

CONTRATACIÓN DIRECTA

EVENTO ESPECIAL No. 068 – 2017

Se informa a los interesados que se da apertura a proceso de contratación directa – Eventos Especiales para la contratación de:

CONTRATAR EL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO COMO ESTRATEGIA UNIFICADA DE LAS UNIDADES DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIO DE SALUD NORTE E.S.E PARA CUBRIR LA NECESIDAD DE AGENDAMIENTO Y CANCELACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA

Certificado de Disponibilidad Presupuestal: 1380 del 31 de Mayo de 2017

Valor CDP: CIENTO NOVENTA MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/cte \$ 190.228.796 los cuales soporta esta invitación.

Tiempo inicial: DOS (2) MESES PRORROGABLES UN MES MAS

Forma de Pago: Noventa (90) días, después de radicada la factura en el área de cuentas por pagar.

Plazo máximo para entrega de cotizaciones u ofertas: 8 de Junio 2017

Hora: 12.00 pm

Las cotizaciones podrán presentarse en físico en la Sede Administrativa, ubicada en la calle 66 No 15-41 piso 3 Oficina de compras o a través del correo electrónico: compras@subrednorte.gov.co, comprasrednorte3@gmail.com

Requerimientos Jurídicos: En caso de ser seleccionado, el oferente debe presentar para efectos de elaboración del contrato los siguientes requisitos:

COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES
FOTOCOPIA DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO - RUT -
FOTOCOPIA DEL REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA - RIT -
FOTOCOPIA DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS - PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CERTIFICADO ANTECEDENTES - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CERTIFICADO ANTECEDENTES JUDICIALES - POLICÍA NACIONAL
CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES
CERTIFICACIÓN DE NO ENCONTRARSE INCURSO EN RÉGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADE
PÓLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA 10% SOBRE EL VALOR DE LA PROPUESTA

Cra. 6ª No. 119B-14

Código postal: 110111

Tel.: 6583030

www.hospitalusaquen.gov.co

Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E

Requisitos Técnicos:

Infraestructura Física: Área de trabajo, debe contar con un espacio físico exclusivo dentro de sus instalaciones, la sala de alojamiento del servidor y rack deberá contar con las normas de seguridad estándares en cuanto a la refrigeración, aislamiento y restricción en el ingreso y acceso al mismo, deberá contar con los equipos de comunicación, las patcheras de datos y telefonía, cada puesto de trabajo deberá contar mínimamente con una conexión de datos, una conexión de telefonía y las conexiones necesarias de energía eléctrica, escritorios y sillas ergonómicas, equipos de computo (PC, teclado, mouse, pantalla, licenciamiento del sistema operativo a utilizar, antivirus), teléfono con diadema profesional, instalaciones (área de descanso, cafetería, lockers, etc)

Infraestructura Tecnológica: Plataforma tecnológica, aplicativo de seguimiento a la gestión, licencias originales de uso del software, voz IP (Internet de alta velocidad, telefonía de alta calidad), sistema telefónico con distribución automática de llamadas, calificación del servicio y encuesta de satisfacción, asignación por skill, menú y mensajes de enrutamiento de llamadas, manejo de anuncios de espera y audio textos, call back assistant, click to call, SMS, audio respuesta, plataforma de gestión inbound, grabación y almacenamiento de llamadas.

Talento Humano: Gerente de proyecto, coordinador, formador, analista de calidad y 27 agentes (Técnicos o estudiantes profesionales con mínimo 5 semestres de estudio, horarios flexibles

Soporte: Que garantice el mantenimiento y la limpieza de los equipos, escaneo del software, reemplazo de partes, correcta administración de la infraestructura tecnológica y telefónica, mesa de ayuda para atender fallas y errores

Disponibilidad: Sistema que garantice disponibilidad del servicio y equipo de misión al 100% en el horario de Lunes a viernes de 6am a 7pm y Sábados de 7am a 1pm, servidores de alta disponibilidad, garantía del servicio eléctrico

Manejo Contingencias: Actualizaciones controladas en los servidores y plataformas, respuesta inmediata ante imprevistos

Seguimiento y medición: Presentación de Informes, indicadores y estadísticas que den cuenta de la gestión realizada.

Obligaciones del contratista

1. Realizar proceso de búsqueda, selección y contratación del personal requerido para atender la operación, de las misma manera, el proveedor se hace responsable del pago de prestaciones legales conforme a la ley.
2. Agendar y cancelar en el Sistema de Información Hospitalario citas de consulta externa, mediante la recepción de llamadas, chats y correos, darle trámite a las actividades que surjan de las solicitudes recibidas
3. Supervisar y hacer control de calidad de la gestión
4. Generar reportes para ser consultados en línea o enviados automáticamente al correo del supervisor
5. Crear y administrar campañas asociadas a los procesos de la Subred Norte E.S.E
6. Integración con el HIS

Cra. 6ª No. 119B-14

Código postal: 110111

Tel.: 6583030

www.hospitalusaquen.gov.co

Info: Línea 195



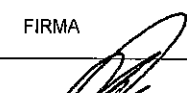
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

7. Atender de manera estandar y adecuada cada llamada para aumentar la efectividad
8. Crear y administrar el protocolo de atención (Saludo, despedida, etc) de cada llamada
9. Contar con información en línea de la atención.
10. Proteger la base de datos y el HIS.
11. Prestar soporte local, en español y de alta calidad.
12. Evaluar la gestión de los agentes, capacitarlos
13. Entregar estadísticas de llamadas recibidas, perdidas, contestadas, grabadas, tiempo en espera antes de ser atendido, tiempo promedio de conversación, cumplimiento de la meta de nivel de servicio.
14. Crear procesos que permitan identificar necesidades de la Subred para determinar el tipo de aplicaciones y campañas requeridas por la entidad
15. Crear y administrar campañas requeridas para lograr la mayor efectividad en la prestación del servicio.
16. Monitorear la gestión y calidad de la información por parte del agente.
17. Garantizar la seguridad y continuidad sin interrupciones del servicio.
18. Seguridad para garantizar la confidencialidad de la información.
19. Atender los requerimientos del contratante que se generen de la gestión del servicio.

Cordialmente,

YIDNEY ISABEL GARCÍA RODRÍGUEZ

Gerente

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	ÁREA	FIRMA
PROYECTADO POR:	Andres Mauricio Mojica	Dirección de contratación -Compras	
REVISADO POR:	Dr. Álvaro Galvis	Director de contratación	
APROBADO POR:	Dra. Yidney Isabel García Rodríguez	Gerente	
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto lo presentamos para firma de la Gerente			

Cra. 6ª No. 119B-14
Código postal: 110111
Tel.: 6583030
www.hospitalusaquen.gov.co
Info: Línea 195

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

FECHA DE EXPEDICIÓN: Mayo 31 De 2017

CDP. No.

1380

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO
CERTIFICA:

COPIA

QUE EN LA FECHA LOS REGISTROS DE EJECUCION PRESUPUESTAL MUESTRAN EL SIGUIENTE SALDO DE APROPIACION:

DEPENDENCIA : T01 GERENCIA Y JUNTA DIRECTIVA

CODIGO RUBRO.....: 1000013210300000000000501

CODIGO PRESUPUESTAL.....: 321030501

NOMBRE RUBRO.....: CONTRATACION SERVICIOS ASISTENCIALES GENERALES

SALDO DE DISPONIBILIDADES : 77,754,723.00

PRESUPUESTO DISPONIBLE : 405,767,630.00

SALDO DE APROPIACION : 483,522,353.00

SE EXPIDE ESTE CERTIFICADO A SOLICITUD DE: GARCIA RODRIGUEZ YIDNEY ISABEL ,
EL OBJETO DE ESTA DISPONIBILIDAD SE PERFECCIONARA CON GIRO RESERVADO,
PARA RESPALDAR EL COMPROMISO:SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO COMO ESTRATEGIA
DE UNIFICADA DE LA SUBRED PARA AGENDAMIENTO CITAS

POR UN VALOR INICIAL DE : 190,228,796.00

CON UN VALOR REINTEGRADO DE : .00

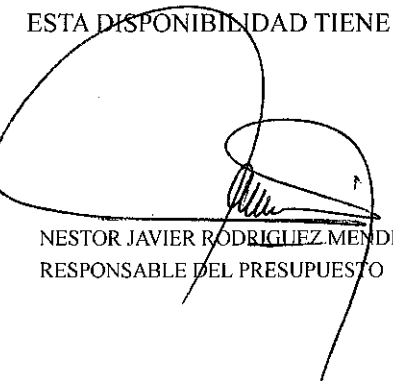
PARA UN VALOR ACTUAL DE : 190,228,796.00

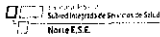
CIENTO NOVENTA MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS CON 00/100
M/CTESOBRE ESTA MISMA APROPIACION SE HAN EXPEDIDO A LA FECHA CERTIFICADOS DE
DISPONIBILIDAD PARA COMPROMISOS POR VALOR DE: 77,754,723.00

LOS CUALES NO HAN SIDO RESERVADOS NI ANULADOS.

DISPONIBILIDAD NETA : 215,538,834.00

ESTA DISPONIBILIDAD TIENE UNA VIGENCIA DE (180) DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN.


NESTOR JAVIER RODRIGUEZ MENDEZ
RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO

	SOLICITUD DE COMPRA	CODIGO : RF-F-01-02
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. RECURSOS FISICOS	VERSION : 2
		PAGINA : 1 DE 1
		FECHA : 02/05/2017

Fecha de Solicitud d/m/a	30/05/2017	Fecha de Recibido d/m/a	
--------------------------	------------	-------------------------	--

DATOS DEL SOLICITANTE	
Nombre del Solicitante:	MARIELA ARAQUE PEÑA
Servicio / Área:	DESARROLLO INSTITUCIONAL

JUSTIFICACIÓN DE LA COMPRA O SERVICIO
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., requiere el servicio de un Centro de Contacto como estrategia unificada de las 32 unidades de servicio para cubrir la necesidad de agendamiento y cancelación de citas de Consulta Externa, teniendo en cuenta el promedio de citas agendadas presencialmente durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2017 de 71,450 citas y brindar información general al Usuario a través de un servicio ágil, fácil y sostenible de los servicios ambulatorios de la Subred.

REQUISITOS DE LA COMPRA O SERVICIO

Item	Nombre / Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Promedio consumo mensual	Especificación Técnica	Observación	**PC
1	Servicio de Centro de Contacto (Call Center)	1	call center			Soportar la prestación del servicio de centro de contacto sobre plataformas tecnológicas de fabricantes líderes en software, garantizando confiabilidad, disponibilidad y soporte a las soluciones ofrecidas	

Infraestructura Física: Área de trabajo, debe contar con un espacio físico exclusivo dentro de sus instalaciones, la sala de alojamiento del servidor y rack deberá contar con las normas de seguridad estándares en cuanto a la refrigeración, aislamiento y restricción en el ingreso y acceso al mismo, deberá contar con los equipos de comunicación de datos y telefonía, cada puesto de trabajo deberá contar mínimamente con una conexión de datos, una conexión de telefonía y las conexiones necesarias de energía eléctrica, escritorios y sillas ergonómicas, equipos de cómputo (PC, teclado, mouse, pantalla, licenciamiento del sistema operativo a utilizar, antivirus), teléfono con diadema profesional, instalaciones (área de descanso, cafetería, lockers, etc). Deberá manejar puestos de supervisión con facilidad de escucha, conferencia, instrucción.

Infraestructura Tecnológica: Plataforma de gestión telefónica con tecnología de punta, capacidad de IVR entrante y saliente en la misma plataforma de comunicaciones, la cual deberá permitir ser operada y auditada remotamente vía Web de manera online. Deberá contemplar mecanismo de distribución equitativa de llamadas en función del orden de su entrada, además de poder en forma simultánea administrar la recepción de más de un número telefónico, la clasificación, priorización y esquemas de encolamiento del sistema de atención telefónica y la integración con las aplicaciones del sistema de registro de entrada y la base de datos existente; deberá tener además reconocimiento de Call ID, Tendrá que poseer funciones de conexión de red y ACD virtual, asignación de llamadas en función de niveles de especialización según los recursos disponibles con administración transparente de múltiples sitios para supervisor, aplicativo de seguimiento a la gestión, licencias originales de uso del software, voz IP (Internet de alta velocidad, telefonía de alta calidad), calificación del servicio y encuesta de satisfacción, asignación por skill, menús y mensajes de enrutamiento de llamadas, manejo de anuncios de espera y audio textos, call back assistant, click to call, SMS, audio respuesta, plataforma de gestión inbound, grabación y almacenamiento del 100% de las llamadas. Deberá brindar información en línea referida a la performance del centro mismo y tener balance de carga entre puestos y poder establecer transferencias y/o conferencias entre operadores. Deberá contar con CRMs de las disponibles en el mercado.

Talento Humano: Gerente de proyecto, coordinador, formador, analista de calidad y 27 agentes (técnicos o estudiantes profesionales con mínimo 5 semestres de estudio, horarios flexibles)

Soporte: Que garantice el mantenimiento y la limpieza de los equipos, escaneo del software, reemplazo de partes, correcta administración de la infraestructura tecnológica y telefónica, mesa de ayuda para atender fallas y errores.

Disponibilidad: Sistema que garantice disponibilidad del servicio y equipo de misión al 100% en el horario de Lunes a viernes de 6am a 7pm y Sábados de 7am a 1pm, servidores de alta disponibilidad, garantía del flujo eléctrico

Manejo Contingencias: Actualizaciones controladas en los servidores y plataformas, respuesta inmediata ante imprevistos

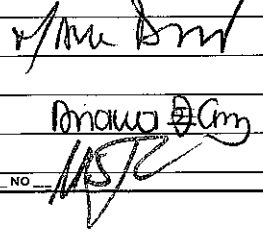
Seguimiento y medición: Presentación de Informes, indicadores y estadísticas que den cuenta de la gestión realizada.

¿Se anexa documento de detalle de descripción? SI ☐ NO ☒

CONDICIONES DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS
Requisitos habilitantes jurídicos y financieros. Ver lista de chequeo documentos para contratar. Técnicos: Además de los mencionados en las especificaciones técnicas, el proveedor debe asignar un server microsoft con licencia de escritorio remoto según el número de agentes que simultáneamente se encuentren conectados recibiendo llamadas, licencia del sistema operativo Windows 2012 R2, memoria de 32 RAM y disco duro 300(Raid 1). Definir y relacionar los usuarios que ingresaran vía remota (usuario Windows y usuario . para la asignación de permisos al sistema de información de la entidad (HIS). Disponibilidad para capacitación en el manejo del sistema institucional (HIS) Modelo de Operación: Que especifique gradualidad de crecimiento de la operación de acuerdo con el dimensionamiento de las llamadas a recibir, teniendo en cuenta que mientras se da a conocer y se posiciona el servicio, este no tendrá el mismo tráfico de llamadas, esquema de seguimiento, modelo de capacitación, cronograma de implementación, puesta en marcha y desarrollo de la operación.
Responsable Técnico de la evaluación de propuestas: Fanny Rugeles - Servicio al Ciudadano y Claudia Montoya - Desarrollo Institucional

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
1. Realizar proceso de búsqueda, selección y contratación del personal requerido para atender la operación, de la misma manera, el proveedor se hace responsable del pago de prestaciones legales conforme a la ley. 2. Agendar y cancelar en el Sistema de Información Hospitalario de la subred conforme a los lineamientos de la Entidad, citas de consulta externa, mediante la recepción de llamadas, chats y correos, darle trámite a las actividades que surjan de las solicitudes recibidas. 3. Supervisor y hacer control de calidad de la gestión. 4. Generar reportes para ser consultados en línea o enviados automáticamente al correo del supervisor. 5. Crear y administrar campañas asociadas a los procesos de la Subred Norte E.S.E. 6. Atender de manera estándar y adecuada cada llamada para aumentar la efectividad. 7. Crear y administrar el protocolo de atención (Saludo, despedida, etc) de cada llamada. 8. Contar con información en línea de la atención. 9. Proteger la base de datos y el HIS. 10. Prestar soporte local, en español y de alta calidad. 11. Evaluar la gestión de los agentes, capacitados. 12. Entregar estadísticas de llamadas recibidas, perdidas, contestadas, grabados, tiempo en espera antes de ser atendido, tiempo promedio de conversación, cumplimiento de la meta de nivel de servicio, etc. 13. Crear procesos que permitan identificar necesidades de la Subred para determinar el tipo de aplicaciones y campañas requeridas por la entidad. 14. Crear y administrar campañas requeridas para lograr la mayor efectividad en la prestación del servicio. 15. Monitorear la gestión y calidad de la información por parte del agente. 16. Garantizar la seguridad y continuidad sin interrupciones del servicio. 17. Seguridad para garantizar la confidencialidad de la información. 18. Atender los requerimientos del contratante que se generen de la gestión del servicio.

Tiempo estimado de ejecución del servicio o insumo (Indicar para cuanto tiempo) Fecha estimada de inicio del servicio o entrega del insumo d/m/a	3 meses 12 de junio de 2017
--	---

Firmas	Nombre y Firma del solicitante:	MARIELA ARAQUE PEÑA	
	Nombre y Firma del Director qu		
	Nombre y Firma Vaso, Subgerente Corporativo y/o de Servicios de Salud:	DIANA CARVAJAL MARTINEZ	
	Nombre y Firma Gerente:	YIDNEY ISABEL GARCIA RODRIGUEZ	

** Este campo es diligenciado por el área receptora: ¿La compra o servicio solicitada se encuentra incluido en el Plan de Compras de la entidad? SI ☐ NO ☒ Observaciones:
--

96
15-06-17
1204

CLASE DEL RIESGO GENERAL	TIPIFICACIÓN (EJEMPLOS PARA TIPIFICAR LOS RIESGOS GENERALES DE LA COLUMNA ANTERIOR)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA						IMPACTO						ESTIMACIÓN	ASIGNACIÓN DEL RIESGO (DEFINICIÓN)	QUIÉN ASUME EL RIESGO
		4			3			2			1					
		ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA			
Casilla de selección	Casilla de diligenciamiento	Casilla de selección (Escriba solo una)						Casilla de selección (Escriba solo una)						Generación automática	Generación automática	Generación automática
TECNOLÓGICO:	Se puede presentar frente a un eventual fallo en las telecomunicaciones y/o nuevos estándares o desarrollos tecnológicos que no se hayan contemplado				3						3			5	MEDIO ALTO - ADMINISTRARLO	CONTRATANTE
OPERACIONAL:	Frente a la posibilidad que el monto destinado para la contratación del servicio, no sea suficiente para cubrir la totalidad de la necesidad o que el tiempo proyectado no permita el efectivo y eficiente desarrollo de la operación				3							2		5	MEDIO ALTO - ADMINISTRARLO	CONTRATANTE
														0		
														0		
														0		
														0		
														0		
														0		
														0		
														0		
														0		
														0		
														0		