

ESTUDIO PREVIO DE CONVENIENCIA, NECESIDAD Y OPORTUNIDAD	
DEPENDENCIA QUE PROYECTA	UNIDAD FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA, APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE
FECHA	SEPTIEMBRE DEL 2026
DENOMINACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LOS GRUPOS DE TRABAJO DE CONSULTA EXTERNA Y CALL CENTER DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE
1. MARCO LEGAL	
<p>El Artículo 195 numeral 6 de la Ley 100 de 1993 estableció la facultad de las Empresas Sociales del Estado para contratar bajo el régimen del derecho privado, incluyendo la celebración de contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.</p> <p>El artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 consagra que <i>“Las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen legal especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, respectivamente según sea el caso y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.”</i></p> <p>La Ley 1438 de 2011 definió el alcance de los principios de la contratación y en su artículo 76 ordenó a la Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado adoptar Estatutos Internos de Contratación acorde con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social.</p> <p>En desarrollo del artículo 76 de la Ley 1438 de 2011 el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 5185 de 2013, <i>“Por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual”</i>, estableciendo como fin de la contratación de estas empresas: <i>“La actividad contractual de las Empresas Sociales del Estado buscará el cumplimiento de los objetivos institucionales y la continua y eficiente prestación de los servicios de salud a su cargo”</i>.</p> <p>La E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE por medio del Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025 expidió el nuevo manual que rige la contratación de la entidad, y mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025 adoptó el mismo: <i>“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”</i>. En la Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025, que adopta el Manual de Contratación, estableció en el artículo 34 lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. <i>Son contratos de prestación de servicios los que celebre la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MENDEZ BARRENECHE, para desarrollar actividades relacionadas con la administración, funcionamiento de la entidad y la actividad relacionada con la atención en salud.</i> 	

Estos contratos sólo podrán ser suscritos cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados. En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebraran por el termino estrictamente establecido

Una vez establecidas las normas legales vigentes y las competencias, se procede a elaborar el estudio de conveniencia, necesidad y oportunidad para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LOS GRUPOS DE TRABAJO DE CONSULTA EXTERNA Y CALL CENTER DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE**

2. NECESIDAD QUE SATISFACE LA CONTRATACIÓN

Con la expedición de la Ley 1150 de 2007: “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos” y su Decreto Reglamentario 1510 de 2013, compilado por el Decreto 1082 de 2015, se estableció que las entidades públicas se ven obligadas a desarrollar procesos de selección más completos y diversos, puedan identificar claramente que es lo que se quiere contratar o comprar, a través de un proceso permanente de planeación, y ese mismo se cumpla los fines propuestos dentro de la austeridad y economía que impone el erario público.

Lo anterior, obliga a que cada una de las etapas del proceso debe quedar debidamente documentada, conforme a los criterios señalados en la normativa vigente, en los términos y condiciones en que deberá realizarse la adjudicación del contrato.

La E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE, en cumplimiento de su objeto institucional y de las funciones que le corresponden como institución prestadora de servicios de salud, requiere garantizar el adecuado desarrollo de las actividades administrativas y de apoyo a la gestión relacionadas con la atención de los usuarios en los Grupos de Trabajo de Consulta Externa y Call Center, adscritos a la Unidad Funcional de Consulta Externa, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

En desarrollo de dichas actividades, se requiere adelantar labores de apoyo administrativo relacionadas con la asignación, programación, confirmación y reprogramación de citas médicas, la orientación e información a los usuarios, la gestión de solicitudes y requerimientos, la actualización y consulta de información en los aplicativos institucionales, así como las demás actividades de apoyo que contribuyan al adecuado funcionamiento administrativo de los servicios de Consulta Externa y Call Center.

Actualmente, la E.S.E. no cuenta en su planta de personal con el número suficiente de servidores públicos que permita atender integralmente las necesidades administrativas y operativas de apoyo requeridas en los mencionados grupos de trabajo, situación que hace necesario acudir a la contratación de personas naturales que cuenten con los perfiles académicos, conocimientos, habilidades y experiencia relacionados con las actividades que se pretenden desarrollar.

En consecuencia, resulta necesario celebrar contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión con personas naturales que acrediten la formación y experiencia requeridas para ejecutar actividades de apoyo administrativo en Consulta Externa y Call Center, de acuerdo con el perfil definido para cada contratación y las necesidades institucionales debidamente identificadas.

La contratación tendrá como finalidad contribuir al adecuado desarrollo de los procesos administrativos de atención al usuario, programación y gestión de citas, orientación telefónica y presencial, manejo de información y demás actividades conexas al objeto contractual, sin que ello implique el ejercicio de funciones propias de los empleos de la planta de personal ni la configuración de una relación laboral o de subordinación.

3. CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL CONTRATO

La contratación de servicios de apoyo a la gestión para los Grupos de Trabajo de Consulta Externa y Call Center resulta conveniente y oportuna para la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE, teniendo en cuenta la necesidad de fortalecer el desarrollo de las actividades administrativas relacionadas con la prestación y gestión de los servicios de salud, así como de contribuir a la adecuada atención, orientación e información de los usuarios de la institución.

La insuficiencia de servidores públicos en la planta de personal con disponibilidad para atender la totalidad de las actividades administrativas requeridas hace necesario contratar personas naturales que acrediten el perfil y la experiencia relacionados con las actividades objeto de los contratos.

En ese sentido, la contratación permitirá apoyar la gestión administrativa de Consulta Externa y Call Center, particularmente en las labores de asignación y programación de citas, confirmación y reprogramación de servicios, atención de requerimientos, orientación a los usuarios y gestión de información en los aplicativos institucionales, de acuerdo con las necesidades del servicio y el alcance de las obligaciones contractuales.

La selección de los contratistas se efectuará atendiendo al perfil académico, los conocimientos, las habilidades y la experiencia exigidos para cada contratación, en concordancia con las actividades específicas que se requieran desarrollar y con los documentos que integran la etapa precontractual.

Por lo anterior, se considera procedente adelantar la contratación de personas naturales mediante contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión, bajo las condiciones previstas en el Manual de Contratación de la E.S.E. y demás disposiciones aplicables, garantizando la adecuada planeación, ejecución y supervisión contractual.

4. AUTORIZACIONES Y/O APROBACIONES

(Junta Directiva, Ambientales, Planeación, Comunidades o Propietarios)

Por ser del funcionamiento de la administración, esta contratación no requiere aprobaciones ni autorizaciones externas, salvo las reglamentadas para los gastos de funcionamiento de la ESE Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, como el presupuesto de la presente vigencia.

5. DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

(Proyecto, Estudio, Diseño, Componentes, Actividades)

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

- La persona natural que deberá prestar el servicio debe contar con soportes de Ley que lo acrediten con experiencia certificada el área de prestación de servicio.
- Prestar los servicios que se encuentran relacionados en el presente estudio de conveniencia, necesidad y oportunidad.
- Los costos de transporte y demás gastos ocasionados con la prestación del servicio este proceso de contratación será asumidos por el contratista.
- Garantizar la oportuna prestación del servicio objeto del contrato.

6. ANÁLISIS DEL SECTOR.

CONDICIONES LEGALES, COMERCIALES, FINANCIERAS, ORGANIZACIONALES, TÉCNICAS Y DE RIESGO DEL SECTOR.

A. CONDICIONES LEGALES.

- **NORMATIVA APLICABLE A LA ENTIDAD.** (Normas que la crearon y establecieron su objeto, atribuciones y responsabilidades. Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994 compilado en el Decreto 780 de 2016, Ley 1150 de 2007, ley 1122 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto - Ley 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015, Ley 489 de 1998, el Estatuto de Contratación vigente Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025, y adoptado mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025.
- **NORMATIVA APLICABLE A LA ACTIVIDAD DEL CONTRATISTA:** Normas aplicables a la prestación de servicios de apoyo a la gestión, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, especialmente lo dispuesto en su artículo 2.2.1.2.1.4.9, así como las demás normas que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan
- **NORMATIVA APLICABLE AL CONTRATO** (Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994 compilado en el Decreto 780 de 2016, Ley 1122 de 2007, 1150 de 2007, Código Civil y Código de Comercio, el Estatuto de Contratación vigente Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025, y adoptado mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025.)

B. CONDICIONES COMERCIALES, ORGANIZACIONALES Y TÉCNICAS. El Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, ha encontrado que en el sector se ofrecen este tipo de servicios, por personas naturales que cuentan con la experiencia en este tipo de actividades, dentro de las distintas alternativas que se presentan en el sector el HUJMB, considera que lo más conveniente es contratar a una persona natural que se ajuste más al presupuesto de la entidad, con experiencia en el desarrollo de actividades objeto del presente proceso de contratación, que le permita cumplir adecuadamente con sus obligaciones contractuales.

C. CONDICIONES FINANCIERAS. Desde el punto de vista financiero se advierte que no ha sido posible obtener en el sector información financiera de las personas naturales que lo integran, pero en razón y debido a la naturaleza del contrato y a la forma de pago que será de acuerdo con los servicios contratados y por cuotas, se observa que tal información no es determinante para establecer las condiciones del contrato.

7. CONDICIONES DEL CONTRATO

7.1 OBJETO (PRECISAR)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LOS GRUPOS DE TRABAJO DE CONSULTA EXTERNA Y CALL CENTER DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE
7.2 TIEMPO DE EJECUCIÓN – PLAZO	Previa legalización, sin exceder el 31 DE DICIEMBRE 2026
7.3 LUGAR DE EJECUCIÓN	Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, ubicado en la Ciudad de Santa Marta, Departamento del Magdalena.
7.4 MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA	El presente proceso de selección se adelantará por medio de la modalidad de contratación directa, con fundamento en lo establecido en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993, artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y Acuerdo No. 007 de 14 de agosto de 2025, y adoptado mediante Resolución No. 264 del 10 de octubre de 2025.

Los contratos de prestación de servicios constituyen una modalidad de excepción al principio general de la licitación pública, por lo cual no se requieren ofertas, pero debe acreditarse y constatarse la experiencia e idoneidad al igual que la ausencia de personal en planta para prestar el servicio, documentos éstos que hacen parte de los documentos previos elaborados para adelantar la presente contratación.

7.5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL CONTRATISTA:

1. Apoyar las actividades administrativas relacionadas con la asignación y programación de citas médicas y demás servicios ambulatorios ofrecidos por la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE, de acuerdo con el objeto contractual.
2. Apoyar la gestión de confirmación, cancelación y reprogramación de citas médicas, conforme a las solicitudes de los usuarios y a los procedimientos institucionales aplicables.
3. Brindar orientación e información a los usuarios sobre los procedimientos administrativos relacionados con el acceso a los servicios de Consulta Externa y Call Center, dentro del ámbito de las obligaciones contratadas.
4. Apoyar la atención y gestión de las solicitudes, consultas y requerimientos administrativos presentados por los usuarios a través de los canales de atención habilitados por la institución.
5. Realizar las llamadas telefónicas y demás gestiones de comunicación que resulten necesarias para la confirmación, programación o reprogramación de citas y servicios, de acuerdo con el alcance del contrato.
6. Apoyar la verificación administrativa de la información de los usuarios requerida para la programación y gestión de los servicios, conforme a los procedimientos y protocolos institucionales.
7. Apoyar la actualización, consulta y registro de información en los aplicativos y sistemas institucionales autorizados, exclusivamente para las actividades relacionadas con el objeto contractual y con observancia de las disposiciones sobre seguridad y confidencialidad de la información.
8. Apoyar la gestión administrativa de las solicitudes de los usuarios relacionadas con la programación de servicios, listas de espera y demás trámites propios de Consulta Externa y Call Center.
9. Apoyar la identificación y reporte de novedades, inconsistencias o dificultades que se presenten durante la ejecución de las actividades administrativas contratadas y que puedan afectar la adecuada gestión de los servicios.
10. Contribuir a la adecuada orientación de los usuarios respecto de los canales institucionales de atención y de los procedimientos administrativos necesarios para acceder a los servicios de la E.S.E.
11. Apoyar la organización, clasificación y gestión de los documentos e información administrativa que se genere con ocasión de las actividades objeto del contrato, atendiendo las normas de gestión documental y las directrices institucionales aplicables.
12. Apoyar la entrega o gestión administrativa de documentos, órdenes y demás soportes relacionados con los servicios de Consulta Externa, cuando dicha actividad corresponda al alcance del contrato y se encuentre debidamente autorizada.
13. Apoyar la recopilación y consolidación de información administrativa relacionada con las actividades ejecutadas, para efectos de seguimiento, evaluación y verificación del cumplimiento contractual.
14. Apoyar las actividades de orientación y atención al usuario relacionadas con la prestación de los servicios de Consulta Externa y Call Center, procurando una comunicación clara, respetuosa y oportuna.
15. Apoyar la aplicación de los procedimientos institucionales de atención al usuario, calidad y seguridad de la información que guarden relación directa con las actividades contratadas.
16. Participar, cuando resulte pertinente al objeto contractual, en actividades de capacitación, inducción o actualización relacionadas con los procedimientos administrativos y herramientas necesarias para la adecuada ejecución de las obligaciones contratadas.
17. Informar oportunamente al supervisor del contrato sobre las situaciones que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones, la calidad de las actividades desarrolladas o la adecuada atención administrativa de los usuarios.

<p>18. Ejecutar las actividades contratadas con diligencia, oportunidad y calidad, de conformidad con el objeto, las obligaciones y los productos o resultados previstos en el contrato.</p> <p>19. Cumplir las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales, confidencialidad, reserva de la información y manejo de la información institucional a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución contractual.</p> <p>20. Hacer uso adecuado de los sistemas, aplicativos, equipos, herramientas y demás recursos institucionales que, cuando corresponda, sean puestos a disposición para el desarrollo de las actividades objeto del contrato.</p> <p>21. Entregar al supervisor del contrato los informes y soportes de ejecución que sean necesarios para verificar las actividades desarrolladas y tramitar los pagos correspondientes, de acuerdo con las condiciones pactadas.</p> <p>22. Ejecutar las demás actividades que sean estrictamente conexas y complementarias al objeto contractual, siempre que guarden relación directa con las obligaciones pactadas y no impliquen la asignación de funciones ajenas al contrato.</p>	
<p>7.6 PERFIL REQUERIDO – ACREDITACIÓN DE REQUISITOS O ANÁLISIS DE IDONEIDAD O FUNCIÓN DE LA ENTIDAD EJECUTORA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TIPO DE PERSONA: Persona Natural. • EDUCACIÓN: Bachiller, Técnico, Tecnólogo y auxiliar de Enfermería. • HABILIDADES. La persona natural para contratar debe estar en capacidad de ejecutar el objeto contractual por tener conocimientos interpersonales, actitud de servicio y capacidad de trabajo en equipo. • EXPERIENCIA: La persona natural a contratar debe contar con al menos dos (2) meses de experiencia
<p>7.7 Clasificación UNSPSC:</p>	<p>Código UNSPSC 80111700 Clase: Reclutamiento de personal.</p>
<p>7.8 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO</p>	<p>Valor. Para la ejecución del contrato, se estimó un presupuesto de OCHO MILLONES CIENTO MIL PESOS M/L (\$8.100.000) <u>Justificación del valor estimado del contrato.</u> El costo de los honorarios a reconocer al contratista por el servicio prestado está determinado por su experiencia en la actividad a contratar, el nivel académico del contratista, y el reconocimiento de los gastos en que incurra para el cumplimiento de su actividad.</p>
<p>7.9 FORMA DE PAGO</p>	<p>El HUJMB cancelará al CONTRATISTA TRES (03) pago por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/L (\$2.700.000) y, de conformidad con el informe de la ejecución de las actividades contractuales realizadas, previa certificación de cumplimiento de expedida por parte del Supervisor del contrato.</p>
<p>7.10 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL</p>	<p>El valor de la presente orden se imputará con cargo al presupuesto de la vigencia fiscal 2026, según consta en certificado de disponibilidad presupuestal, expedido por el área de presupuesto de la ESE Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche.</p>
<p>7.11 GASTOS DE DESPLAZAMIENTO</p>	<p>NO APLICA.</p>
<p>7.12 SUPERVISIÓN</p>	<p>Estará a cargo de la Unidad Funcional de consulta Externa Apoyo Diagnóstico de la E.S.E. H.U.J.M.B, o quien designe el ordenador del gasto.</p>

8. RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN, NIVEL Y EXTENSIÓN DE LOS MISMOS

En esta contratación existe riesgo de incumplimiento del objeto contratado, indebida prestación de los servicios profesionales, para lo cual se debe designar un supervisor por parte de la E.S.E Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche, que expedirá certificación de recibido a satisfacción de los servicios, suscripción del acta de recibo final y liquidación, acompañado de la respectiva factura o cuenta de cobro.

9. GARANTÍAS

En el presente proceso contractual, se exige al CONTRATISTA de constituir la respectiva garantía a favor del HUJMB, decisión que se motiva, entre otras, por la cuantía contractual y la forma de pago que se estipula para la ejecución del presente contrato

10. RESPONSABLES

NOMBRE: EVELYN ROSA GONZALEZ ORTEGA
CARGO: Profesional Especializado de la Unidad Funcional de Consulta Externa Apoyo Diagnóstico Y Terapéutico De La E.S.E Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche.

FIRMO



Proyecto: ALIX PAOLA PADILLA RADA
Apoyo profesional de consulta externa

FIRMO

