ESTUDIO PREVIO

1. Descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación y su justificación

El Hospital Departamental San Rafael de Risaralda E.S.E. tiene como misión garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia y oportunidad. Para mantener su sostenibilidad financiera, el proceso de facturación y la radicación de la información contractual y asistencial juegan un papel neurálgico. Actualmente, la entidad experimenta una alta carga operativa y cuellos de botella críticos relacionados con la auditoría, depuración y consistencia de los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS), así como desajustes entre el volumen de facturación electrónica reportada ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y los registros internos del sistema institucional.

Esta asincronía técnica, sumada a la necesidad de actualizar de forma constante los planes de beneficios y manuales tarifarios por cada Entidad Promotora de Salud (EPS), impacta directamente el flujo de caja, incrementando el porcentaje de glosas por mayores valores cobrados y generando un desgaste administrativo severo en el personal de planta.

Frente a este escenario, el hospital no cuenta con personal de planta suficiente y con dedicación exclusiva para la depuración profunda de este rezago informático y operativo. Por consiguiente, se justifica plenamente la contratación externa de un soporte técnico y operativo especializado en software administrativo y asistencial del sector salud. Esto permitirá ajustar los procesos, mitigar el impacto financiero adverso de las objetividades (glosas), evitar reprocesos y optimizar los tiempos de respuesta institucionales.

2. Objeto contractual con sus especificaciones, autorizaciones, permisos y licencias

Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL ACOMPAÑAMIENTO, ASISTENCIA TÉCNICA, OPTIMIZACIÓN Y DEPURACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN, AUDITORÍA DE RIPS Y CONCILIACIÓN DE CUENTAS MÉDICAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE RISARALDA E.S.E.

Especificaciones, Autorizaciones y Permisos: Por la naturaleza de las obligaciones, el contratista no requiere licencias de software de su propiedad para la ejecución. No obstante, la entidad contratante autorizará y suministrará formalmente las credenciales, perfiles de seguridad, accesos remotos y permisos de consulta/modificación en las bases de datos y aplicativos institucionales pertinentes, garantizando los protocolos de seguridad de la información.

3. Obligaciones específicas

Obligaciones del contratista

Para el cumplimiento del objeto contractual, el contratista ejecutará con total autonomía técnica las siguientes actividades:

1. Realizar el acompañamiento, auditoría y análisis técnico orientado a la revisión, depuración y anulación justificada de cargos pendientes de facturar en el sistema de la entidad.
2. Consolidar, estructurar y remitir informes periódicos detallados por áreas asistenciales respecto a los RIPS que se encuentren pendientes de digitar y procesar, facilitando la gestión de los líderes de servicio.

3. Ejecutar la generación y el análisis comparativo exhaustivo entre el informe de facturación electrónica validado por la DIAN y los registros internos del software institucional, procediendo con el respectivo ajuste y sincronización de aquellas facturas que por inconsistencias informáticas no se reflejen en el sistema.
4. Brindar asistencia en la parametrización, modificación y actualización del portafolio de planes de salud y manuales tarifarios por cada EPS contratada, con el fin de blindar la facturación y minimizar el riesgo de glosas por discrepancias de liquidación.
5. Desarrollar las demás actividades conexas al proceso de facturación que impacten positivamente la operación de la E.S.E., transfiriendo buenas prácticas para mitigar el desgaste del talento humano interno.
6. Cumplir en lo que le corresponda con el Sistema de Seguridad Social Integral, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, la ley de protección de datos (Ley 1581 de 2012), las normas de información financiera NIIF (Ley 1314 de 2009), el diligenciamiento del SIGEP y el aplicativo de la integridad respecto a conflicto de interés de la función pública.

Obligaciones del contratante

1. Pagar en la forma acordada, los valores pactados en la cláusula tercera.
2. Facilitar los espacios físicos, equipos y elementos para el cumplimiento del objeto del contrato y,
3. Coordinar con EL CONTRATISTA según la autonomía de éste, los horarios que pondrá a disposición del Hospital para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el objeto contractual.

4. Especificaciones técnicas del objeto contractual

Modalidad de la prestación: El servicio se desarrollará de forma netamente remota.

Canales de conectividad y atención: El soporte técnico se canalizará a través de herramientas de mensajería instantánea (chat), atención telefónica y software de conexión remota segura (*AnyDesk* o el aplicativo homologado por la oficina de sistemas de la E.S.E.).

Disponibilidad: El contratista organizará su tiempo de manera autónoma para asegurar la atención oportuna de los requerimientos y la entrega puntual de los informes pactados.

5. Clasificación UNSPSC

De acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas, el objeto contractual se encuadra en los siguientes códigos: 93151507;84111506;80111620;80161501;93121704 PERSONAL TECNICO DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA AUXILIARES ADMINISTRATIVO (FACTURADORES, DIGITADORES, REVISION DE CUENTAS, ASIGNACIÓN DE CITAS, RECEPCIONISTA, PORTEROS, MANTENIMIENTO, SECRETARIA, APOYO TALENTO HUMANO)

6. Lugar de ejecución del contrato

Dada la naturaleza de la asistencia virtual y remota, el contratista originará el soporte desde su centro de operaciones, impactando directamente las plataformas tecnológicas del Hospital Departamental San Rafael de Risaralda E.S.E., ubicado en el municipio de Risaralda, Caldas.

7. Obligaciones Generales del Contratista y del Contratante

Del Contratista: 1. Ejecutar el objeto del contrato con la mayor diligencia, confidencialidad y ética profesional. 2. Acreditar idoneidad y experiencia específica superior a 2 años en el sector salud. 3. Presentar informes

mensuales detallados de actividades como soporte para el trámite de pago. 4. Mantener la reserva legal sobre los datos de pacientes y facturación hospitalaria según la normativa vigente de protección de datos (Ley 1581 de 2012).

Del Contratante: 1. Proveer oportunamente al contratista la información, accesos remotos, bases de datos y conectividad requerida para el desarrollo de sus obligaciones. 2. Promover el apoyo, articulación y colaboración del personal administrativo y asistencial de la entidad con el contratista. 3. Cancelar los honorarios pactados dentro de los términos establecidos previa verificación de cumplimiento.

8. Valor estimado del contrato y la justificación de este

El presupuesto oficial estimado para la presente contratación se desglosa bajo el principio de transparencia y realidad tributaria de la siguiente manera:

Valor Total Estimado del Contrato: tres millones doscientos cincuenta y seis mil pesos M/cte ($3.256.000)

Justificación del valor: El costo se encuentra ajustado a la austeridad del gasto, considerando que la modalidad remota elimina costos de viáticos, traslados y logística locativa para el hospital, obteniendo un servicio de alta especialización (Asesor de software administrativo y asistencial con amplia trayectoria) a un precio altamente competitivo en el mercado de la consultoría en salud.

9. Forma de pago del contrato

El Hospital Departamental San Rafael de Risaralda E.S.E. cancelará al contratista el valor estipulado mediante pagos parciales mensuales vencidos. Para la ordenación del pago se requerirá de forma obligatoria:

1. Certificación de cumplimiento o visto bueno expedido por el Supervisor del contrato.
2. Informe mensual de actividades debidamente diligenciado por el contratista.
3. Certificado de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) de acuerdo con la normatividad legal vigente para contratistas independientes.

10. Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución será desde la suscripción del acta de inicio y hasta el 31 de diciembre de 2026.

11. Modalidad de selección, justificación y fundamentos jurídicos

Modalidad de Selección: Contratación Directa - Contrato de Prestación de Apoyo a la Gestión.

Fundamento y Justificación Jurídica: Se fundamenta jurídicamente en el Artículo 14 del Acuerdo 005 de 2026, el cual modifica el Artículo 68 del Capítulo XI (Régimen Contractual y Tributario) del Acuerdo 004 de 2015 de los Estatutos del hospital. Al tratarse de un servicio de apoyo técnico que requiere condiciones de idoneidad y experiencia específica que recaen sobre una persona natural determinada, se faculta la contratación directa sin necesidad de un proceso licitatorio extenso.

12. Criterios de selección del contratista

La selección del contratista se realizará verificando que el aspirante cumpla con las condiciones mínimas de formación y experiencia exigidas para la ejecución del contrato:

Perfil Profesional: El proponente deberá acreditar título de tecnólogo en Sistemas.

Experiencia Específica: Demostrar una experiencia mínima comprobable de 2 años en el sector salud, realizando actividades relacionadas con el soporte, auditoría de cuentas, gestión de procesos de facturación, manejo de glosas y procesamiento de Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS).

13. Análisis del sector

El régimen de facturación en salud en Colombia, especialmente en lo relacionado con la validación de RIPS y su articulación con la facturación electrónica ante la DIAN, exige un perfil con experiencia sectorial específica. Tras evaluar las condiciones del mercado y las necesidades del Hospital Departamental San Rafael de Risaralda E.S.E., se determina que el valor estimado para esta contratación se ajusta completamente a la disponibilidad presupuestal de la entidad y a los precios de mercado para servicios de soporte remoto.

El valor mensual y el costo total proyectados son razonables, equitativos y proporcionales a las actividades de optimización tecnológica a ejecutar, lo que garantiza la aplicación de los principios de economía, eficiencia y austeridad del gasto público para la institución.

14. Análisis de riesgos y de las garantías

Riesgo 1: Fallas de conectividad e inoperabilidad tecnológica. Interrupción del servicio de soporte por caídas de internet o fallas de software remoto. *Mitigación:* Se mantendrán activos canales alternos (vía telefónica y chat) para recibir requerimientos y priorizar su atención una vez restablecida la red.
Riesgo 2: Alteración o inconsistencia en la base de datos de facturación. Modificación errónea de registros o tarifas. *Mitigación:* Todo ajuste de tarifas o modificaciones masivas en planes de salud se hará previa validación de la subgerencia administrativa o el área correspondiente de la E.S.E.
Garantías o Mecanismos de Cobertura: En estricta aplicación del **Artículo 33 del Acuerdo 005 de 2026**, en armonía con el artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015, se determina la **no obligatoriedad de la constitución de garantías** para el presente proceso.

Esta decisión se justifica plenamente bajo los siguientes criterios institucionales y técnicos:

1. **Naturaleza Contractual:** El objeto corresponde a un contrato de *prestación de servicios y de apoyo a la gestión*, tipología exceptuada expresamente en el numeral 3 del citado Artículo 33.
2. **Baja Cuantía y Mitigación del Riesgo Financiero:** El valor pactado y la modalidad de pago (mensualidades vencidas contra entrega y aprobación de informe de actividades por el supervisor) eliminan el riesgo de pérdida de recursos o anticipos, salvaguardando los intereses económicos de la E.S.E. sin necesidad de trasladar costos operativos adicionales de pólizas al contratista.
3. **Mecanismo de Control Directo:** El control técnico, administrativo y jurídico de la ejecución se ejercerá directamente a través de las facultades de supervisión estipuladas en este documento, con la potestad de retener pagos ante eventuales fallas en el servicio.

15. Supervisor

La supervisión del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato será ejercida por el Subgerente Administrativo y Financiero del Hospital Departamental San Rafael de Risaralda E.S.E.

Risaralda Caldas, 15 de octubre de 2026

ALVARO DE JESUS GARCIA AGUDELO
Subgerente Administrativo y Financiero

Proyectó: Cristian Mauricio Ospina Cardona – Profesional en Derecho