



SOLICITUD INVITACIÓN A PRESENTAR PROPUESTAS

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA
NIT: 890.701.459-4**

Fecha: JULIO del 2023

Asunto: GARANTIZAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES QUE HACEN PARTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL E.S.E.

SARA MARITZA CAMPOS ANGARITA, actuando en su condición de Gerente del HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE CHAPARRAL – TOLIMA invita a las personas naturales o jurídicas que estén interesados en prestar sus servicios con la E.S.E., a que alleguen propuestas para **GARANTIZAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER COMO PARTE INTEGRAL DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES QUE HACEN PARTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL E.S.E.**

Las obligaciones que se deberán tener en cuenta para el servicio se describen a continuación:

OBLIGACIONES GENERALES:

- 1) Contratación y Administración de 4 Agentes de atención telefónica, para atender las llamadas de los usuarios y administración garantizando la mano de obra empleada con prestaciones de ley.
- 2) Garantizar 1 supervisor que garantice el funcionamiento y desarrollo del proceso de asignación de citas. En Horario de atención de llamadas entrantes: lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm, y sábados de 7:00am a 12:00m.
- 3) Garantizar 5 estaciones de trabajo que deberán incluir computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad acceso banda ancha.
- 4) Garantizar el sistema de mensajería de texto (SMS) para confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas.
- 5) Poner a disposición de la E.S.E 1 Línea gratuita 018000 exclusiva para el Hospital, donde los usuarios podrán comunicarse de forma gratuita desde cualquier celular y que a su vez se convierta en línea para la atención de P.Q.R.S.
- 6) Poner a disposición de la E.S.E 20 canales para la línea gratuita 018000 y otra línea móvil exclusiva para el Hospital.
- 7) Implementar el servicio de WHATMAS (Asignación de citas a través de WhatsApp) para la solicitud de citas médicas en línea. Donde se garantizará la seguridad de las bases de datos. Esto con el fin de brindar nuevas herramientas tecnológicas al servicio de los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E. del Municipio de Chaparral Tolima.
- 8) Asignación en línea de citas de consultas de medicina general, odontología y especialista, a través de herramienta Whatmas, de acuerdo con la agenda médica montada en el software del hospital.
- 9) Generación de reportes estadísticos sobre el número de solicitudes a través de Whatmas, citas asignadas y demanda insatisfecha, al igual que el registro de las conversaciones.
- 10) Que todas las llamadas entrantes y salientes (inbound/outbound) sean grabadas y monitoreadas para garantizar la calidad del servicio de la E.S.E.

OBLIGACIONES DEL HOSPITAL:

- 1). Pagar en la forma establecida, las facturas que EL CONTRATISTA presente por concepto de los servicios prestados.
- 2). Impartir de forma clara, precisa y por escrito todas las instrucciones y definir las condiciones, conforme a las cuales EL CONTRATISTA debe prestar el servicio.



- 3). Suministrar oportunamente la información solicitada por EL CONTRATISTA en relación con la prestación del servicio.
- 4). Comunicar oportunamente a EL CONTRATISTA por escrito sobre las irregularidades o diferencia del servicio, a fin de tomar las medidas necesarias para el caso. La omisión del CONTRATANTE en tal sentido libera de responsabilidad a EL CONTRATISTA.
- 5). Concretar reuniones periódicas con los representantes del CONTRATISTA, a fin de evaluar el servicio.
- 6). Permitir la debida retroalimentación de la información necesaria para la ejecución contractual y planes de seguimiento y de mejora necesarios para la debida ejecución del contrato.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Línea móvil con 60 canales, donde los usuarios podrán comunicarse desde cualquier operador	60
WHATMAS para la asignación de citas a través de WHASTAPP	1
TELÉFONO IP , que se ubicará en las instalaciones del hospital para la comunicación directa de los usuarios con el contact center sin ningún costo. Para su implementación el hospital deberá habilitar un espacio con acceso a internet y conexión eléctrica.	1
Servicio Contratado: <ul style="list-style-type: none">- Asignación en línea de citas de consultas de medicina general, odontología y especialista a través de herramienta WHATMAS, de acuerdo con la agenda médica programada en el Software del hospital.- Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 07:00 am a 12:00 pm, exceptuando los días festivos.- Generación de reportes estadísticos sobre el número de solicitudes a través de WHATMAS, citas asignadas y demanda insatisfecha, al igual que el registro de las conversaciones.	
Contratación y administración de agentes de atención telefónica distribuida en el horario de atención de lunes a viernes de 07:00 am a 05:00 pm de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none">- 1(uno) operador para la atención del canal de WhatsApp- 1 (uno) operador para la atención de la línea IP (Durante la franja horario que se programe)- 3 (tres) operadores para la atención de la línea 333 0333337. Los días sábados no se atenderán los canales habilitados, ya que la gestión a realizar es dar respuesta a las solicitudes de WhatsApp que aún hay pendientes de la semana.	5
Estaciones de trabajo que incluyen: computador, equipo de comunicación, software especializado para atención telefónica, puesto de trabajo, conectividad con acceso a banda ancha.	5
Mensajería de texto (SMS) para confirmación de citas médicas, odontológicas y de especialistas.	

PARAGRAFO PRIMERO: CONFIDENCIALIDAD: EL CONTRATISTA se obliga a no divulgar bajo ninguna circunstancia a cualquier persona, bien que labore en el centro asistencial o no, a no ser que medie autorización escrita del Gerente del Hospital o que los mismos constituyan delitos (caso en el cual acudirá a la instancia legal



competente) los hechos o acontecimientos que sucedan en cualquier área de éste y de los cuales tenga conocimiento por su quehacer diario, o por comunicación de terceros, y en especial sobre los procedimientos asistenciales o administrativos que se siguen en la institución, o en relación con la atención de los pacientes, y de hacerlo, ello constituirá causal de incumplimiento del contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL HOSPITAL no se hará responsable de los valores que excedan el valor total del presente contrato o sus adiciones o no estén estipuladas dentro del objeto de este. En todo caso, cuando este contrato o las adiciones que se suscriban sobre el mismo, se hayan ejecutado en un setenta y cinco (75%) de su valor total, EL CONTRATISTA se obliga a informar al HOSPITAL por escrito. Se aclara que, si el CONTRATISTA no cumple con la obligación de informar lo mencionado en esta cláusula, el valor que exceda del valor total del presente contrato no será reconocido ni cancelado.

FORMA DE PAGO:

El presente contrato estará estimado en pagos mensuales, previa presentación de la cuenta de cobro, del informe de actividades y aprobación por el supervisor del contrato y la certificación de pagos de seguridad social integral. En todo caso estos pagos estarán sujetos al flujo de efectivo de recursos de la ESE. El contratista deberá acreditar que por su propia cuenta y riesgo estar afiliado al sistema de seguridad social integral, el cual deberá ser entregado al supervisor para expedir la certificación de actividades cumplidas.

Previo a la autorización del pago, el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, artículo 50 de la Ley 789 de 2002, artículo 4 de la Ley 797 de 2003, y las demás normas que lo modifiquen o aclaren, así como parafiscales (SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, etc.), cuando corresponda. Igualmente, cuando la ley lo determine, la certificación del revisor fiscal de que se encuentra a paz y salvo por estos conceptos.

PLAZO DEL CONTRATO:

UN (01) MES CALENDARIO

GARANTÍAS:

COBERTURA DEL RIESGO

Para garantizar las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar los amparos que deben solicitarse al proveedor o contratista, de acuerdo con el objeto del contrato a ejecutar son los siguientes.

EL CONTRATISTA deberá mantener vigentes las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote.

Si el CONTRATISTA se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora a petición del CONTRATANTE y a cuenta del CONTRATISTA quien por la firma del contrato que se le adjudique autoriza expresamente a la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL para retener y descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, y en los términos establecidos en el Artículo 2.2.1.2.3.1.2. del Decreto 1082 de 2015, el contratista constituirá una garantía que tendrá, por objeto respaldar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan a cargo del contratista, debido a la ejecución y liquidación del contrato.

En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes.

COBERTURA EXIGIBLE:

Así las cosas, el contratista se obliga a constituir, suscribir y presentar las garantías que a continuación se especifican:



1. Cumplimiento del contrato	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por un valor equivalente al Diez por ciento (10%) del valor del contrato, vigente por el término de duración del contrato y seis (6) meses más.
2. Calidad del servicio	Deberá constituirse por mínimo el diez por ciento (10%) del valor del contrato, que cubra el término de este y un año más, se debe tener en cuenta que para su fijación se debe determinar el servicio suministrado.
3. Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	Esta garantía se exigirá por un valor mínimo equivalente al diez por ciento (10%) del contrato y por una vigencia igual al término del contrato y tres (3) años más.
4. Responsabilidad Extracontractual	Civil Por el diez por ciento (10%) del valor del contrato para amparos de responsabilidad civil extracontractual, con una vigencia igual al periodo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato resultante, o en cualquier otro evento, el contratista se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote.

ANÁLISIS DE LA SOLICITUD:

La presente solicitud de propuesta no obliga al Hospital a la suscripción del Contrato, no obstante, se informará si la misma es aceptada y se dará continuidad al proceso contractual. Los cotizantes podrán solicitar ampliación de especificaciones técnicas al correo contratacionhospitalsanjuanbautista.gov.co.


SARA MARITZA CAMPOS ANZARITA
Gerente

Proyectó: Andrés Valderrama