



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

CONTRATACIÓN DIRECTA

INVITACIÓN A COTIZAR 045-2017 INFERIOR 0.15% DEL PRESUPUESTO ANUAL APROBADO POR EL CONFIS

Se informa a los interesados que se da apertura a proceso de selección mediante el mecanismo de contratación directa – INVITACION A COTIZAR: Contrato cuya cuantía no supera el 0.15% del presupuesto inicial de la entidad para la presente vigencia, con el fin de atender las necesidades de la entidad para la prestación de sus servicios:

Objeto a contratar: 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

Descripción: CONTRATAR EL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO

Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Certificado No 2952 del 14 de Diciembre de 2017. Rubro: CONTRATACION SERVICIOS ASISTENCIALES GENERALES

Valor certificado de disponibilidad presupuestal: Treinta millones de Pesos M/cte (\$30.000.000) presupuesto que soporta la invitación a cotizar.

Tiempo inicial de Contrato: Diecisiete (17) Días

Forma de Pago: Noventa (90) Días Calendario, Una vez presentada la factura junto con el certificado de recibido a satisfacción por parte del supervisor del contrato y demás documentos requeridos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Plazo máximo para entrega de cotizaciones u ofertas: 20 de Diciembre de 2017

Hora de cierra: 11:00 Am Las cotizaciones podrán presentarse en físico en la Sede Administrativa, ubicada en la calle 66 No 15-41 piso 3 oficina de Correspondencia.

Evaluación técnica y económica y publicación de resultados: 20 de Diciembre del 2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Norte E.S.E

Aceptación de propuesta: 21 de Diciembre del 2017

Aspectos a Evaluar – Técnicos (Habilitado – No habilitado)

- 1) Informe firmado por el representante legal con la descripción detallada del área de trabajo, la cual 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)
- 2) Descripción firmada por el representante legal de la infraestructura tecnológica las estaciones de trabajo con las características de 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.
- 3) Informe detallado de la estructura de personal que dará apoyo a la operación durante la ejecución del contrato los siguientes perfiles Gerente de proyecto, coordinador, formador, analista de calidad y agentes (Técnicos o estudiantes profesionales con mínimo 5 semestres de estudio, horarios flexibles
- 4) Cronograma establecido para garantizar el mantenimiento y la limpieza de los equipos, escaneo del software, reemplazo de partes, correcta



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Norte S.S.R.

administración de la infraestructura tecnológica y telefónica, mesa de ayuda para atender fallas y errores

5) Soluciones de disponibilidad del sistema que garantice la operación del servicio y el 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

6) Planeación frente al manejo Contingencias: Actualizaciones controladas en los servidores y plataformas, respuesta inmediata ante imprevistos

7) Esquema de seguimiento y medición que se utilizara para Presentación de Informes, indicadores y estadísticas que den cuenta de la gestión realizada.

Garantías

De seriedad de la oferta: Para las ofertas cuya cuantía sea igual o superior a 150 SMLMV el oferente deberá constituir esta garantía, para precaver los perjuicios que se presentan en caso de que el seleccionado no se allane a la celebración del respectivo contrato. Su cuantía corresponderá a la que en cada caso se determine, la cual no podrá ser inferior al diez (10%) del monto de la propuesta y tendrá una duración igual a la del plazo máximo previsto para la aceptación o suscripción del contrato. No obstante lo anterior, cuando la entidad lo encuentre justificado y acorde a la naturaleza del contrato podrá exigir para cuantías inferiores, la póliza de seriedad de la oferta.

Requerimientos Jurídicos:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Norte E.S.F.

Compromiso anticorrupción
Certificado de existencia y representación legal (Expedición No mayor a 90 días)
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 de la Empresa y el Representante Legal (No mayor a 30 días)
Certificado Antecedentes - Contraloría General de la República de la Empresa y el Representante legal (No mayor a 30 días)
Certificado de Antecedentes Disciplinarios de la Personería de Bogotá del Representante Legal (No mayor a 30 días)
Certificado Antecedentes Judiciales - Policía Nacional del Representante Legal (No mayor a 30 días.
Certificación de cumplimiento del pago de aportes a la seguridad social y parafiscales últimos seis (6) meses. Dicha certificación debe ser firmada por el Contador o Revisor Fiscal y se debe anexar copia de la cedula de ciudadanía y tarjeta profesional del Contador o Revisor Fiscal quien firme la certificación.
Certificación de no encontrarse incurso en régimen de inhabilidades e incompatibilidades
Certificación bancaria

Obligaciones del Contratista - Generales

- 1) Cumplir cabalmente con el objeto del contrato con la oportunidad, cubrimiento, eficacia y calidad requeridos.
- 2) Abstenerse de realizar cualquier cambio en las condiciones iniciales del contrato sin previo visto bueno del supervisor del mismo.
- 3) Mantener durante la vigencia del contrato las mismas condiciones ofrecidas en la oferta, precio, características especiales y disponibilidad.
- 4) Suscribir el contrato y cuando a ello hubiera lugar el acta de inicio de ejecución del mismo, así como los demás otrosi que se requieran para el debido desarrollo del objeto contractual.
- 5) Presentar ante el supervisor del contrato para la generación de la certificación de cumplimiento la factura y la certificación de pago de



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

aportes parafiscales o documentos equivalentes suscrito por el representante legal, reviso fiscal o quien haga sus veces, dentro de los plazos establecidos.

6) Presentar ante la dirección financiera (central de cuentas por pagar) de la Subred norte E.S.E la certificación de cumplimiento, la factura y soportes respectivos para su correspondiente radiación

7) Velar por mantener el buen nombre de la Subred integrada de servicios de salud norte E.S.E, honesta y responsable.

8) Notificar a la Subred integrada de servicios de salud norte E.S.E, de cualquier inconveniente que impida la debida ejecución del contrato ya sea que provenga de causas externas o de su propia organización, con el fin de tomar los correctivos del caso para garantizar la optima prestación del servicio.

Obligaciones del contratista – específicas

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

7 Atender de manera estándar y adecuada cada llamada para aumentar la efectividad

8 Crear y administrar el protocolo de atención (saludo, despedida, etc) de cada llamada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

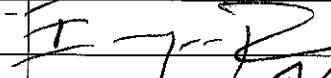
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

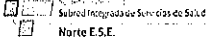
- 9 Contar con información en línea de la atención.
- 10 Proteger la base de datos y el his.
- 11 Prestar soporte local, en español y de alta calidad.
- 12 Evaluar la gestión de los agentes, capacitarlos
- 13 Entregar estadísticas de llamadas recibidas, perdidas, contestadas, grabadas, tiempo en espera 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.

YIDNEY ISABEL GARCÍA RODRÍGUEZ

Gerente

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE	ÁREA	FIRMA
PROYECTADO POR:	Luis Enrique Páez Falla	Profesional Especializado – Compras	
REVISADO POR:	Dr. Álvaro Galvis	Director de contratación	
APROBADO POR:	Dr. Álvaro Galvis	Director de contratación	
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			

	SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS		CODIGO : AP-CT-F-01-04
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN		VERSION : 4
			PAGINA : 1 DE 1
			FECHA : 11/10/2017

Fecha de Solicitud d/m/a: 30/11/2017

Fecha de Recibido d/m/a:

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del Solicitante:	MARIELA ARAQUE PEÑA
Proceso:	DESARROLLO INSTITUCIONAL

OBJETO A CONTRATAR

Centro de Contacto para el agendamiento y cancelación de citas de Consulta Externa de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

JUSTIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR

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 telefónicamente durante los meses de agosto a noviembre de 2017 a través de un servicio ágil, fácil y sostenible de los servicios ambulatorios de la Subred.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR

Item	Nombre / Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Promedio consumo mensual	Especificación Técnica	Observación	*PAA
1	Servicio de Centro de Contacto (Call Center)	1 (15 Agentes)	call center	\$ 29.333.415	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		

¿Se anexa documento de detalle de descripción? SI NO

REQUISITOS TÉCNICOS ESPECIALES A SOLICITAR

Especificaciones Técnicas

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 supervisar, 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, 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 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 15 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 fluido 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.

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 llamados, esquema de seguimiento, modelo de capacitación, cronograma de implementación, puesta en marcha y desarrollo de la operación.

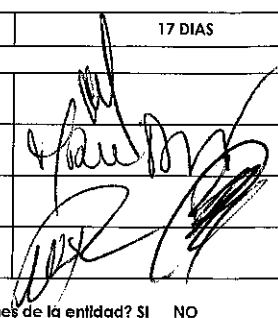
2537

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. 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. 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, capacitarlos.
12. 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, 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.

Plazo estimado de ejecución del contrato (indicar para cuanto tiempo)

17 DIAS

Firmas	Nombre y Firma del solicitante:	CLAUDIA MONTOYA	
	Nombre y Firma del Director que revisa:	MARIELA ARAQUE PEÑA	
	Nombre y Firma VoBo. Subgerente Corporativo encargado:	ALVARO GALVIS BARROS	
	Nombre y Firma Gerente:	YIDNEY ISABEL GARCIA RODRIGUEZ	

* Este campo es diligenciado por la Dirección receptora: ¿El bien o servicio solicitado se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad? SI __ NO __

Observaciones:

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.
RECURSOS FISICOS**

CÓDIGO : RF-F-02-01
VERSIÓN : 1
PÁGINA : 1 DE 1
FECHA : 08/11/2016

[illegible]

ELABORADO POR

Nombre:	MARIELA ARAQUE PEÑA
---------	---------------------

Cargo:	Asesora Desarrollo Institucional
--------	----------------------------------

Fecha Elaboración d/m/a	30/11/2017
-------------------------	------------

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

FECHA DE EXPEDICIÓN: Diciembre 14 De 2017

CDP. No.

2952

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO
CERTIFICA:**ORIGINAL**

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 : 320,499,953.00

PRESUPUESTO DISPONIBLE : 2,169,503,242.00

SALDO DE APROPIACION : 2,490,003,195.00

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 CENTRO DE CONTACTO COMO ESTRATEGIA UNI
FICADA DE LA SUBRED NORTE ESE

POR UN VALOR INICIAL DE : 30,000,000.00

CON UN VALOR REINTEGRADO DE : .00

PARA UN VALOR ACTUAL DE : 30,000,000.00

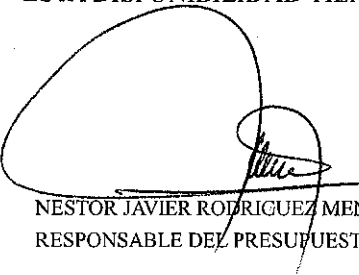
TREINTA MILLONES DE PESOS CON 00/100 M/CTE

SOBRE ESTA MISMA APROPIACION SE HAN EXPEDIDO A LA FECHA CERTIFICADOS DE
DISPONIBILIDAD PARA COMPROMISOS POR VALOR DE: 320,499,953.00

LOS CUALES NO HAN SIDO RESERVADOS NI ANULADOS.

DISPONIBILIDAD NETA : 2,139,503,242.00

ESTA DISPONIBILIDAD TIENE UNA VIGENCIA DE (18) DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN.


NESTOR JAVIER RODRIGUEZ MENDEZ
RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO