

INVITACIÓN A COTIZAR No. 001 DE 2020

I. OBJETO

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.

II. PRESUPUESTO OFICIAL (CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL)

El valor del presente proceso se estimó con base en el estudio de mercado realizado por la subgerencia administrativa de la ESE, el cual forma parte integral del presente estudio de necesidad y que podrá ser consultado en las oficinas de la ESE o solicitado vía correo electrónico si algún interesado lo considerara pertinente para presentar su oferta– elaborado con cotizaciones solicitadas a diferentes empresas que están en la capacidad de ofertar los bienes objeto del presente proceso contractual.

1.1.1.PROCESO DE APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA E.S.E. HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA, vigencia fiscal 1° enero a 31 diciembre 2.020

Teniendo en cuenta que el contrato vigente en la Empresa Social del Estado para garantizar el servicio de centro de contactos , finaliza el próximo 31 de diciembre de la vigencia y con el fin de garantizar la efectiva y continúa prestación del servicio, es necesario dar inicio al presente proceso de contratación, esto con miras a garantizar que para el mes de enero se cuente con dicho servicio y de esta manera no afectar y alterar el cumplimiento de la misión de la ESE, la cual va íntimamente ligada con el servicio que se pretende contratar con la actual invitación a cotizar

No obstante lo anterior, se precisa que en el presupuesto de la vigencia 2019, no se cuenta con recursos para garantizar el desarrollo del presente proceso, máxime cuando este corresponde a un servicio que se prestará y ejecutará durante la vigencia 2020, por lo tanto y teniendo en cuenta que a la fecha ya se cuenta con la aprobación del presupuesto de la ESE para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, se procede a adelantar la etapa precontractual del mismo, fundamentados en el cumplimiento del lleno de requisitos contemplados en la Ley, haciendo la claridad y salvedad que se da inicio a la etapa precontractual contando con el amparo presupuestal de los recursos ya aprobados para la vigencia 2020, pero aclarando que el contrato que se derive de la presente Convocatoria Pública, iniciará su ejecución en la vigencia fiscal 2020.

Así las cosas, se realiza un recuento detallado de las etapas que se agotaron para obtener la aprobación del presupuesto de la vigencia fiscal 2020, de la siguiente manera:

PRIMERO: Mediante Acuerdo # 032 de la Junta Directiva, de fecha 29 de octubre de 2.019, se Aprobó el Presupuesto de la E.S.E. Hospital MARIO GAITÁN YANGUAS de Soacha, para la vigencia fiscal del 1° de enero al 31 de diciembre de 2.020, así:

A: INGRESOS: la suma de: **CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS m/cte. (\$ 49.246´808.595.00).**

B: GASTOS: la suma de: **CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS m/cte. (\$ 49.246´808.595.00).**y una **DISPONIBILIDAD FINAL:** por la suma de: **CERO PESOS M/cte., (\$ 0.00).**

SEGUNDO: El **CONFISCUN** mediante acto **Resolución de fecha 28 de noviembre** de 2.019, **aprobó** el presupuesto de **INGRESOS Y GASTOS** de la **E.S.E. HOSPITAL MARIO GAITÁN YAGUAS de Soacha**, aprobado previamente con el **Acuerdo # 032** del 29 de octubre de 2.019, por la **Junta Directiva**, de la **E.S.E.**, para la vigencia fiscal del **1° de Enero al 31 de diciembre de 2.020**, por el valor estipulado en dicho acuerdo.

Que la misma Resolución establece, que la **Desagregación y Liquidación del presupuesto de INGRESOS y GASTOS**, se hará mediante **Resolución del Representante legal**, de conformidad con lo aprobado en los **anexos 1 y 2 por el Confiscun**; el acto administrativo será presentado a la **Junta Directiva** de la E.S.E., para su información y refrendación, proceso que debe realizarse previamente a la ejecución del Presupuesto.

TERCERO: El **Gerente de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha**, mediante la **Resolución # 354** de fecha **12 de diciembre** de 2.019, **LIQUIDO Y DESAGREGO** el presupuesto de **INGRESOS y GASTOS**, para la vigencia fiscal del **1° de ENERO al 31 de DICIEMBRE de 2.020**, aprobado en la suma de: **CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS m/cte. (\$ 49.246´808.595.oo).**, según la desagregación por cada uno de los conceptos de las **Rentas y los Gastos**, aprobados por el **Confiscun**.

Así las cosas el presupuesto oficial definido para el presente proceso contractual es de **CIENTO CUARENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS M/CTE. (\$141.900.000)** amparado bajo la Disponibilidad Presupuestal No. 003 del 01 de enero de 2020 del rubro **COMPRA DE SERVICIOS A TERCEROS**.

III. TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El término de ejecución del contrato que se derive de la presente Invitación, será de **NUEVE (09) MESES**, contado a partir de la suscripción del acta de inicio.

IV. FORMA DE PAGO

Dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la factura, previo cumplimiento del pago de aportes al sistema general de seguridad social en salud y parafiscales si a ello hubiere lugar, acompañada de certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato, de acuerdo a la disponibilidad de los recursos.

Se realizarán Pagos mensuales iguales, posterior a la verificación del supervisor de las condiciones del servicio prestado por parte del contratista, de acuerdo con las tarifas ofertadas.

V. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

Los procesos de selección de contratistas y proveedores se rigen por el Derecho Privado conforme a lo dispuesto por los artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993; Código Civil y Código de Comercio, la Ordenanza No 020 del 22 de Marzo de 1996 y Estatuto de Contratación proferido por la Junta Directiva La E.S.E HOSPITAL MARIO GAITÁN YANGUAS DE SOACHA-Acuerdo 001 del 2018 y la Resolución 097 de 10 de abril de 2018, mediante la cual la Gerencia adopta el Manual de Contratación de la ESE.

VI. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN, LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

El oferente se compromete en la lucha contra la corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, para lo cual deberá diligenciar el formato SARLAFT, acto que se realizará con la suscripción del contrato

VII. SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD OCUPACIONAL, BIOSEGURIDAD Y

CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD AMBIENTAL

El contratista debe garantizar la entrega y el uso adecuado de los elementos requeridos para la protección personal y debe cumplir con las normas de seguridad industrial y universal de bioseguridad para las personas designadas para el cumplimiento del contrato. Igualmente deberá adoptar normas, sugerencias y seguir los procedimientos internos establecidos en la ESE.

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

En la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, actualmente se agendan un promedio mensual de 23.000 citas médicas tanto en la sede principal, como en los centros y puestos de salud, en los tres municipios que hacen parte de su zona de influencia (Soacha, Sibaté y Granada), situación que ha generado gran congestión y largas filas por parte de los usuarios, en los horarios de asignación de citas y en consecuencia insatisfacción y malestar en los mismos, además de retrasos en los procesos administrativos.

La E.S.E., para los meses de agosto a diciembre de la vigencia 2019, contrató un proceso de Call Center, donde se evidenció una reducción significativa en las filas en los puntos de asignación de citas médicas, situación que se puede observar en el siguiente cuadro:

CITAS A TRAVES DE	12 - 31 / AGO	1 - 30 / SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
CALL CENTER	2,008	4,697	6,177	4,084	16,966	21,21%
FACTURACION	14,743	18,835	16,549	12,892	63,019	78.79%
TOTAL	16,751	23,532	22,726	16,976	79,985	100.0%

Consolidado asignación de citas – Corte: 26.11.2019

Frente al análisis realizado se pretende contar con una solución que por su alto grado tecnológico disminuya la congestión en los servicios de consulta externa e igualmente que se eliminen barreras de acceso geográfico y también económico durante el proceso de asignación, resignación y recordación de citas; esto porque no puede desconocerse que en su gran mayoría los habitantes de los municipios de Soacha, Sibaté y Granada, no cuentan con los recursos económicos necesarios que les permitan realizar el desplazamiento que actualmente deben realizar para lograr la asignación de una cita, buscando entonces beneficiar una población que es altamente vulnerable como lo son: Mujeres gestantes, pacientes crónicos, personas en condición de discapacidad o con movilidad reducida, población infantil, adultos mayores, con lo cual claramente se verían atacadas barreras de acceso que actual y desafortunadamente pueden estarse presentando.

Igualmente con una herramienta o servicio como la que se pretende contratar sería posible evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, lo cual aportaría elementos necesario para cada día mejorar en nuestra percepción frente a los usuarios y de esta manera incidir directa y positivamente en la disminución de la inasistencia a las citas programadas, con lo que se lograría incidir positivamente en la imagen institucional y la mejora de la calidad de vida de los usuarios de los municipios de acción de la E.S.E.

Haciendo énfasis en otra de las situaciones que actualmente se presentan y que se refieren al alto grado de inasistencia por parte de los usuarios a las citas debidamente programadas, se pretende entonces con esta medida contar con un medio o herramienta tecnológica que permita recordar a los usuarios su cita programada con la debida y necesaria antelación, esto para impactar en los altos niveles de inasistencia, donde es claro que muchas veces esto se presenta porque precisamente los usuarios han programado su cita con tanta antelación que al momento de llegar a la fecha de la misma esta se ha olvidado, por lo que se pretende contar igualmente con un medio de recordación de citas hacia los usuarios, lo cual adicionalmente permite a la E.S.E. en el evento de que el usuario

no pueda asistir, agenda esta cita a otro usuario que la requiera y de esta manera incidir también positivamente en la oportunidad en la prestación del servicio.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario contratar una empresa de Centro de Contactos (Contact Center) que realice el proceso de asignación, recordación, reasignación y cancelación de citas médicas vía telefónica, con el fin de recortar los tiempos de respuesta por parte de la entidad hacia los usuarios, reducir la inasistencia y mejorar la imagen institucional, además de fortalecer a través de medios tecnológicos de comunicación, las campañas de salud que realiza la entidad, dando así cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente a través de la Resolución 1552 de 2016, que determina los estándares de oportunidad para medicina general y odontología general, la Circular 056 de 2009 que establece los estándares de oportunidad para las especialidades ofertadas, la Circular Externa 08 de 2018 de Supersalud que hace adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007, el Decreto 780 de 2016 que expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, la Resolución 2003 de 2014 que define los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de salud y habilitación de servicios de salud, además del cumplimiento de los planes de mejoramiento con las diferentes EPS's y con las metas establecidas en el Plan de Acción en Salud P.A.S.

Es importante señalar que se acude a este proceso público de contratación en búsqueda de contar con un Contac Center, teniendo en cuenta no solo la falta de conocimientos por parte de la E.S.E. toda vez que esta no es su finalidad o razón de ser, sino en el entendido de que esta manera de pretender agendar, resignar o cancelar citas, hace parte de nuestra razón de ser, así las cosas cuando se busca una presiona natural o jurídica que se especialice en este servicio y que se enfoque en el sector salud, se pretende una mejora continua, un mejor rendimiento administrativo y del propio servicio de la E.S.E., incremento en la satisfacción de los usuarios, reducción de costos por disminución precisamente de inasistencia de usuarios y así mejorar la oportunidad

IX. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Prestar el servicio de Centro de Contactos con diligencia y de conformidad con el plan de trabajo suscrito con el supervisor del contrato.
2. El contratista deberá prestar el servicio con operarios especializados en cada área según los requerimientos técnicos, garantizando permanentemente un equipo de trabajo para la ejecución del contrato evitando la rotación del personal, el cual debe ser exclusivo para el mismo.
3. Realizar semestralmente evaluación de competencias del equipo de trabajo con el cual ejecute el contrato, entregando soportes al supervisor.
4. Realizar, cuando la situación lo amerite y se solicite por parte de la E.S.E., cambio del personal para el efecto deberá tener en cuenta que el personal debe contar con el perfil y los requerimientos por especialidad y debe ser de conocimiento de la E.S.E. para la correspondiente autorización.
5. Responder por la conducta del personal a cargo y con el cual desarrolla la ejecución del presente contrato, manteniendo supervisión directa del mismo, velando porque la presentación y comportamiento del personal sea adecuada y correcta para la prestación del servicio.
6. Atender con sus propios recursos todas las llamadas (gestión in bond) de los usuarios de la entidad, y efectuar asignación de citas telefónicas, cancelación y reprogramación, además de brindar información general sobre los servicios del portafolio de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
7. Disponer de 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 E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, incluyendo:
 - a. Llamadas del ultimo día
 - b. Llamadas fuera del horario establecido

- c. Llamadas en horario hábil
 - d. Llamadas entrantes
 - e. Llamadas abandonadas
 - f. Llamadas contestadas
 - g. Llamadas atendidas dentro de nivel d servicio
 - h. Porcentaje de Nivel de servicio
 - i. Porcentaje de nivel de abandono. – Máximo 5%
 - j. Tiempo promedio de abandono
 - k. Llamadas salientes
 - l. Tiempo de conversación por agente y general
 - m. Velocidad promedio de llamada atendida
 - n. Porcentaje de Ocupacion Inbound
 - o. Porcentaje de Ocupacion Outbound
 - p. Citas asignadas por servicio
 - q. Citas canceladas por servicio
 - r. Citas reprogramadas por servicio
 - s. Citas en lista de espera por servicio
8. La grabación de todas las llamadas por operador deberá identificar y estar disponibles permanentemente para revisión por parte del supervisor.
 9. Disponer de una herramienta de software y hardware que permitan la marcación los registros de las bases de datos entregadas por la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
 10. Prestar el servicio de tal manera que se permita el soporte y agilización de los procesos de seguimiento al usuario esto es, en la actividad de asignación de citas como en aplazamiento, cancelación y reasignación de las mismas sobre los servicios de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, manejo de estadísticas e informes de tal manera que permita la información clara y oportuna del usuario externo.
 11. Programar la vectorización de llamadas que permita tener un sistema de audio respuesta con mensajes que suministre información sobre los horarios de atención telefónica, de tal forma que permita evaluar las necesidades de horarios adicionales.
 12. Realizar cambios periódicos a los mensajes de entrada según los requerimientos de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha entidad. Estos cambios deberán acordarse con el supervisor del contrato.
 13. Presentar reportes de gestión, volúmenes de registros, metas de cumplimiento y grabación de llamadas en la periodicidad u oportunidad que le sea requerido por el supervisor. Sobre la gestión telefónica de mes, discriminando número de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas, tiempos de respuesta y otros indicadores que permitan calidad del servicio prestado según estandarización.
 14. Atender con inmediatez toda emergencia o situación imprevista que pongan en riesgo la ejecución del contrato de acuerdo a las especificaciones dentro de la primera hora hábil de su conocimiento al supervisor.
 15. Informar o notificar al supervisor los riesgos identificados, así como las contingencias diseñadas para garantizar la continuidad y la calidad del servicio prestado a usuarios externos.
 16. Realizar durante la ejecución del contrato análisis de causas de no conformidades que surjan durante la prestación del servicio al usuario y presentar los planes de acción correctivas y preventivas al supervisor del contrato.
 17. Revisar y cumplir estándares de acreditación para su servicio y establecer planes de mejoramiento cuando así se requiera.
 18. Seguir parámetros de seguridad informática según indique la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
 19. Supervisar el servicio de voz y datos que ofrece los operadores que funcionan como proveedor para el servicio, esto es para el servicio de voz y datos, teniendo en cuenta que son responsables por la calidad del servicio
 20. Realizar oportunamente las reprogramaciones de los profesionales, una vez sea enviada la solicitud por parte de la E.S.E. en un tiempo no mayor a 2 horas.

Frente a la Infraestructura dispuesta para la prestación del servicio:

21. El proponente deberá informar y acreditar al supervisor del contrato, la infraestructura con que cuenta para la realización del objeto a contratar, entendiéndose por esto, su domicilio comercial, disponiendo de equipos de cómputos, así como un servidor que permita realizar las conexiones necesarias y demás elementos indispensables que se requieran para atender en debida forma las necesidades de contratación de la entidad.
22. El proponente deberá informar o acreditar la infraestructura de respaldo tecnológico con que cuenta para mitigar cualquier anomalía en la ejecución del contrato, con el fin de dar continuidad al servicio durante el periodo contratado.
23. El contratista asumirá los costos que se deriven del proceso de conectividad entre la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha y el Contact Center, garantizando niveles de seguridad informática y de confidencialidad del manejo de información según las políticas establecidas por la institución.

Frente al Recurso Humano dispuesto para la prestación del servicio:

24. El contratista deberá informar la relación del talento humano que formará parte del equipo de trabajo con el que cuenta para ejecutar el objeto del contrato.
25. El contratista deberá relacionar obligatoriamente las personas que desarrollarán los siguientes cargos y/o funciones equivalentes: Gerente General o representante legal, Coordinador Del Centro de Contacto, Administrador del Área de Sistemas, Gestores, así como el personal que considere pertinente involucrar en lo referente al manejo de tecnología de Call Center y prestación del servicio, donde no podrá inconsultamente realizar cambios de personal, es decir, deberá notificarlo y soportarlo anticipadamente con el supervisor del contrato.
26. El contratista deberá pagar oportunamente los salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales al personal que utilice o que haya utilizado en la ejecución del contrato, mantenerlos afiliados a las cajas de compensación familiar (si se encuentran obligados), efectuar el pago a los sistemas de seguridad social en pensiones, ARL y salud, efectuar el pago de derechos laborales y parafiscales.
27. El contratista debe velar por la calidad del servicio prestado por sus operadores de centro de contactos.
28. El contratista deberá avisar al supervisor del contrato con por lo menos 10 días hábiles de anticipación en caso que deba reemplazar a un operador ya sea por retiro o por licencia o vacaciones.
29. Todo operador que labore para el contratista deberá recibir capacitación sobre el manejo del software Dinámica Gerencial, la información de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha y Sistema Integrado de Calidad, lo cual será certificado por parte del supervisor del contrato.

X. DOCUMENTACIÓN JURÍDICA (CUMPLE O NO CUMPLE)

El proponente deberá adjuntar los siguientes documentos jurídicos:

DESCRIPCIÓN	PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA	UNIÓN TEMPORAL
Fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona natural o de su representante si es el caso.	SI	SI	SI*
Documento original que acredite la conformación y representación del consorcio o unión temporal	NO	NO	SI
Aporta fotocopia de la Libreta Militar en el caso de que el oferente sea hombre y menor de 50 años.	SI	SI	SI*
Si es Extranjero: cédula de extranjería, pasaporte vigente para titulares de visa de turista o visitante (de acuerdo con las normas	SI	SI	SI*

DESCRIPCIÓN	PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA	UNIÓN TEMPORAL
migratorias vigentes)			
Aporta certificado de la Cámara de Comercio del establecimiento de comercio expedido con una antelación no mayor a tres (3) mes a la fecha de cierre de la presente invitación.	SI	SI	SI*
Aporta fotocopia del Registro Único Tributario (RUT)	SI	SI	SI*
Aporta Certificado original donde manifiesta no encontrarse incurso en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en la normatividad legal vigente.	SI	SI	SI*
Aporta certificado del pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, durante un lapso no inferior a seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre de esta invitación, mediante certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal según el caso, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y demás normas que la modifiquen, adicione o complementen	SI	SI	SI*
Aporta Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal de la Contraloría General de la República, vigente a la fecha del cierre. (En caso de no aportarse la Entidad lo verificará).	SI	SI	SI*
Aporta Certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación, vigente al cierre. (En caso de no aportarse la Entidad lo verificará).	SI	SI	SI*
Registro Nacional de Medidas Correctivas – Policía Nacional	SI	SI	SI*

* De cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio y sus representantes legales según aplique

NOTA 1

Si alguno de los documentos no fue aportado o es aportado de manera incompleta o ilegible, la Oficina Jurídica de la ESE, podrá requerir al proponente para que subsane lo requerido, lo cual deberá realizarse dentro de los términos otorgados por la ESE. En el evento de no ser subsanado lo requerido, se considerara que no cumplen el criterio exigido.

Frente a la posibilidad de subsanar documentos o requisitos que hacen parte de la futura contratación o referentes al futuro proponente, el parágrafo 1° del artículo 5° de la Ley 1150 de 2007 establece que si tales no son necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, podrán ser solicitados por las Entidades en cualquier momento, hasta la adjudicación o hasta antes de su inicio.

Así las cosas, la ESE puede solicitar a los oferentes subsanar los errores o inconsistencias en los documentos presentados para acreditar los requisitos habilitantes

NOTA 2 PERSONA NATURAL:

En el evento que la persona natural que haga parte del régimen simplificado de facturación pero que durante la vigencia 2018 tuvo una facturación superior a los 3.500 uvt. Deberá registrarse como régimen simplificado de igual manera sucederá si, durante la ejecución del contrato supera el mencionado tope.

NOTA 3 PARA PERSONA JURÍDICA:

Si la persona jurídica está obligada a tener Revisor Fiscal, conforme a la normatividad legal vigente, la certificación de aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, ARP, pensiones y aportes a las Cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje deberá ser expedido por el mismo.

Si la persona jurídica no está obligada a tener Revisor Fiscal, conforme a la normatividad legal vigente, la certificación podrá ser expedida por su Representante Legal.

NOTA 4 UNIÓN TEMPORAL:

Si los integrantes de la Unión Temporal están obligados a tener Revisor Fiscal, conforme a la normatividad legal vigente, la certificación de aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, ARP, pensiones y aportes a las Cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje deberá ser expedido por el mismo.

XI. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas para la prestación del servicio de Centro de Contactos (Contact Center) que todos los proponentes deberán comprometerse a cumplir:

- El Centro de Contactos deberá presentar al supervisor, el cronograma de implementación, adecuación y prueba del servicio, el que no debe superar el primer mes de ejecución del contrato.
- El Centro de Contactos deberá recibir todas las llamadas (Gestión inBound) de usuarios de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, y efectuara la asignación telefónica, cancelación, reasignación de citas, teniendo como tiempo de espera para gestionar las llamadas en un tiempo inferior a 5 minutos.
- La asignación, cancelación y reasignación de citas a través del Contac Center se realizará en el total de sedes de la institución así:
 - Sede Asistencial hospitalaria
 - Centro de Consulta externa
 - Sede Especialistas
 - Centro de Salud de Sibaté
 - Puesto de Salud de Pablo Neruda
 - Centro de Rehabilitación
 - Sede SPA
 - Centro de Salud de Granada
 - Centro de Salud de Ciudad Latina
 - Puesto de Salud de Santillana
 - Centro de Salud Luis Carlos Galán – Cazuca
 - Puesto de Salud La Isla
 - Puesto de Salud Santillana
- El Centro de Contactos debe contar con una plataforma tecnológica que incluya un Sistema Interactivo de respuesta, con funcionalidades de atención, control y grabación de llamadas, que permita mediante la tecnología adecuada la obtención de los indicadores, reportes e informes que requiere la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
- El Centro de Contactos deberá prestar un servicio que permita el soporte y agilización de los procesos de seguimiento al usuario dentro del marco del objeto contractual, es decir en lo referente a asignación, reprogramación, información y cancelación de citas.
- El Centro de Contactos deberá atender con sus propios recursos, las llamadas que ingresen de los usuarios de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha en pro de: realizar la asignación de cita telefónica, aplazamiento, cancelación y reasignación de la cita, información general sobre los servicios de la entidad y educación. El usuario deberá tener la posibilidad de comunicarse a través de una línea de atención única que transfiera las

llamadas a los asesores del centro de contacto, a través de la línea telefónica establecida únicamente para el desarrollo del contrato.

- El Centro de Contactos deberá seguir los parámetros establecidos por la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, para la asignación, cancelación y reasignación de citas telefónicas.
- El Centro de Contactos durante la ejecución del contrato deberá reportar a la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha a través del supervisor, los riesgos identificados mediante el desarrollo del objeto contractual, así como los planes de contingencia diseñados para garantizar la continuidad del servicio.
- El Centro de Contactos deberá presentar al supervisor el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y comunicación que serán utilizados en la ejecución del contrato, y el respectivo informe de ejecución del mismo de forma mensual.
- El Centro de Contactos deberá contar con herramientas de Software y Hardware que permitan la marcación automática de los registros de las bases de Datos entregadas por la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, presentando reportes de tiempos de gestión, volumen de registros tocados, metas de cumplimiento y grabación de llamadas.
- El Centro de Contactos deberá programar en la vectorización de llamadas que permita tener un sistema de audio respuesta con mensajes que suministre información sobre los horarios de atención telefónica, de tal forma que permita evaluar las necesidades de horarios adicionales y volúmenes establecidos de llamadas en horarios fuera de los previstos en principio.
- El Centro de Contactos deberá realizar cambios periódicos a los mensajes de entrada según los requerimientos de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha. Estos cambios deben ser concertados con el Supervisor del contrato.
- El Centro de Contactos deberá presentar informes de gestión telefónica mensuales discriminando número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas, llamadas retornadas, el perfil de las llamadas, citas atendidas, los tiempos de espera y de respuesta, y otros indicadores que permitan a la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha evaluar la calidad del servicio prestado, los cuales serán estandarizados durante el desarrollo del contrato. La periodicidad y el contenido de los informes serán acordados entre las partes y siempre se sujetaran a las necesidades de la E.S.E.
- El Centro de Contactos deberá mantener la efectividad de llamadas mínimo en un 95% con base en las cifras históricas de entrada de llamadas.
- El Centro de Contactos deberá realizar grabaciones de todas las llamadas por operador identificadas por número de teléfono y tenerlas a disponibilidad del supervisor del contrato de forma permanente en caso de que sea necesario su revisión. El sistema debe grabar la totalidad de las llamadas atendidas en el tiempo de ejecución del contrato en su mismo sistema, y debe ser posible su exportación y reproducción mediante cualquier criterio que permita obtener: fecha y hora de la llamada, número de origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada.
- Los archivos e información grabada por el Centro de Contactos se mantendrá durante el término de ejecución del contrato bajo su custodia, al momento de la finalización del mismo, procederán a la entrega a la E.S.E. los Backups de toda la información y procederán a borrar de su almacenamiento la misma información, lo cual deberán certificar de haber realizado.
- El Centro de Contactos debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida, esto al final del evento, generando un informe de este nivel de satisfacción al supervisor del contrato de manera mensual.
- El Centro de Contactos deberá hacer entrega de la información grabada al supervisor del contacto de manera bimensual, lo cual será soporte de la debida ejecución del contrato.
- El Centro de Contactos deberá disponer de un coordinador de proyecto, que esté en permanente contacto con el supervisor del contrato designado por la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.

- El Centro de Contactos deberá informar o notificar al supervisor del contrato los riesgos identificados, así como los planes de contingencia diseñados para garantizar la continuidad y la calidad del servicio al usuario de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
- El Centro de Contactos deberá garantizar a la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha la estabilidad del equipo de trabajo con un índice de rotación inferior al 10%, salvo situaciones de fuerza mayor en pro de que con la continuidad brindar un mejor servicio al usuario, así mismo concertar con la Entidad la inducción, reinducción y capacitación del equipo humano que estará atendiendo a los usuarios de la institución.
- El Centro de Contactos deberá garantizar a la Entidad la confidencialidad de la información que ésta suministre ó que durante el ejercicio realizado se logre captar, según la política de confidencialidad de información establecida por la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, la cual se socializara al oferente adjudicado l inicio de la ejecución del contrato.
- El Centro de Contactos deberá Supervisar el servicio de voz y datos que ofrece los operadores que funcionan como proveedor del enlace de voz y datos, teniendo en cuenta que estos se responsabilizan de la calidad del servicio.
- El Centro de Contactos deberá seguir los parámetros de seguridad de informática, a nivel de hardware y software según indique la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
- El Centro de Contactos deberá realizar análisis de causa y planes de mejoramiento, según las manifestaciones y no conformidades reportadas por la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha y presentarlas al supervisor del contrato.
- El Centro de Contactos deberá realizar la revisión de los estándares ambulatorios de acreditación en salud para su servicio, participar en las autoevaluaciones y establecer el plan de mejoramiento continuo de la calidad, cuyo seguimiento e impacto debe ser presentado a los supervisores.
- El Centro de Contactos deberá cumplir con los elementos de seguridad industrial establecidos por la Ley, para garantizar que todo el personal vinculado para la ejecución del contrato cuente con los elementos necesarios para realizar sus actividades de manera eficiente.
- Dar cumplimiento a las disposiciones para el Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo SARLAFT

XII. CRITERIOS DE SELECCIÓN (CUMPLE O NO CUMPLE)

Para la evaluación técnica se tendrá en cuenta los siguientes factores

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 técnico o profesional 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.		

Critero	Cumple	No Cumple
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.		

XIII. CRITERIO DE EXPERIENCIA (CUMPLE O NO CUMPLE)

El proponente deberá acreditar experiencia mínima de diez (10) años en la prestación de servicios de centro de contactos en entidades del sector salud en procesos de asignación, cancelación y reasignación de citas médicas, adquirida durante los doce (12) años anteriores a la fecha de entrega de la oferta en **cuyo objeto incluya la prestación de servicios de centro de contactos en entidades del sector salud en procesos de asignación, cancelación y reasignación de citas médicas.**

Para efectos de calificación estas certificaciones deben contener:

- Nombre de la persona natural o jurídica contratante (dirección y teléfono).
- Nombre de la persona natural o jurídica que prestó el bien o servicio.
- Objeto del contrato.
- Fecha de iniciación y terminación del contrato o tiempo de ejecución del contrato (día, mes y año)
- Valor del contrato.
- Porcentaje de participación (en caso de contratos celebrados como parte de un consorcio o unión temporal)
- Recibido total o parcial a satisfacción y cumplimiento.
- Nombre, firma y cargo de quien expide la certificación.

Las certificaciones que no cumplan con los anteriores parámetros no se tendrán en cuenta para efectos de verificación.

Para efectos de la evaluación de experiencia se tendrán en cuenta únicamente las certificaciones de contratos cuyo valor sea igual o superior al 100% del presupuesto oficial de la presente invitación.

Las certificaciones que reporten incumplimiento del contrato, no se tendrán en cuenta para la verificación de cumplimiento de lo exigido por la ESE.

XIV. PROPUESTA ECONÓMICA

La cotización se deberá presentar teniendo en cuenta los requerimientos técnicos solicitados. (Anexo Técnico - Económico)

Para la evaluación de este criterio sólo se tendrán en cuenta las PROPUESTAS que hayan sido ADMITIDAS JURÍDICAMENTE y que hayan CUMPLIDO con los requisitos TÉCNICOS.

El cual se deberá ofertar de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas. Cuando el proponente omita incluir el IVA de un bien que esté gravado, se entiende que está incluido dentro del valor ofertado.

XV. EVALUACIÓN TÉCNICA DE VALOR AGREGADO -100 PUNTOS-

Los oferentes podrán ofertar los valores agregados que consideren, esto es bienes o condiciones que mejoren de manera sustancial la oferta presentada.

XVI. EVALUACIÓN ECONÓMICA

Análisis Económico (Total 500 puntos).

La mayor calificación la obtendrá la propuesta cuyos valores unitarios incluido IVA sea la más económica, las demás propuestas recibirán la calificación que corresponda, después de hacer una regla de tres simple.

XVII. CRITERIOS DE DESEMPATE.

Si de la sumatoria de los puntajes asignados a los diferentes criterios evaluados dos (2) o más ofertas obtienen empate en el mayor puntaje, se observaran las siguientes reglas:

- a. Se preferirá la oferta que haya obtenido la mayor calificación en el criterio económico.
- b. Si con la calificación del criterio económico, subsistiera el empate, se preferirá la oferta que presente certificaciones de experiencia por un mayor valor, y que haya cumplido con las cuatro certificaciones.
- c. Si persiste el empate, serán preferidos en igualdad de condiciones los oferentes empleadores que acrediten tener en sus nóminas por lo menos un mínimo del 10% de sus empleados en condiciones de discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el art. 24 de la ley 361 de 1997.
- d. No obstante si persiste el empate se acudirá al mecanismo de la balota en audiencia pública con la presencia de los delegados de cada una de las Empresas Sociales del Estado y los oferentes que estén interesados en participar.

Tanto del desempate por mayor puntaje en el aspecto económico, como el de experiencia, se levantará acta que suscribirán los Gerentes de los Hospitales y los integrantes del grupo evaluador.

XVIII. ANÁLISIS RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

Riesgos Económicos: Son los derivados del comportamiento del mercado, tales como la fluctuación de los precios de los insumos, desabastecimiento y especulación de los mismos, entre otros.

Riesgos Sociales o Políticos: Son los derivados de los cambios de las políticas gubernamentales y de cambios en las condiciones sociales que tengan impacto en la ejecución del contrato.

Riesgos Operacionales: Son los asociados a la operatividad del contrato, tales como la suficiencia del presupuesto oficial, del plazo o los derivados de procesos, procedimientos, parámetros, sistemas de información y tecnológicos, equipos humanos o técnicos inadecuados o insuficientes.

Riesgos Financieros: Son el riesgo de consecución de financiación o riesgo de liquidez para obtener recursos para cumplir con el objeto del contrato, y (ir) el riesgo de las condiciones financieras establecidas para la obtención de los recursos, tales como plazos, tasas, garantías, contragarantías, y refinanciaciones, entre otros.

Riesgos Regulatorios: Derivados de cambios regulatorios o reglamentarios que afecten la ecuación económica del contrato.

Riesgos de la Naturaleza: Son los eventos naturales previsible en los cuales no hay intervención humana que puedan tener impacto en la ejecución del contrato, por ejemplo los temblores, inundaciones, lluvias, sequías, entre otros.

Riesgos Ambientales: Son los derivados de las obligaciones legales o reglamentarias de carácter ambiental, así como de las licencias, planes de manejo o de permisos y autorizaciones ambientales, incluyendo tasas retributivas y compensatorias, obligaciones de mitigación, tareas de monitoreo y control, entre otras.

Riesgos Tecnológicos: Son los derivados de fallas en los sistemas de comunicación de voz y de datos, suspensión de servicios públicos, nuevos desarrollos tecnológicos o estándares que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del contrato, obsolescencia tecnológica.

RIESGOS INTERNOS	RIESGOS EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades, fortalezas y debilidades del personal que participa en las etapas del proceso de contratación. • Demora en procesos administrativos que afecten el proceso de contratación. • Disponibilidad de recursos económicos para adelantar el proceso. • Deficiencias en el ejercicio de supervisión. • Manejo inadecuado del software Dinámica Gerencial Hospitalaria por parte de los usuarios autorizados en el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas a través del Contact Center. • Interrupción del Canal de comunicación dispuesto para el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas a través del Contact Center. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inoportunidad en la legalización del contrato. • Falta de calidad en el bien y/o servicio contratado. • Resistencia al trabajo articulado a las necesidades institucionales. • No cumplimiento de medidas y planes de mejoramiento frente al objeto contratado. • Pérdida de información en las grabaciones realizadas a través del Contact Center.
FORMA DE MITIGARLO	FORMA DE MITIGARLO
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal que interviene en el proceso. • Establecer puntos de control en los procedimientos identificando barreras. • Verificación previa y obligatoria con el área de presupuesto para garantizar existencia de los recursos. • Capacitación a supervisores de contratos y medición de adherencia a las disposiciones que rigen su ejercicio. • Cronograma de capacitación al personal designado por el contratista en conjunto con el administrador del sistema de información DGH.NET y el proceso de facturación, con el fin de evidenciar las falencias que se tengan en el manejo del software. • Disponer de planes de contingencia que garanticen la continuidad de la comunicación para el agendamiento, cancelación y reprogramación de citas médicas a través del Contact Center. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento oportuno y permanente por el área competente y responsable de la legalización del contrato, con matriz que regule tiempos de legalización. • Reuniones de seguimiento a la ejecución de los contratos entre las partes, levantando actas de las mismas. • Seguimiento de los compromisos adquiridos, requiriendo a las partes y conminando su cumplimiento. • Disponer de herramientas tecnológicas que permitan el almacenamiento de las grabaciones generadas en el Contact Center con su respectiva copia de seguridad.

XIX. LAS GARANTÍAS EXIGIDAS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

A. Cumplimiento del objeto del contrato, por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor total del contrato y con una duración igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato.

- B. Amparo de calidad del servicio**, por una cuantía equivalente al quince (15%) por ciento del valor total del contrato y con una duración igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, contados a partir de la suscripción del contrato.
- C. Amparo de calidad de los bienes**, por una cuantía equivalente al Treinta (30%) por ciento del valor total del contrato y con una duración igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, contados a partir de la suscripción del contrato.
- D. Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e indemnizaciones laborales del personal a cargo del contratista**; por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%), del valor total del contrato y con una duración igual al plazo de ejecución del contrato, y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción del contrato

XX. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se convoca a las Veedurías Ciudadanas a fin de que se hagan partícipes del proceso en cumplimiento de lo consagrado en el Decreto 371 de 2010 o las normas que lo modifiquen.

XXI. SITIO, PLAZO Y FORMA DE ENTREGA DE LAS PROPUESTAS:

FORMA DE ENTREGA: En sobre sellado en la oficina de Contratación, dirigidos a la subgerencia administrativa.

PLAZO DE ENTREGA: 23 de diciembre de 2019

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

HORARIO: hasta las 11:00 .M.

Cordialmente,

Original Firmado
LIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA
Gerente

Aprobó: Subgerente Administrativo / Pedro Enrique Chaves C.
Revisó: Asesor Jurídico / Miguel Ángel Liñero C.
Elaboró: Abogado de contratación/ Jorge Alberto García

ANEXO No. 1

**MODELO DE CERTIFICACIÓN ACREDITANDO PAGO DE APORTES SOLO APLICA
PARA PERSONAS JURÍDICAS (ART. 50 LEY 789/02)**

Nombre o razón social del proponente _____

CERTIFICACIÓN

El suscrito Certifico que _____ con CC., o NIT No. _____, ha cumplido con el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, durante _____ () meses, incluyendo los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre de esta convocatoria.

Expedida a los _____ días del mes de _____ de _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

(Proponente, Representante legal o Revisor Fiscal (cuando esté OBLIGADO A TENER REVISOR FISCAL))

LAS PERSONAS NATURALES O PROPIETARIOS DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, DEBEN ACREDITAR SU AFILIACIÓN A SALUD Y PENSIONES Y PAGO DEL MES ANTERIOR A LA FECHA DE CIERRE.

ANEXO TÉCNICO ECONÓMICO

Propuesta	Valor Mensual Propuesta I.V.A. Incluido
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.	

VALOR TOTAL DE LA OFERTA POR NUEVE MESES	\$
---	----

EL ANTERIOR ANEXO NO PODRÁ SER OBJETO DE MODIFICACIONES