

ESTUDIOS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA LA CONTRATACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE UN CONTACT CENTER PARA LA AGENDA DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS

OBJETO DEL CONTRATO:

Contratar la prestación del servicio integral de un Contact Center para la agenda de citas médicas de las IPS (Hospital Local Civil, Centro de Salud Lorenzo, Centro de Salud Tamasagra, Centro de Salud San Vicente y Centro Hospital la Rosa), pertenecientes a la red de prestación de servicios de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.

ALCANCE DEL OBJETO

- *Atención personalizada*
- *Verificación y actualización de datos de la residencia del usuario*
- *Asignación de citas*

DESCRIPCION DE LA NECESIDAD

Es deber de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, dirigir, las acciones tendientes a ofrecer de manera ágil y oportuna el servicio de agenda de citas médicas y odontológicas para los usuarios de Hospital Local Civil, Centro de Salud Lorenzo, Centro de Salud Tamasagra, Centro de Salud San Vicente y Centro Hospital la Rosa, IPS's que cuentan con mayor demanda de servicios, es por esta razón que se requiere adelantar la contratación de los servicios de un Contact Center para realizar el agendamiento de citas médicas y odontológicas para los centros de salud de la zona urbana con mayor demanda de servicios.

Una de las razones fundamentales de este requerimiento, radica en que en la actualidad Pasto Salud ESE no cuenta con el servicio de agendamiento de citas, afectando la oportuna y eficiente atención a los usuarios.

Por lo anterior se hace necesario el fortalecimiento de las herramientas de comunicación y la ampliación de cobertura del servicio para incrementar la capacidad de respuesta, esto con el fin de permitir la continuidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios y facilitarles la consecución de su cita médica u odontológica en los centros de salud de la red de Pasto Salud ESE antes mencionados, necesidad que se satisface

con la contratación del servicio de un Contact Center (Servicios telefónico e informático) para la asignación de citas.

Con la contratación de este servicio se pretende alcanzar los siguientes objetivos, superando las limitaciones del proceso actual en cuanto al trámite personal del usuario para la consecución de sus citas.

- Descongestionar las instalaciones y agilizar el proceso de agendamiento de citas, direccionando este servicio a un Contact Center que realice esta tarea de manera exclusiva en un horario específico.
- Aprovechar el contacto telefónico con el usuario para suministrar información sobre programas de educación, promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Así como la actualización de su información residencial para depuración de nuestra Base de datos de usuarios
- Optimizar recursos a nivel de tiempo, infraestructura, comunicaciones y personal, a través de un tercero que administre el servicio de agendamiento de citas, con la experiencia y mejores prácticas del sector de canales comerciales, para elevar la productividad del negocio.
- Consolidar un canal efectivo de comunicación con los usuarios que impacten positivamente su satisfacción. Para ello se toma como fuente de información las estadísticas e información que la plataforma del Contact Center suministre periódicamente sobre la operación.

REQUISITOS TECNICOS DE PLATAFORMA TECNOLOGICA Y SERVICIOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR.

El proponente no podrá modificar las especificaciones técnicas mínimas que se establecen a continuación.

Se aceptarán propuestas con características técnicas superiores a las descritas a continuación, pero serán rechazadas la que estén por debajo de ellas.

PLATAFORMA TELEFONICA

- Telefonía IP

- Grabación del 100% de llamadas inbound
- Estadísticas de operación de campaña y plataforma
- Experiencia certificada en agendamiento de citas médicas

HARDWARE

- Estaciones de trabajo: Procesador de 1.6 GHz, Memoria RAM: 2GB, Disco Duro: 80 GB, Monitor: 17 pulgadas.
- Canal de internet mínimo de 4 MB.
- Servidor de respaldo de la plataforma telefónica.
- Red de datos en UTP Categoría 6.
- Red eléctrica soportada por planta eléctrica.
- UPS redundante

OPERACION

Cumplir con la asignación de citas para las IPS contratadas en el siguiente horario de atención:

Horario de Atención al Público para asignar citas:	7:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm
--	--

INFORMACION QUE DEBE ENTREGAR EL PROVEEDOR DEL SERVICIO COMO RESULTADO DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER MENSUAL A LA ESE PASTO SALUD

- Nivel de servicio (80/20)
- Nivel de efectividad
- Nivel de abandono
- Citas asignadas por IPS por servicio
- Citas canceladas por IPS
- Citas negadas por IPS (por agenda copada)

CONDICIONES TECNICAS ADICIONALES

CONDICIONES TECNICAS ADICIONALES	CUMPLE SI/NO
Disposición de una plataforma tecnológica de gestión telefónica y gestión informática con tecnología de punta, servidores y recursos físicos con arquitectura modular redundante en todos sus componentes para	

garantizar la disponibilidad permanente del servicio.	
Disposición de los recursos de aseguramiento de continuidad del servicio tales como: canales redundantes de telefonía, unidades de suministro permanente de energía (UPS) con capacidad mínima de 24 horas de soporte y planta generadora de energía.	
Los asesores deben contar con experiencia mínima de dos (2) años en las labores de atención de Servicios de Salud a usuarios y/o Asignación de Citas.	
El servicio debe garantizar un nivel de servicio de 80/20, el 80% de las llamadas debe ser atendido en o antes de 20 segundos.	
El tiempo máximo de espera en cola no debe ser mayor de 40 segundos.	
El sistema debe disponer un servicio de Audio Respuesta IVR en caso de requerirse para brindar información y permitir a los usuarios la selección del servicio o tipo de cita deseado.	
El sistema debe grabar la totalidad de las llamadas atendidas y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, nombre del agente que atendió la llamada, opcionalmente, nombre del usuario, código de calificación de la llamada y cualquier otro criterio definido por Pasto Salud ESE	
El sistema debe interactuar en tiempo real con la Aplicación actual de Citas Médicas y odontológicas de Pasto Salud ESE.	
Prestar el servicio de recordación de citas a los usuarios con 24 horas de anticipación al momento de la cita.	
Infraestructura física que cumplan con normas de ergonomía, salud ocupacional.	

RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

- *Mantener bajo reserva de confidencialidad y sin revelación a terceras personas toda la información de cualquier naturaleza que sea.*
- *Debe responder por el Software suministrado por Pasto Salud ESE para el agendamiento de citas, comprometiéndose a no sacar copias del mismo o manipular la plataforma de desarrollo agregando o quitando componentes que puedan afectar su integridad, dichos cambios en caso de ser necesarios serán consultados al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas y bajo la supervisión de este se realizaran los mismos.*
- *Para la realización del acceso del aplicativo desde los equipos del proveedor que prestará los servicios, se deberá realizar a través de internet mediante una VPN (Virtual Private Network) a la red datos de Pasto Salud. El trabajo de las configuraciones en el servidor y terminales que implique la implementación de la VPN será compartida con personal de ingenieros del contratista y el contratante.*
- *El licenciamiento del software que soporta la plataforma tecnológica en todos sus componentes debe estar licenciado a nombre del proveedor que ofrece la solución.*
- *Enviar reportes diarios, semanales y mensuales de la operación a acordar por las partes (telefónicos, operativos y de gestión).*
- *El proveedor debe garantizar que el enlace de internet mediante el cual se comunica el aplicativo esté en permanente servicio.*
- *Presentar el cronograma de implementación del servicio.*
- *El Contratista tendrá un término máximo de cuarenta y cinco (45) días para realizar la implementación, adecuación y pruebas del servicio de contact center para la entrada en funcionamiento del servicio, previo a la suscripción del acta de inicio.*
- *El proveedor debe dar la inducción respectiva al personal directivo, jefes de dependencia y personal de las IPS de la Empresa Social del*

Estado Pasto Salud de cómo recibiríamos el servicio y que debemos tener en cuenta en el momento en que el servicio empiece a operar.

RESPONSABILIDAD DE LA ESE PASTO SALUD

- La Empresa cuenta con un sistema de información integral desarrollado bajo plataforma .NET el cual opera actualmente en las IPS y dispone de un modulo de agenda de citas el cual podrá ser accesado vía internet desde el Contact Center para hacer uso del mismo exclusivamente en esta actividad de agenda de citas médicas.
- La empresa implementará la seguridad respectiva para que el acceso a nuestra base de datos únicamente sea de lectura en el caso de comprobación de derechos de los usuarios, para el caso de actualización de datos de residencia solamente esta parte será de actualización (escritura).
- El personal designado de la oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas Pasto Salud ESE dará la respectiva capacitación al personal de agentes que vayan a manejar el modulo de citas médicas.
- Realizar los pagos en la forma y condiciones pactadas en el contrato.
- Ejercer la supervisión del contrato.

INFORMACION NECESARIA PARA LA PRESENTACION DE LAS PROPUESTAS

DURACION PROMEDIO CONSULTA:

20 MINUTOS

HOSPITAL LOCAL CIVIL

SERVICIO	No. PROF	HORARIO
Medicina General	5	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Medicina General	5	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Odontología	2	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Odontología	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Ginecología	1	Mar 8 :00 - 11:00 am
Enfermería	2	Lun a Vie 7 :00 - 12:00 pm y 1:30 - 5:00 pm

CENTRO DE SALUD

LORENZO

SERVICIO	No. PROF	HORARIO
Medicina General	6	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Medicina General	6	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Odontología	2	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Odontología	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Ginecología	1	Mar 8 :00 - 11:00 am
Enfermería	2	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Enfermería	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm

**CENTRO DE SALUD
TAMASAGRA**

SERVICIO	No. PROFESIONALES	HORARIO
Medicina General	5	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Medicina General	5	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Odontología	2	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Odontología	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Ginecología	1	Mar 8 :00 - 11:00 am
Enfermería	2	Lun a Vie 7 :00 - 12:00 pm y 1:30 - 5:00 pm
Enfermería	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm

**CENTRO DE SALUD
SAN VICENTE**

SERVICIO	No. PROFESIONALES	HORARIO
Medicina General	4	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Medicina General	4	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Odontología	2	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Odontología	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Ginecología	1	Mar 8 :00 - 11:00 am
Enfermería	2	Lun a Vie 7 :00 - 12:00 pm y 1:30 - 5:00 pm
Enfermería	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm

**CENTRO HOSPITAL
LA ROSA**

SERVICIO	No. PROFESIONALES	HORARIO
Medicina General	4	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Medicina General	4	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Odontología	4	Lun a Vie 7 :00 - 1:00 pm y 1:00 - 7:00 pm
Odontología	4	Sab 7 :00 - 1:00 pm
Ginecología	1	Mar 8 :00 - 11:00 am
Enfermería	2	Lun a Vie 7 :00 - 12:00 pm y 1:30 - 5:00 pm
Enfermería	2	Sab 7 :00 - 1:00 pm

ESPECIFICACIONES QUE EL PROVEEDOR DEBE PRESENTAR EN LA PROPUESTA

- *Número de líneas telefónicas asignadas*
- *Número de agentes necesarios para la atención*
- *Características de Infraestructura tecnológica, recurso físico y humano*
- *Valor agregado que ofrece en servicios*
- *Valor por puesto de trabajo*
- *Valor total de la propuesta*

CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR

PLAZO DE EJECUCION: *Siete (7) meses y/o hasta agotar monto, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio. La vigencia del contrato contendrá el plazo de ejecución de su objeto y cuatro meses más.*

FORMA DE PAGO: *La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., pagará al contratista el valor del los servicios prestados en siete (7) cuotas iguales previa presentación de la factura o documento equivalente, acompañado de los siguientes documentos, previo agotamiento de los trámites administrativos internos:*

- a) Relación de pagos del personal que prestó los servicios en cumplimiento del contrato y planilla de pago de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Profesionales),
- b) Certificación de Aportes Parafiscales dependiendo del periodo a pagar,
- c) Informes mensuales de ejecución del contrato
- d) Certificación de cumplimiento expedida por el interventor del contrato.

En todo caso, los pagos antes previstos se sujetarán a la verificación de lo dispuesto en el Artículo 50 de la Ley de Reforma Laboral (Ley 789 de 2002).

DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos del proceso de selección y del contrato derivado de él, se tendrá como domicilio el municipio de Pasto.

SOPORTE ECONOMICO: El costo estimado para cubrir la prestación del servicio es: \$ 99, 000,000 (Noventa y nueve millones de pesos) con cargo al CDP No. CDP 0458 de fecha 28/06/2011 Rubro 22120401.

7. ANÁLISIS DE RIESGOS

GARANTIAS

Los contratistas deberán constituir la Garantía Única de que trata el artículo 25, numeral 19 de la Ley 80 de 1993, dentro de los términos establecidos en el contrato.

Igualmente responderá por las actuaciones y omisiones derivadas del contrato y de la ejecución del mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 80 de 1993.

Se exigirá al contratista constituir las siguientes garantías:

- Cumplimiento del contrato 10%, durante el plazo de ejecución y cuatro meses más.

- *Calidad del servicio 20%, durante el plazo de ejecución y cuatro meses más.*
- *Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones 10%, durante el plazo de ejecución del contrato y 3 años más.*

MODALIDAD DE SELECCIÓN

De conformidad con el Capítulo V –Modalidades de Selección-, artículo 11. De las Modalidades de Selección, numeral 2 del Acuerdo No. 012 del 18 de diciembre de 2008 emanado de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., en el cual se enuncia que para la escogencia del contratista cuando la cuantía supere los 100 SMMLV, se establece la modalidad de CONVOCATORIA PUBLICA A OFERTAR.

WILLIAM MONTENEGRO GUEVARA

JEFE OFICINA COMUNICACIONES Y SISTEMAS