmente Bajo

En el evento en el que el precio de una oferta no parezca suficiente para garantizar una correcta ejecución del contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente durante el Estudio del Sector, la Entidad deberá aplicar el proceso descrito en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015 y los parámetros



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS - INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

definidos en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente.

13.5 ASPECTOS DE PONDERACIÓN.

Se acudirá a la regla establecida en el literal "a" numeral 2° del Art. 5° de la ley 1150 de 2007, modificado por el Art. 88 de la ley 1474 de 2011 y reglamentado por el Artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015. Teniendo en cuenta lo anterior se fijan los siguientes criterios de ponderación:

FACTORES DE CALIFICACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL FACTOR A PONDERAR	PUNTOS A OTORGAR
1. Valor de la oferta económica	50 puntos
2. Experiencia adicional del proponente	25 puntos
3. Capacidad tecnológica e innovación.	10 puntos
4. Plan de implementación del servicio	5 puntos
5. Apoyo a la industria nacional	10 puntos
TOTAL, PUNTOS	100 puntos

13.5.1. OFERTA ECONÓMICA (50) PUNTOS.

El valor total de la oferta económica en ningún caso podrá superar el Presupuesto Oficial establecido en el presente proceso. Así mismo, la Entidad se reserva el derecho de requerir la justificación en caso de presentarse ofertas con precios que parezcan artificialmente bajos, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015.

La entidad otorgará el máximo puntaje a la oferta económica hábil para calificación económica de menor valor.

$$V_{min} = \text{Mínimo } (V_1; V_2; \dots; V_m)$$

Donde:

- V_i : Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".
- m : Es el número total de propuestas económicas válidas recibidas por la entidad estatal.
- V_{min} : Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.

La entidad procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{50 * V_{min}}{V_i}$$

Donde:

- V_{min} : Es el valor total corregido de la propuesta válida más baja.
- V_i : Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".

CORRECCIÓN DE ERRORES ARITMÉTICOS

Se revisarán las operaciones presentadas por el oferente en la pregunta lista de precios diseñada en el cuestionario del pliego electrónico del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II)

El comité económico revisará las operaciones presentadas en la OFERTA ECONÓMICA dispuesto en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II) a través del Portal de Colombia Compra Eficiente <https://www.colombiacompra.gov.co>, verificando cantidad y precios, los cuales deben corresponder a las solicitadas.



Las ofertas serán analizadas para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de evaluación y selección la Subred Sur E.S.E. realizará las correcciones necesarias y serán informadas en su respectivo informe evaluativo.

En caso de discrepancia entre el precio unitario y el total, regirá el primero. La descripción del ítem de la oferta económica debe coincidir con lo descrito técnicamente, en caso contrario será rechazada la propuesta.

El oferente debe proponer la totalidad y cantidad requerida de los bienes y/o servicios solicitados en el presente proceso, en su respectiva unidad de medida, cantidad, valor unitario, valor a contratar con IVA (según corresponda).

La oferta debe presentarse con precios proyectados al plazo de ejecución del contrato. En ningún caso, se aceptarán reajustes a los valores de la propuesta final, una vez adjudicado el contrato.

Los valores deben presentarse ajustados al peso. Para la evaluación económica se utilizará el mismo criterio.

Las propuestas serán evaluadas mediante el estudio económico comparativo de las mismas.

13.5.2. FACTORES TÉCNICOS CALIFICABLES

EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE (25 puntos)

Se otorgará puntaje al proponente que acredite con la experiencia aportada para cumplir con el requisito habilitante, experiencia adicional a la mínima exigida, relacionada con:

- Servicios de Contact Center o Call Center.
- Servicios BPO de atención al usuario.
- Gestión de interacciones telefónicas o digitales, agendamiento de citas.
- Agendamiento de citas, atención multicanal o servicios de atención al ciudadano.

Al respecto, se señala que para otorgar puntaje en este criterio se tendrán en cuenta los siguientes ítems de evaluación:

- Experiencia acreditada de 1 a 3 años adicionales al mínimo requerido: Se otorgarán 10 puntos.
- Experiencia acreditada de 3 años y 1 mes a 5 años adicionales al mínimo requerido: Se otorgarán 15 puntos.
- Experiencia acreditada de más de 5 años y 1 mes adicionales al mínimo requerido: Se otorgará el máximo puntaje de este criterio que es 25 puntos.

13.5.3 CAPACIDAD TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN (10 puntos)

El proponente deberá presentar documento técnico que describa la plataforma tecnológica utilizada para la operación del Contact Center, incluyendo arquitectura de la solución, herramientas omnicanal, sistemas de automatización, analítica y generación de reportes. Se evaluará la disponibilidad de herramientas tecnológicas que mejoren la gestión del Contact Center. Se otorgará puntaje por:

- Plataforma omnicanal.
- Automatización de procesos.
- Analítica de datos.
- Reportes en tiempo real.

Al respecto, señalar que para otorgar puntaje en este criterio se tendrán en cuenta los siguientes ítems de evaluación:

- Plataforma básica de atención multicanal: Se otorgarán 5 puntos.
- Plataforma multicanal con herramientas de automatización: Se otorgarán 7 puntos.
- Plataforma omnicanal con automatización, analítica y autoservicio: Se otorgará el máximo puntaje de este criterio que es 10 puntos.



13.5.4 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO (5 puntos)

Se evaluará el plan de implementación presentado por el proponente para la puesta en marcha del servicio. Se tendrán en cuenta:

- Cronograma de implementación.
- Estrategia de capacitación.
- Plan de estabilización del servicio.
- Integración tecnológica.
- Estrategia de difusión.

Al respecto, señalar que para otorgar puntaje en este criterio se tendrán en cuenta los siguientes ítems de evaluación:

- Plan básico (cronograma de implementación y estrategia de capacitación): Se otorgarán 3 puntos.
- Plan estructurado (cronograma de implementación, estrategia de capacitación, plan de estabilización del servicio, integración tecnológica y estrategia de difusión): Se otorgará el máximo puntaje de este criterio que es 5 puntos.

NOTAS: En todos los casos, el plazo máximo de implementación será de 20 días calendario.

13.6 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL

Se establece el siguiente esquema para la asignación de puntaje:

REQUERIMIENTO	PUNTAJE OTORGADO
Servicios de Origen Nacional: Proponentes que acrediten que los servicios ofertados son 100% de origen nacional (Ley 816 de 2003).	10 puntos

14. ANALISIS DE RIESGOS

14.1 MATRIZ DE RIESGOS

A partir del análisis de riesgos realizado por la entidad para la estructuración del presente proceso de contratación, se pudo obtener la siguiente categorización y asignación de riesgos que será aplicable al contrato que resultare de la adjudicación del proceso en curso, la cual se encuentra anexa al presente proceso de selección en documento Excel denominado MATRIZ DE RIESGOS, la cual hace parte integra del estudio de necesidad.

15. GARANTIAS

Teniendo en cuenta el objeto del contrato a realizar se hace necesario amparar los siguientes riesgos:

GARANTÍA SOLICITADA	CUANTÍA DEL AMPARO SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA	VIGENCIA DEL AMPARO
Cumplimiento del contrato	Por el 10 % del valor total del contrato. (No podrá ser inferior al 10% del valor del contrato y debe cubrir las multas y la cláusula penal pecuniaria pactada.	El término de ejecución del contrato más 4 meses previstos para la liquidación del contrato.
Pago de Salarios, Prestaciones sociales legales e	Por el 10 % por ciento del valor total del contrato.	El término de ejecución del contrato y 3 años más.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.A.E. LTDA
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

ESTUDIO PREVIO DE NECESIDAD DE BIENES Y SERVICIOS -
INVITACION A COTIZAR

CO-CBS-FT-49 V2

indemnizaciones laborales		
Calidad del Servicio	Por el 10% del Valor total de los servicios suministrados (Se determina teniendo en cuenta el objeto, el valor, la naturaleza y las obligaciones contenidas en el contrato)	El término de ejecución del contrato más 4 meses, contados a partir del recibo a satisfacción. Para los contratos de interventoría, esta garantía debe estar vigente por un término no inferior a 5 años contados a partir de la fecha en la cual la Entidad Estatal recibe a satisfacción la obra. Su cuantía no podrá ser inferior al 5% del monto del contrato. (En los contratos de interventoría, la vigencia de este amparo debe ser igual al plazo de la garantía de estabilidad del contrato principal en cumplimiento del <u>parágrafo</u> del artículo 85 de la Ley 1474 de 2011.)

16. FIRMAS AUTORIZADAS

FIRMAS AUTORIZADAS

	NOMBRE	FIRMA
Directora de Servicios Ambulatorios	Maria Marcela Meza Florez	
Subgerente de Servicios de Salud	Reyes Murillo Higuera	