

ADENDA No. 001

CORRESPONDIENTE A LA INVITACIÓN A COTIZAR No. 32-2019 QUE TIENE POR OBJETO LA “PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS (CONTACT CENTER) EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, PARA EL PROCESO DE ASIGNACIÓN, RECORDACIÓN, REASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MÉDICAS.”

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS, se permite informar a los interesados en participar en la INVITACIÓN A COTIZAR No. 32-2019 de la expedición de la presente adenda, con el fin de modificar lo consagrado en el punto **XII. CRITERIOS DE SELECCIÓN (CUMPLE O NO CUMPLE)** pues se evidenció que por un error de digitación se omitieron algunas palabras en algunas condiciones exigidas, lo establecido en el estudio previo de necesidad y conveniencia, del mismo modo agregar el acápite **XXII. VISITA TÉCNICA OBLIGATORIA**, lo anterior debido a que se debe informar a los interesados la fecha y el lugar a realizarse la misma tal y como fue contemplada en los criterios de selección técnica.

Así las cosas se dispone:

1. Modificar el punto XII. CRITERIOS DE SELECCIÓN (CUMPLE O NO CUMPLE)

Criterio	Cumple	No Cumple
Presentar cronograma de implementación del Contact Center, previo diagnóstico de la capacidad tecnológica y de recurso humano con el que cuenta la entidad.		
Acreditar que el coordinador del equipo de trabajo para la prestación del servicio exclusivo al E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha sea un profesional, técnico o tecnólogo con experiencia igual o mayor a un (1) año de coordinador de dicho servicio.		
Acreditar que los gestores para la prestación del servicio exclusivo al E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha cuenten con una experiencia igual o mayor a un (1) año en servicio de Contact Center del sector salud.		
Certificar que cuenta con una plataforma tecnológica que incluya un sistema interactivo de respuesta, con funcionalidad de atención, control y grabación de llamadas que permita mediante la tecnología adecuada, la obtención de los indicadores, reportes e informes que requiera la entidad.		
Experiencia General: Todo proponente deberá acreditar una experiencia mínima de diez (10) años en prestación de servicios de Contact Center.		
Certificar que cuenta con planes de contingencia que garanticen la continuidad del servicio.		
Los proponentes deberán hacer visita técnica obligatoria simultánea de las instalaciones de la E.S.E. donde se prestará el servicio objeto del contrato, con el fin de revisar las condiciones técnicas y de conectividad existentes.		

2. Agregar el punto XXII. VISITA TÉCNICA OBLIGATORIA, el cual quedará de la siguiente manera:

Visita técnica obligatoria a los centros de atención y sedes administrativas del Hospital.

FECHA: 05 de julio de 2019

SITIO: Punto de encuentro en la calle 13 No. 9-85 quinto piso oficina Jurídica

HORARIO: 8:00 A.M.

DOCUMENTOS: Certificado de existencia y representación legal (persona jurídica), Cedula de Ciudadanía (persona natural); si la visita la realiza persona distinta del representante legal o la persona

natural interesada carta de autorización expresa; en caso de consocio o unión temporal deben acudir a la visita todos los integrantes del consocio o unión temporal directamente o por medio de persona debidamente autorizada.

3. Modificar el numeral **XXI. SITIO, PLAZO Y FORMA DE ENTREGA DE LAS PROPUESTAS**, el cual quedará de la siguiente manera:

FORMA DE ENTREGA: En sobre sellado en la oficina Jurídica dirigido a la subgerencia administrativa.

PLAZO DE ENTREGA: 08 de julio de 2019

SITIO: Oficina Jurídica 5º piso (Calle 13 No. 9 – 85)

HORARIO: hasta las 09:00 A.M.

Dada en Soacha a los tres (03) días del mes de julio de 2019.

Original Firmado
DRA. WALDETRUDES AGUIRRE RAMÍREZ
Gerente (e)

Revisó: Pedro Enrique Chaves C. -Subgerente Administrativo
Diana Villani Ladino - Asesora Jurídica
Proyectó: Jorge Alberto García G. - Abogado Jurídica