FECHA: 24/07/20256

1. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD.

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 49, establece que la salud es un servicio público esencial a cargo del Estado, el cual debe garantizar a toda la población el acceso equitativo a servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y recuperación de la salud.

En cumplimiento de este mandato, la Empresa Social del Estado Hospital César Uribe Piedrahita, ubicada en el municipio de Caucasia, Antioquia, como entidad integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tiene la responsabilidad de prestar servicios de salud de manera eficiente, permanente y oportuna, de acuerdo con los principios de calidad, continuidad y seguridad del paciente.

La E.S.E. Hospital Cesar Uribe Piedrahita de Caucasia, es una entidad pública de categoría especial y su objeto principal es garantizar la prestación del servicio de salud. Debido a la importancia de las actividades que desarrolla la E.S.E. se hace necesario que la entidad cuente con equipos, insumos, bienes y elementos necesarios para el funcionamiento operativo y administrativo de las diferentes áreas con las que cuenta la entidad.

1.1 POBLACIÓN DE REFERENCIA: E.S.E Hospital César Uribe Piedrahita del municipio de Caucasia, Antioquia.

1.2 POBLACIÓN AFECTADA O CARENTE: E.S.E Hospital César Uribe Piedrahita del municipio de Caucasia, Antioquia.

1.3 POBLACIÓN OBJETIVO: E.S.E Hospital César Uribe Piedrahita del municipio de Caucasia, Antioquia.

1.4. CAUSA DEL PROBLEMA:

La E.S.E. para cumplir con la Ley 594 de 2000, que obliga a las entidades públicas a implementar sistemas de gestión de documentos electrónicos (SGDEA) que aseguren la integridad, autenticidad y preservación a largo plazo, en el año 2022 adquirió la licencia de uso a perpetuidad del software para la gestión documental GEDSYS Version1. la cual posee los componentes Cliente Servidor físico dentro de la ESE, Ventanilla Única, Radicados de Entrada y de Salida, Producción Documental, Carga Documental, PQRSF y APP para Móviles.

Esta versión actualmente por la cantidad de documentos que se procesan viene presentando incompatibilidades y limitaciones funcionales generando fallas operativas, errores en los procesos, lentitud en la ejecución y posibles riesgos de seguridad, afectando la continuidad y eficiencia de los procesos.

En atención a lo anterior la ESE toma la decisión de actualizar la versión1 del software para la gestión documental GEDSYS a la versión 2 la cual posee todos los componentes o módulos de la Versión 1.0 y adiciona las siguientes características: Software de Procesamiento, Almacenamiento en la Nube 24/7, con accesibilidad desde cualquier dispositivo tipo computador vía web, herramienta de tipo APP para uso dispositivos tipo smartphones, manejo y uso de motores de BMP que acumula los módulos de la v1.0 y los transforma en trámites, proceso y/o flujos de trabajo adaptables a la ESE, acciones de automatización de búsquedas con inteligencia artificial, herramientas de predictibilidad basadas con inteligencia artificial, modelamiento de tramites internos para interacción con el usuario final "población", construcción basada en los requerimientos de la SGDEA y MOREQ y acercamiento a la aplicación de políticas de mi PG.

2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y NORMATIVA.

NORMATIVA.

La gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados públicos, así como los contratistas que presten servicios a las entidades públicas, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, y las respectivas entidades públicas

Hospital César Uribe Piedrahita Cuidamos de ti!	JUSTIFICACIÓN DE NECESIDADES A CONTRATAR	Código: FO-03-12-01-011
		Versión: 03
		Fecha: 27/04/2026

La E.S.E. para cumplir con la **Ley 594 de 2000**, que obliga a las entidades públicas a implementar sistemas de gestión de documentos electrónicos (SGDEA) que aseguren la integridad, autenticidad y preservación a largo plazo, en el año 2022 adquirió la licencia de uso a perpetuidad del software para la gestión documental GEDSYS Version1. la cual posee los componentes Cliente Servidor físico dentro de la ESE, Ventanilla Única, Radicados de Entrada y de Salida, Producción Documental, Carga Documental, PQRSF y APP para Móviles.

TÉCNICO

PRESTACIÓN EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y ALMACENAMIENTO EN LA NUEVE DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA SOFTWARE GEDSYS® V2.0 (GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS Y PROCESOS) PARA BENEFICIO DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA E.S.E. HOSPITAL CÉSAR URIBE PIEDRAHÍTA DE CAUCASIA ANTIOQUIA.

SOPORTE TÉCNICO

- Se entenderá por soporte técnico un servicio de apoyo desde el ámbito técnico de sistemas y especializado en el objeto de la ciencia de la aplicación del software, el cual tiene como propósito garantizar una adecuada operación del producto licenciado de conformidad con las especificaciones técnicas y de funcionalidad que brinda la empresa contratista sobre productos de software que provee, comercializa o distribuye.
- El soporte del software es el proceso de cambiar, modificar o actualizar el software para satisfacer las necesidades de la ESE en materia funcional del programa. El servicio se realiza después de la actualización del producto por varias razones que incluyen la mejora del software en general, la corrección de problemas o errores, mejorar su rendimiento y demás.
- El servicio de soporte técnico del software estará orientado hacia los tipos preventivo y correctivo del programa respecto a:

- Fallos y errores
- Fallas latentes
- Correcciones

El objetivo de este servicio es proporcionar la posibilidad de obtener una solución oportuna a los problemas, dudas, interrogantes surgidos con el uso de la tecnología implementada

- El servicio de soporte técnico del software incluye:

- Acceso remoto para diagnosticar problemas del sistema, minimizando el desplazamiento en sitio y agilizando la atención
- El tiempo empleado en la atención será descontado del tiempo acordado con la entidad para la solución requerida.
- El servicio telefónico de atención al cliente se encuentra disponible de lunes a viernes en el horario de 08:00 am a 06:00 pm. Sábados de 08:00 am a 12:00 pm y está diseñado para responder a consultas básicas del cliente

ACTUALIZACIONES SOFTWARE GEDSYS®

Este beneficio o derecho adquirido con relación a la licencia de uso, en la línea de tiempo y cantidad de usuarios se refiere a:

- Derecho a las nuevas versiones del producto previamente adquirido bajo la misma herramienta, incluyendo nuevas versiones por cambios de normatividad.
- Inclusión de "parches", instalaciones de modificaciones y/o mejoras. Su origen puede ser por obligatoriedad de Ley, iniciativa propia del licenciatario con objetivo de mejorar su producto en concordancia con la normatividad archivística vigente.
- Permite nuevas funcionalidades y adecuación tecnológica a los nuevos desarrollos

ENTREGABLES DEL SOFTWARE

- Inclusión de versionamiento o "parches", instalaciones, modificaciones y/o mejoras trasversales al software GEDSYS®, respecto a los módulos adquiridos previamente por la entidad para el mejoramiento de las funcionalidades de sus componentes y adecuación tecnológica a los nuevos desarrollos efectuados para mejorar las funciones de la herramienta.

- Asistencia técnica al software GEDSYS®, haciendo uso de uno o varios medios establecidos a continuación: teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico, chat traducido como asistencia remota o presencial (en sitio), según el análisis o complejidad del soporte a resolver.
- Capacitación al personal operativo del software GEDSYS®, con miras a despejar dudas y mejorar el empleo de la herramienta al interior de la institución en el marco de la organización y eficiencia del programa, si dicha capacitación es requerida

CAPACITACIÓN

En esta etapa se otorgará la trasferencia de conocimiento, experticia e idoneidad a través del soporte otorgado en el reconocimiento, operación y manejo del software de Gestión Documental Electrónica en aquellos componentes del programa relacionados con aspectos archivísticos y donde se desconozca su debida utilización por parte de los usuarios finales, administrador de la gestión documental o administrador responsable del sistema

Al respecto, la Entidad Contratante tendrá derecho hasta a cuatro (4) capacitaciones presenciales en las sesiones que se coordinen el día correspondiente durante la vigencia del contrato previamente coordinadas y concertadas con la empresa, y las personas que recibirán la información para el manejo del software.

TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La asistencia técnica se debe prestar haciendo uso de uno o varios medios establecidos, como son:

- Llamadas telefónicas.
- Chat
- Correo electrónico
- Conexiones remotas.
- Visitas presenciales, siempre y cuando lo amerite la actividad, previo aviso y consenso entre las partes

Las visitas presenciales o en sitio, se realizarán siempre y cuando lo amerite la actividad que estará sujeta al previo análisis y aprobación por parte del prestador del servicio y consenso con el contratante. En ese sentido, la entidad deberá realizar la respectiva solicitud a la mesa de ayuda del programa para ser evaluados antes de brindar el respetivo soporte, generando el registro al respecto

DESCRIPCIÓN
Servicios prestados desde la nube: Paquete de mensual de soporte, actualización, mantenimiento, y almacenamiento, procesamiento, aseguramiento total y/o combinado hasta 500 gigabytes en la herramienta tecnológica en la nube, software ERP GEDSYS® V2.0 contados desde el inicio del contrato, para uno (1) y hasta ciento sesenta (160) usuarios activos, hasta el 31/12/2026. Exento de IVA

3. CONDICIONES BÁSICAS DEL CONTRATO.

3.1. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN:

PLAZO DE EJECUCIÓN: HASTA 31 DE DICIEMBRE DE 2026.

LUGAR DE EJECUCIÓN: En las instalaciones de la E.S.E Hospital Cesar Uribe Piedrahita de Caucasia.

4. JUSTIFICACIÓN DE NECESIDADES A CONTRATAR.

La E.S.E. Hospital Cesar Uribe Piedrahita de Caucasia, es una entidad pública de categoría especial y su objeto principal es garantizar la prestación del servicio de salud. Debido a la importancia de las actividades que desarrolla la E.S.E. se hace necesario que la entidad cuente con equipos, insumos, bienes y elementos necesarios para el funcionamiento operativo y administrativo de las diferentes áreas con las que cuenta la entidad.

El estado Colombiano a través de diferentes normas establece y obliga a las entidades de la Administración Pública a elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes

fases y establece que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, de tal manera que los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado.

La gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados públicos, así como los contratistas que presten servicios a las entidades públicas, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, y las respectivas entidades públicas

La E.S.E. para cumplir con la **Ley 594 de 2000**, que obliga a las entidades públicas a implementar sistemas de gestión de documentos electrónicos (SGDEA) que aseguren la integridad, autenticidad y preservación a largo plazo, en el año 2022 adquirió la licencia de uso a perpetuidad del software para la gestión documental GEDSYS Version1. la cual posee los componentes Cliente Servidor físico dentro de la ESE, Ventanilla Única, Radicados de Entrada y de Salida, Producción Documental, Carga Documental, PQRSF y APP para Móviles.

Esta versión actualmente por la cantidad de documentos que se procesan viene presentando incompatibilidades y limitaciones funcionales generando fallas operativas, errores en los procesos, lentitud en la ejecución y posibles riesgos de seguridad, afectando la continuidad y eficiencia de los procesos.

En atención a lo anterior la ESE toma la decisión de actualizar la versión1 del software para la gestión documental GEDSYS a la versión 2 la cual posee todos los componentes o módulos de la Versión 1.0 y adiciona las siguientes características: Software de Procesamiento, Almacenamiento en la Nube 24/7, con accesibilidad desde cualquier dispositivo tipo computador vía web, herramienta de tipo APP para uso dispositivos tipo smartphones, manejo y uso de motores de BMP que acumula los módulos de la v1.0 y los transforma en trámites, proceso y/o flujos de trabajo adaptables a la ESE, acciones de automatización de búsquedas con inteligencia artificial, herramientas de predictibilidad basadas con inteligencia artificial, modelamiento de tramites internos para interacción con el usuario final "población", construcción basada en los requerimientos de la SGDEA y MOREQ y acercamiento a la aplicación de políticas de mi PG.

Además, el servicio de soporte técnico asegura la estabilidad de la operación, respondiendo a incidentes para evitar la parálisis administrativa. El almacenamiento en la nube permite el acceso remoto seguro, eliminando la dependencia de infraestructura física local y garantizando que los datos sean consultables en cualquier momento por usuarios internos y externos, es una estrategia de redundancia que protege la información ante posibles fallos de hardware o desastres físicos.

En este contexto, se requiere de forma prioritaria la actualización de la versión 1 del software de gestión GEDSYS a LA nueva versión GEDSYS® V2.

Se expide la presente justificación en aras de realizar la contratación arriba descrita por el área encargada.

Solicita
KEVIN ESTEBAN CUADROS SIBAJA
Coordinador de Gestión Documental

VoBo Subgerencia
NUBIA DEL CARMEN MEDINA VILLAMIL
Subgerente Administrativo y Financiero