

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 018-2011

OBJETO:

PRESTACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER Y/O CONTACT CENTER PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DE ENFERMERÍA MEDIANTE LÍNEAS TELEFÓNICAS EN LAS IPS PERTENECIENTES A LA RED DE PRESTACION DE SERVICIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E.

CONDICIONES DE SELECCIÓN

San Juan de Pasto, 15 de septiembre de 2011

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I INFORMACIÓN GENERAL

RECOMENDACIONES INICIALES	3
1.1. NORMAS APLICABLES	4
1.2 PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”	4
1.3 VEEDURÍAS CIUDADANAS	4
1.4 OBJETO DEL CONTRATO	4
1.5 PLAZO DEL CONTRATO.....	5
1.6 PRESUPUESTO OFICIAL.....	5
1.7 FORMA DE PAGO	5
1.8 DOMICILIO CONTRACTUAL	6
1.9 LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO	6
1.10 RELACIÓN LABORAL	6
1.11 INFORMACIÓN SUMINISTRADA A PASTO SALUD E.S.E.....	6
1.12 PARTICIPANTES	6
1.13 CRONOLOGIA DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA.....	6
1.14 CONSULTA DE LAS CONDICIONES DE SELECCIÓN	7

CAPITULO II PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

2.1 ENTREGA DE LA OFERTA	7
2.2 DECLARATORIA DE DESIERTA DE LA CONVOCATORIA.....	8
2.3 DE LAS CAUSALES DE EXCLUSION DEL OFERENTE	8

CAPITULO III REQUISITOS Y DOCUMENTOS

3.1 REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN.....	9
3.1.1. REQUISITOS DESDE DEL PUNTO DE VISTA JURÍDICO	9
3.1.2. REQUISITOS DESDE DEL PUNTO DE VISTA FINANCIERO.....	11
3.1.3 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER Y/O CONTACT CENTER.	12
3.1.4. OFERTA ECONOMICA	14

CAPITULO IV EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN	14
4.2 PERÍODO PARA PRESENTAR OBSERVACIONES DEL INFORME DE EVALUACIÓN.....	15
4.3 SORTEO EN CASO DE EMPATE.....	16

CAPITULO V ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

5.1 AUTORIDAD COMPETENTE PARA ADJUDICAR	16
5.2 FIRMA DEL CONTRATO	16
5.3 PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION DEL CONTRATO.....	16
5.4 GARANTÍA ÚNICA	16
5.5 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES	17
5.6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	17
5.8 CLAUSULA DE INDEMNIDAD.....	19
5.9 SALVEDAD PREVIA	19

ANEXOS

ANEXO NO. 1	21
ANEXO NO. 2	23
ANEXO NO. 3	24
ANEXO NO. 4	25

RECOMENDACIONES INICIALES

1. Lea cuidadosamente el contenido de las condiciones de selección de la convocatoria pública, de los documentos que hacen parte del mismo y el régimen de contratación de las empresas sociales del estado.
 2. Verifique, antes que nada, que no esté incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades generales ni especiales o prohibiciones, constitucional y legalmente establecidas, para participar en esta Convocatoria y contratar.
 3. Cerciórese que cumple las condiciones y reúne los requisitos aquí señalados.
 4. Adelante oportunamente los trámites tendientes a la obtención de los documentos que deben allegar con las propuestas, y verifique que contienen la información completa que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos, en la ley y en el presente documento.
 5. Examine que las fechas de expedición de los documentos, se encuentren dentro de los plazos exigidos en las condiciones de selección.
 6. Suministre toda la información requerida a través de este documento.
 7. Siga las instrucciones que se imparten en este documento para la elaboración de su propuesta.
 8. Revise la póliza de seriedad de su propuesta y verifique que:
 - Sea otorgada a favor de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.;
 - Como tomador, figure su nombre o razón social completo;
 - El valor asegurado corresponda al fijado en este documento;
 - El Objeto y el número de la misma, coincida con el de la propuesta que presenta.
 - Esté suscrito por el TOMADOR - AFIANZADO.
 9. Identifique su propuesta en la forma indicada en este documento.
 10. Tenga presente la fecha, lugar y hora previstas para el cierre del presente proceso, **EN NINGÚN CASO SE RECIBIRÁN PROPUESTAS EN LUGAR O FECHA DIFERENTE Y FUERA DEL TIEMPO PREVISTO.**
- Verifique el Cronograma de la Convocatoria pública y cumpla con las fechas, lugares y horas allí establecidos, teniendo en cuenta que la hora será la Legal Colombiana establecida en la pagina Web de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la que se encuentra sujeto el reloj visible en la Oficina Asesora Jurídica de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
11. Toda consulta deberá formularse por escrito; no se atenderán consultas personales ni telefónicas. Ningún convenio verbal con personal de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., antes o después de la firma del contrato, podrá afectar o modificar alguno de los términos y obligaciones aquí estipuladas.
 12. Los proponentes por la sola presentación de su propuesta, autorizan a la entidad a verificar toda la información que en ella suministren.
 13. Toda comunicación enviada por los proponentes o adquirentes de este documento deberá ser dirigida al Comité de Contratación de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., Carrera 20 No. 19B-22, segundo piso, Oficina Asesora Jurídica.
 14. La presentación de la propuesta, por parte del oferente, constituye evidencia de que se estudiaron completamente las especificaciones técnicas, formatos y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias sobre las inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que este documento es completo, compatible y adecuado para identificar el alcance del servicio a prestar y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato que se celebrará.

CAPITULO I INFORMACIÓN GENERAL

1.1. NORMAS APLICABLES

El marco legal del presente proceso de selección y del contrato que se derive de su adjudicación, está conformado por el Derecho Privado y en especial por el Estatuto Interno de Contratación de Pasto Salud E.S.E., Acuerdo No. 012 de 18 de diciembre de 2008.

1.2 PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en las Entidades del Estado, se deberá reportar el hecho al Programa Presidencial “Lucha contra la Corrupción” a través de: los números telefónicos: (57 1) 5629300–3341507; vía fax al número telefónico: (57 1) 565 8671; al número telefónico: 018000–913040, en la dirección: buzón1@presidencia.gov.co; al sitio de denuncias del programa en la página Web www.anticorrupción.gov.co; correspondencia o personalmente en la Carrera 8 No 7–27 Edificio Galán, Bogotá, D.C.

1.3 VEEDURÍAS CIUDADANAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, el artículo 9º del Decreto 2170 de 2002 y la Ley 850 de 2003, se convoca a las veedurías ciudadanas, a las diferentes asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, gremiales, universidades y centros especializados de investigación, para que realicen control social al presente proceso de contratación y, de considerarlo procedente, formulen las recomendaciones escritas que estimen necesarias para buscar la eficiencia institucional, señalándoles que pueden intervenir en todas las audiencias que se realicen dentro del proceso de selección.

Para lo anterior, sugerimos consultar la información contenida en la página Web www.pastosaludese.gov.co o en la Oficina Asesora Jurídica de la entidad ubicada en la Carrera 20 No. 19B-22 de Pasto segundo piso, donde estará a disposición toda la documentación soporte de cada uno de los procesos contractuales.

1.4 OBJETO DEL CONTRATO

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., está interesada en contratar la prestación del servicio integral de call center y/o contact center para el agendamiento de citas médicas, odontológicas y de enfermería mediante líneas telefónicas, en las IPS: Hospital Local Civil, Centro de Salud Lorenzo de Aldana, 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, en igualdad de oportunidades a quien ofrezca las mejores condiciones técnicas, comerciales, jurídicas y económicas de acuerdo con las condiciones, características y especificaciones establecidas en las presentes condiciones de selección.

ALCANCE DEL OBJETO

- Atención personalizada (Vía telefónica)
- Verificación y actualización de datos de la residencia del usuario
- Asignación de citas

1.5 JUSTIFICACIÓN

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, odontológicas y de enfermería para los usuarios de Hospital Local Civil, Centro de Salud Lorenzo de Aldana, 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 Call Center y/o Contact

Center para realizar el agendamiento de citas médicas, odontológicas y de enfermería para los centros de salud de la zona urbana con mayor demanda de servicios.

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, odontológica o de enfermería 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 Call Center y/o Contact Center 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 Call Center y/o 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 Call Center y/o Contact Center suministre periódicamente sobre la operación.

1.6 PLAZO DEL CONTRATO.

El plazo de ejecución del contrato será de siete (7) meses y/o hasta agotar monto, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato.

El contrato tendrá una vigencia igual al plazo de ejecución de su objeto y cuatro meses más para su liquidación final.

1.7 PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto oficial de la presente convocatoria se ha estimado en la suma de NOVENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS M. CTE (\$99.000.000), IVA incluido.

Para asumir el pago del valor del contrato, la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, dispone de la respectiva apropiación presupuestal, prevista en la cuenta No. 22120401 del presupuesto de gastos para la vigencia fiscal del año 2011, según Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP0611, de fecha 7 de septiembre de 2011, expedido por el Profesional Universitario de Presupuesto.

1.8 FORMA DE PAGO

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., pagará al contratista el valor de los servicios prestados en siete (7) cuotas iguales vencidas previa presentación de la factura o documento equivalente, acompañado de los siguientes documentos y 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).

1.9 DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos de esta Convocatoria Pública y del contrato derivado de ella, se tendrá como domicilio el municipio de Pasto.

1.10 LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente contrato se prestará en el municipio de Pasto, en las IPS: Hospital Local Civil, Centro de Salud Lorenzo de Aldana, Centro de Salud Tamasagra, Centro de Salud San Vicente y Centro Hospital la Rosa, pertenecientes a la red de prestación del servicio de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.

1.11 RELACIÓN LABORAL

El proponente seleccionado ejecutará el objeto del presente proceso de selección con total autonomía técnica y sin subordinación con respecto a la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE. Queda entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre el personal utilizado por el proponente y Pasto Salud ESE, por lo tanto, serán de su cargo: El enganche de personal, calificación, vinculación, dotación de personal, entrega de elementos, pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones; de conformidad con lo señalado en la Ley.

1.12 INFORMACIÓN SUMINISTRADA A PASTO SALUD E.S.E.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., de conformidad con lo dispuesto en el artículo 83 de la Constitución Política, presume que toda la información que el proponente allegue a esta Convocatoria Pública es veraz y corresponde a la realidad. No obstante, la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. podrá verificar la información suministrada por el proponente.

En el evento de encontrar información no correspondiente a la realidad, Pasto Salud E.S.E. podrá solicitar aclaraciones a la misma ó rechazar la propuesta en la cual se presentaron las inconsistencias y a la declaratoria del siniestro, y se procederá a hacer efectiva la garantía de seriedad, sin perjuicio de las acciones civiles, disciplinarias y/o penales a las que haya lugar.

1.13 PARTICIPANTES

Podrán participar en esta convocatoria pública las personas naturales legalmente capaces que posean establecimiento de comercio debidamente registrado en Cámara de Comercio con domicilio en la ciudad de Pasto, Nariño y que su objeto social corresponda al objeto de esta convocatoria, las personas jurídicas consideradas legalmente capaces, con domicilio en la ciudad de Pasto, Nariño, actuando individualmente o en consorcios o uniones temporales conformadas entre personas jurídicas con otra (s) persona (s) jurídica (s) o con persona (s) natural (es) y que su objeto social corresponda al objeto de esta convocatoria. En estos eventos cada uno de sus integrantes deberá cumplir también los requisitos sobre capacidad jurídica y calidad del proponente establecidos en el presente documento.

De conformidad con las normas de contratación administrativa no procederá la declaratoria de desierta del proceso de selección cuando sólo se presente una propuesta hábil y ésta pueda ser considerada como favorable para la Entidad, de acuerdo con los criterios legales de selección objetiva.

1.14 CRONOLOGIA DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA.

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	RESPONSABLE
1. Apertura de la Convocatoria.	15 de septiembre de 2011	Gerente Pasto Salud E.S.E.
2. Publicación de las condiciones de selección.	15 de septiembre de 2011	Página Web Pasto Salud E.S.E. www.pastosaludese.gov.co ,
3. Recepción de ofertas y cierre de la convocatoria.	Del 15 al 22 de septiembre de 2011. Hasta las 3:30 p.m.	Comité de Contratación Pasto Salud E.S.E.
4. Apertura de propuestas.	22 de septiembre de 2011–4:00 p.m.	Comité de Contratación Pasto Salud E.S.E.
5. Evaluación de las ofertas.	26 de septiembre de 2011	Comité de Contratación Pasto Salud E.S.E.
6. Publicación informe de evaluación.	27 de septiembre de 2011	Página Web Pasto Salud E.S.E. www.pastosaludese.gov.co .
7. Recepción de observaciones a la evaluación.	Hasta el 28 de septiembre de 2011, hasta las 4:00 p.m.	Al correo electrónico juridica@pastosaludese.gov.co , o en la Oficina Asesora Jurídica o al fax 7200899 ext. 115.
8. Publicación de la respuesta a las observaciones a la evaluación.	30 de septiembre de 2011	Comité de Contratación Pasto Salud E.S.E.
9. Acto administrativo de adjudicación.	3 de octubre de 2011	Gerente.
10. Suscripción del contrato.	A partir del 4 de octubre de 2011	Gerente y adjudicatario.

1.15 CONSULTA DE LAS CONDICIONES DE SELECCIÓN

La consulta de las condiciones de selección se debe realizar en la página Web www.pastosaludese.gov.co y en la Oficina Asesora Jurídica de Pasto Salud ESE ubicada en la Carrera 20 No. 19B-22, segundo piso, a partir del día 15 de septiembre de 2011.

CAPITULO II PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

2.1 ENTREGA DE LA OFERTA

La oferta deberá presentarse ante la Oficina Asesora Jurídica de Pasto Salud E.S.E, sede administrativa ubicada en la Carrera 20 No. 19B-22, segundo piso, en la fecha y hora indicadas en la cronología de esta convocatoria.

La propuesta deberá contener una tabla de contenido y presentarse **foliada**, escrita con cualquier medio mecánico, en español, sin enmendaduras, tachones ni borrones y depositarse **en sobre cerrado y sellado**. Cualquier enmendadura que contenga la propuesta deberá ser aclarada y validada por el oferente dentro de la misma oferta.

El sobre debe contener la siguiente información:

- Nombre o razón social del oferente.
- Dirección y teléfono del remitente.
- Número y objeto de la Convocatoria Pública en la que participa.
- Dirigido a la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.

La propuesta deberá tener una vigencia mínima de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria.

No se aceptarán propuestas parciales, por lo tanto no habrá adjudicaciones parciales.

NOTA:

- ✓ No se aceptarán propuestas enviadas vía fax, correo electrónico o entregadas en otras oficinas de La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., diferentes a la estipulada en el presente documento, ni las entregadas después de la fecha y hora señalada.

- ✓ Las propuestas que no se entreguen en la Oficina Asesora Jurídica de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE en el lugar, fecha y hora fijadas se considerarán extemporáneas por lo tanto serán rechazadas y devueltas al proponente en las mismas condiciones en que fueron recibidas. A ese efecto, se tendrá en cuenta la hora señalada en el reloj de esa dependencia.
- ✓ Los oferentes presentarán sus propuestas con precios en pesos colombianos, de no ser así la propuesta no será tomada en cuenta para evaluarla.
- ✓ La E.S.E podrá verificar en cualquier momento la información suministrada por los proponentes. En el evento que exista falsedad en los documentos presentados o en la información suministrada, dará lugar a descartar la propuesta y la declaratoria de siniestro y, se procederá a hacer efectiva la garantía de seriedad, sin perjuicio de las acciones penales, civiles o disciplinarias a que haya lugar.
- ✓ Se recomienda NO anexar documentos que no sean estrictamente necesarios para participar en la convocatoria, no aportar hojas en blanco y presentar los documentos en el orden consecutivo que se indica en este documento.

2.2 DECLARATORIA DE DESIERTA DE LA CONVOCATORIA

La presente convocatoria se podrá declarar desierta en los siguientes casos:

- ✓ Por no presentarse ninguna oferta.
- ✓ Cuando ninguna de las ofertas resulte admisible en los factores jurídicos, financieros, técnicos y/o económicos previstos en las condiciones de selección.
- ✓ Por presentarse circunstancias o motivos que impidan la escogencia objetiva del proponente.
- ✓ Porque los precios ofertados no se ajusten a las condiciones del mercado.

Mientras no se produzca la adjudicación, la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. es libre de declarar desierto el presente proceso de selección, cuando existan razones que hagan imposible la selección objetiva y teniendo en cuenta el interés general. Ningún proponente puede reclamar derecho o perjuicio consecuencia de la declaratoria de desierto, como quiera que la participación en los procesos contractuales de las entidades públicas no confieren ningún derecho a los proponentes si no la simple expectativa de ser adjudicatario de las mismas.

La declaratoria de desierto se efectuará dentro del mismo término de adjudicación, mediante acto administrativo en el que se señalarán en forma expresa y detallada las razones que han conducido a tal decisión.

2.3 DE LAS CAUSALES DE EXCLUSION DEL OFERENTE

- ✓ Por violación al principio de la Buena Fe en el suministro de la información.
- ✓ No contar con la experiencia específica requerida.
- ✓ No ser Persona Jurídica o Natural o Consorcio o Unión Temporal legalmente constituido.
- ✓ Cuando se compruebe confabulación de los oferentes.
- ✓ Cuando el proponente haya tratado de interferir, influenciar, informarse indebidamente en el análisis de la propuesta.
- ✓ Cuando existan varias propuestas hechas por un mismo proponente, bajo el mismo nombre o con nombres diferentes.
- ✓ La comprobación de que el proponente se encuentra incurso en alguna de las causales de inhabilidades e incompatibilidades de los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 o las normas que las modifiquen o aclaren.
- ✓ Por no cumplir con los requisitos exigidos de manera general y específica en la presente convocatoria
- ✓ Cuando un oferente tenga intereses patrimoniales en otra persona jurídica o natural que oferte, es decir, cuando se trate de sociedades que tengan socios comunes, excepto cuando se trate de sociedades anónimas.
- ✓ Cuando no se suscriba la carta de presentación de la propuesta y/o la garantía de seriedad de la propuesta por el representante legal de la persona jurídica y/o natural, Consorcio o Unión Temporal.
- ✓ Cuando las condiciones ofrecidas por el proponente no cumplan con los requisitos mínimos establecidos en la presente convocatoria pública.

- ✓ Cuando Pasto Salud E.S.E. le solicite alguna información como aclaración y la misma no sea suministrada dentro del plazo establecido o se presente incompleta.
- ✓ Cuando los documentos presentados por el Oferente no se hallen en forma correcta y completamente diligenciada y firmada en original por el Representante Legal, esta omisión, se tomará como causal de exclusión.

CAPITULO III REQUISITOS Y DOCUMENTOS

3.1 REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Los requisitos jurídicos, financieros y técnicos no darán lugar a puntaje. Pero, su incumplimiento dará lugar al rechazo de la propuesta.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. se reserva la facultad de solicitar por escrito una vez cerrada la convocatoria y dentro del periodo de evaluación de las propuestas, aclaraciones y explicaciones sobre puntos dudosos o documentos allegados a la propuesta sin que por ello pueda el proponente adicionar o modificar las condiciones o características de su oferta.

La preparación y presentación de la propuesta será responsabilidad exclusiva del oferente, para lo cual deberá estudiar y revisar las disposiciones legales aplicables, los requisitos señalados en estas condiciones de selección, todos los documentos que hacen parte de ella, tales como: estudios previos, especificaciones técnicas, adendas, aclaraciones, etc., e informarse sobre las condiciones técnicas, comerciales, contractuales y de todas las circunstancias que puedan afectar, no sólo la presentación y evaluación de su propuesta, sino también la ejecución del contrato.

3.1.1. REQUISITOS DESDE DEL PUNTO DE VISTA JURÍDICO

Se estudiarán y analizarán los requisitos de orden legal exigidos en este documento, verificando su estricto cumplimiento.

a. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA. La Carta de Presentación de la propuesta (anexo No. 1) deberá estar debidamente diligenciada y firmada por el proponente según la información contenida en el modelo suministrado por la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. En caso de ser una persona jurídica, unión temporal o consorcio, deberá venir firmada por el representante legal, debidamente facultado para tal fin.

En este documento se manifestará además, que el oferente no se encuentra incurso en las inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Constitución, la Ley 80/93, las Leyes 190, 200 de 1995; 734 de 2002, la Ley 617 de 2000 y demás disposiciones legales, para contratar con entidades públicas.

b. PERSONA NATURAL.

- ✓ Estar inscrito en el registro mercantil, adjuntando el respectivo certificado expedido por la Cámara de Comercio, con una antelación no mayor a un (1) mes de la fecha de cierre de la presente convocatoria.
- ✓ Domicilio del establecimiento de comercio debe ser en la ciudad de Pasto, Nariño.
- ✓ Su actividad comercial debe estar relacionada como proveedor de bienes y/o servicios iguales o similares con el objeto de la presente convocatoria.
- ✓ Debe anexar fotocopia de su cédula de ciudadanía

c. PERSONA JURIDICA. Las personas jurídicas deben acreditar su existencia legal mediante los siguientes documentos:

- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- ✓ Los oferentes deberán adjuntar a su propuesta el certificado de existencia y representación legal, expedido con anterioridad máxima de un (1) mes contados desde la fecha de cierre del presente proceso de Selección.

- ✓ La vigencia de la sociedad oferente, la cual consta en el certificado de existencia y representación legal, no puede ser menor a la duración del contrato y tres (3) años más.
- ✓ La creación o constitución de la persona jurídica oferente deberá remontarse como mínimo al año 2009; para su constatación se tendrá en cuenta la fecha de registro señalada en el Certificado de Cámara de Comercio.
- ✓ En el evento en que el representante legal del oferente no tenga facultades para presentar la propuesta y suscribir el contrato, deberá anexar a la oferta copia del documento en que conste la decisión del órgano social correspondiente, que autorice la presentación de la propuesta y la suscripción del contrato.
- ✓ El domicilio de la sociedad deberá ser la ciudad de Pasto, Nariño.

Los oferentes deben tener la capacidad jurídica para contratar con las entidades del estado, conforme al Art. 6 de la Ley 80 de 1993, en concordancia con el Código Civil y el Código de Comercio.

d. PROPUESTAS CONJUNTAS (UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO). Para este proceso podrán presentar oferta los consorcios y Uniones Temporales, para ello deberán ajustarse a lo dispuesto por el artículo 7° de la Ley 80 de 1993 y acreditar con documento de constitución lo siguiente:

- ✓ Expresar si la participación es a título de Consorcio o de Unión Temporal, y las reglas básicas que regulen las relaciones entre sus integrantes. Si se trata de Unión Temporal, deberán indicarse los términos y extensión de participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo y escrito de La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- ✓ Indicar la duración del Consorcio o de la Unión Temporal, que deberá ser como mínimo el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
- ✓ Designar a la persona que tendrá la representación legal del Consorcio o de la Unión Temporal, indicando expresamente sus facultades.
- ✓ En el evento en que existan limitaciones estatutarias a la capacidad de su representante para comprometerse en el contrato a celebrar, deberán aportar la autorización del órgano social competente facultando a quien obre en nombre y representación de la persona jurídica para participar en el Consorcio o Unión Temporal y a través de éste presentar propuesta, suscribir y ejecutar el contrato.
- ✓ Cada una de las personas Jurídicas miembros de Consorcios o Uniones Temporales que participen en este proceso de Selección, deberán adjuntar el certificado de existencia y representación legal en las condiciones antes descritas.
- ✓ Una vez constituido el Consorcio o Unión Temporal, no podrá haber cesión del mismo entre quienes lo integran, salvo que la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E lo autorice previamente y por escrito.

e. REGISTRO DE PROPONENTES. Certificado de inscripción, clasificación y calificación del participante, expedido por la cámara de comercio con antelación no superior a treinta (30) días calendario a la fecha de cierre del presente proceso de selección, donde acredite que se encuentra clasificado como proveedor (Especialidad 23. Servicios; Grupo 37. Servicio call center y contac center) En el caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de los integrantes deberá estar inscrito, calificado y clasificado en el Registro Único de Proponentes con la calidad requerida.

f. CERTIFICACIÓN DEL PAGO DE PARAFISCALES Y APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. El proponente debe adjuntar con su propuesta, una certificación (anexo No. 2) en la cual acredite el pago de los aportes realizados de todo el personal que se encuentra laborando dentro de la persona natural o jurídica proponente y que así lo requiere, durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, a los Sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales, Cajas de Compensación Familiar, ICBF y Sena. Dicha certificación debe estar suscrita por el Revisor Fiscal de la persona jurídica, si el proponente de acuerdo con la Ley lo requiere, o en caso contrario la certificación debe estar suscrita por la persona natural o el Representante Legal de la persona jurídica proponente.

En el caso de consorcios o uniones temporales, cada uno de los integrantes deberá presentar esta certificación.

g. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA. A la propuesta deberá anexarse el original de la correspondiente póliza debidamente firmada por el proponente con la siguiente información:

BENEFICIARIO: Empresa Social de Estado Pasto Salud E.S.E. (NIT. 900091143-9)
 AFIANZADO: El Oferente
 VIGENCIA: Noventa (90) días Calendario, a partir de la presentación de la propuesta.
 CUANTÍA: Mínimo del diez (10%) del valor total de la propuesta presentada.

Esta garantía, debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia.

Cuando la oferta sea presentada por un Consorcio o Unión Temporal, la garantía de seriedad debe ser tomada a su nombre y describiendo los datos de sus integrantes.

El OFERENTE, por el acto de ofertar, acepta que la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., le solicite ampliar el término de vigencia de la póliza.

La garantía de seriedad de la oferta de los proponentes que no resulten seleccionados, será restituida dentro de los treinta (30) días siguientes a la adjudicación del contrato, previa solicitud.

h. INSCRIPCIÓN SICE. El oferente deberá presentar documento que acredite su inscripción vigente como proveedor en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal SICE vigente. Este requisito se podrá cumplir presentando una relación escrita de cada número de certificado y/o vigencia de la inscripción. En todo caso, esta entidad efectuará la respectiva verificación de conformidad con el decreto 3512 de 2003, artículo 15, literal a).

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada integrante deberá acreditar la inscripción solicitada.

i. COPIA DEL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO RUT. El oferente deberá aportar copia del Registro Único Tributario. Si el proponente es un Consorcio o Unión Temporal, deberá presentar copia del Registro Único Tributario de cada una de las personas sean naturales o jurídicas que lo conforman.

j. EXPERIENCIA. El proponente deberá acreditar su experiencia relacionada con el objeto de esta convocatoria, presentando certificaciones de contratos expedidas por personas naturales y/o jurídicas y/o actas de liquidación de contratos, suscritos durante los últimos dos (2) años en las cuales conste la celebración de contrato de prestación de servicios de contact center o call center, cuyo valor acumulado sea igual o superior al 50% del valor del presupuesto oficial establecido para esta convocatoria. En estas certificaciones deberá constar, el objeto del contrato, el valor y la fecha de suscripción del contrato.

NOTA: Si la propuesta no presenta los documentos mínimos establecidos en éste aparte, la propuesta no quedará habilitada para ser evaluada en cuanto a su parte financiera, técnica y económica y será rechazada.

3.1.2. REQUISITOS DESDE DEL PUNTO DE VISTA FINANCIERO

3.1.2.1 BALANCE GENERAL a "**JUNIO 30 de 2011**" firmados por el Representante Legal, Contador y Revisor Fiscal, si hubiere lugar a ello en donde se discrimine en corriente y no corriente el activo y el pasivo; no se admitirán balances de prueba.

REVISIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA. Para esta revisión se tendrán en cuenta el Balance General a "**JUNIO 30 de 2011**", avalados por Contador Público. Se deberá anexar fotocopia de la Tarjeta Profesional con su respectivo certificado de vigencia de inscripción y antecedentes disciplinarios, expedido por la Junta Central de Contadores vigentes a la fecha de cierre de la convocatoria pública de los contadores que realiza los estados financieros y del Revisor Fiscal si fuera el caso.

En caso de presentarse la propuesta a través de Consorcio o Unión Temporal se tomarán, el Balance General, de cada uno de las integrantes de estos tipos de asociación y se consolidarán con el fin de aplicar los índices específicos de este documento sobre el balance consolidado de la asociación.

Con base en la información financiera suministrada en las propuestas se tendrán en cuenta dos factores: Capital de Trabajo y Endeudamiento.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales se sumaran los capitales de trabajo individuales

a. CAPITAL DE TRABAJO. Se calculará restando del activo corriente el pasivo corriente, cuyo monto mínimo debe ser mayor o igual al 30% del valor del presupuesto oficial.

b. ENDEUDAMIENTO. Se calculará dividiendo el pasivo total sobre el activo total, el porcentaje máximo de endeudamiento aceptado es del 60%.

NOTA: Si la propuesta no presenta el documento y los rangos mínimos establecidos en éste aparte, la propuesta no quedará habilitada para ser evaluada en cuanto a su parte técnica y económica y será rechazada.

3.1.3 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER Y/O CONTACT CENTER.

La propuesta que no cumpla con todas y cada una de estas condiciones mínimas, será rechazada.

a) INFORMACIÓN GENERAL DEL OFERENTE

El proponente deberá adjuntar Información sobre sus instalaciones, dirección, correo electrónico y teléfono.

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

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

Para el cumplimiento de este requisito el proponente deberá acreditar a través de certificación que cuenta con telefonía IP, grabación del 100% de llamadas inbound y estadística de operación de campaña y plataforma.

HARDWARE

Especificaciones mínimas

- 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

* Para el cumplimiento de este requisito el proponente deberá presentar certificación en la que acredite el cumplimiento de todos y cada uno de estos aspectos.

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
--	--

* Para el cumplimiento de este requisito el proponente deberá presentar certificación en la que acredite el cumplimiento del horario de atención requerido.

c). INFORMACION QUE EL PROVEEDOR DEBE PRESENTAR EN LA PROPUESTA

- Número de líneas telefónicas asignadas
- Número de agentes necesarios para la atención. El número MÍNIMO de agentes requeridos para la prestación del servicio, es de SEIS (6) AGENTES.
- Características de Infraestructura tecnológica, recurso físico y humano
- Valor agregado que ofrece en servicios
- Valor por puesto de trabajo
- Valor total de la propuesta
- El proponente debe garantizar la disposición de elementos, equipos y procedimientos de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en eventos de fallas de equipo, fallas de energía, situaciones de emergencia social, catástrofes y similares.

d). CONDICIONES TECNICAS ADICIONALES

El proponente deberá diligenciar el anexo No. 3 del presente documento, bajo la gravedad de juramento, con el fin de verificar si cumple o no con los requisitos señalados a continuación:

CONDICIONES TECNICAS ADICIONALES
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.
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, odontológicas y de enfermería 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.

e) El proponente deberá suscribir el anexo No. 4 del presente documento, bajo la gravedad de juramento, en señal de conocimiento y aceptación de la información suministrada.

NOTA IMPORTANTE

Si la propuesta no presenta los requisitos y documentos establecidos en éste aparte, la propuesta no quedará habilitada para ser evaluada en cuanto a su parte económica y será rechazada.

En todo caso, esta entidad se reserva el derecho de efectuar la respectiva verificación de los requisitos técnicos requeridos para la prestación del servicio, antes de la suscripción del respectivo contrato y durante la ejecución del contrato. En caso de encontrarse que la información suministrada no corresponde a la realidad, se hará efectiva la póliza de seriedad de la oferta, sin perjuicio de las acciones civiles, penales o disciplinarias a las que haya lugar y se adjudicará el contrato a quien le siga en orden de elegibilidad de acuerdo a la evaluación de las propuestas.

3.1.4. OFERTA ECONOMICA

El proponente debe diligenciar totalmente la propuesta económica. Los valores deberán expresarse en pesos colombianos, no se aceptarán precios en otras monedas. Los errores aritméticos u omisiones en estos precios, serán de responsabilidad exclusiva del proponente. Cuando se presenten discrepancias en el valor en letras y números, prevalecerá el valor escrito en letras.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., no reconocerá ningún reajuste de precios durante la ejecución del contrato o valores adicionales a los contemplados en la propuesta.

En caso de presentarse inconsistencias entre el valor unitario y el total de cada ítem, la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. podrá hacer la corrección pertinente tomando como base el valor unitario plasmado en la oferta. El oferente acepta la corrección aritmética con base en el procedimiento citado y se obliga a su acatamiento.

El valor de la propuesta económica incluirá todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se causen en desarrollo o con ocasión del contrato, ya sean de carácter internacional, nacional, departamental o municipal vigentes a la fecha de cierre de la convocatoria.

El proponente deberá tener en cuenta que todos los costos requeridos para la completa ejecución del contrato deben estar incluidos en su propuesta económica y no se aceptarán interpretaciones diferentes en este sentido si se omitió citar alguno específico, pero que deba efectuarse para cumplir con el alcance total del contrato.

De la misma manera, el proponente deberá tener en cuenta que en el valor de su propuesta se encuentran comprendidos todos los gastos y utilidades del contratista con ocasión de la ejecución del contrato, por cuanto corresponde al estudio cuidadoso de las presentes condiciones de selección.

En consecuencia, la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. no reconocerá ninguna suma adicional a la determinada por el proponente.

CAPITULO IV EVALUACION DE LAS OFERTAS

4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN

La evaluación de las propuestas se hará en el siguiente orden:

ASPECTOS	CRITERIOS	CONSECUENCIA
JURÍDICO	Para la evaluación jurídica se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en las presentes condiciones de selección.	Admitida o Inadmitida

FINANCIERA	Para la evaluación financiera se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones de selección.	Admitida o Inadmitida
TÉCNICA	Se basará en la documentación, información y anexos presentados, por lo cual es requisito indispensable adjuntar toda la información que permita su análisis.	Admitida o Inadmitida
CALIFICACIÓN (EVALUACION ECONOMICA)		

4.1.1 Evaluación Jurídica (Admitida o Inadmitida).

Consiste en la verificación del cumplimiento de la totalidad de los requisitos legales de las propuestas y de los proponentes. Esta evaluación no da puntaje pero es necesario el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el numeral 3.1.1 de éstas condiciones de selección para que la oferta pueda ser considerada. Sin embargo, Pasto Salud E.S.E. se reserva la facultad de solicitar cuando exista duda respecto del contenido, los documentos formales respectivos, sin que se pueda modificar la propuesta.

Pasto Salud E.S.E. evaluará los demás criterios de las propuestas cuando el resultado de la evaluación jurídica considere la propuesta admitida conforme a los términos de la presente convocatoria.

4.1.2 Evaluación Financiera (Admitida o Inadmitida).

Es importante que el proponente antes de presentar la oferta verifique el cumplimiento de los indicadores financieros establecidos por Pasto Salud E.S.E. Si la propuesta no cumple con la capacidad financiera y no anexa los documentos solicitados será rechazada.

Pasto Salud E.S.E. evaluará los demás criterios de las propuestas cuando el resultado de la evaluación financiera considere la propuesta admitida conforme a los términos de la presente convocatoria.

4.1.3 Evaluación Técnica (Admitida o Inadmitida).

La evaluación técnica de las propuestas se basará en la documentación solicitada en el numeral 3.1.3 de éstas condiciones de selección y en el cumplimiento de cada una de las especificaciones contenidas en los anexos Nos. 3 y 4 de éste documento, por lo cual es requisito indispensable adjuntar toda la información que permita su análisis.

Si la propuesta no cumple con los requisitos técnicos solicitados, será rechazada.

4.1.3 CALIFICACION

Para que una oferta presentada pueda ser calificada por el Comité de Contratación deberá haber sido habilitada Jurídica y Financieramente y haber cumplido con todas y cada una de las especificaciones técnicas mínimas establecidas en este documento.

Por tratarse de la prestación de servicios con características uniformes, la oferta más favorable será aquella que, habiendo cumplido las exigencias requeridas y las especificaciones técnicas de cada uno de ellos, presente la oferta de precio más bajo.

La valoración de las propuestas surtida conforme a lo previsto en los numerales anteriores será objeto del informe de evaluación, del cual se dará traslado a los diferentes proponentes, conforme a lo previsto en las presentes condiciones de selección.

El informe de evaluación será publicado en la página Web de la entidad.

4.2 PERÍODO PARA PRESENTAR OBSERVACIONES DEL INFORME DE EVALUACIÓN

Los informes de evaluación de las propuestas estarán a disposición de los proponentes, para que estos, dentro del término señalado en estas Condiciones de Selección, presenten las observaciones que estimen pertinentes. *En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.*

4.3 SORTEO EN CASO DE EMPATE

Ante la eventualidad de un empate, se realizará el siguiente procedimiento: A los proponentes en empate se les asignará un número ascendente a partir de uno (1), según el orden de presentación de la oferta. En un sobre debidamente protegido, se introducirá un número de balotas igual al número de proponentes empatados, identificadas, cada una, con un número de 1 a n. Se sustraerá una balota del sobre que corresponderá al proponente favorecido.

Nota: A la diligencia de sorteo asistirá el representante legal de la persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal, según el caso, o su delegado, persona esta que antes de empezar con el sorteo deberá allegar la autorización escrita correspondiente. En el evento en que llegada la hora del sorteo, no se presente el representante legal o su delegado, la diligencia se practicará con un tercero, quien lo representará.

CAPITULO V ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

5.1 AUTORIDAD COMPETENTE PARA ADJUDICAR

El Gerente de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, tiene la competencia para escoger el contratista, adjudicar y celebrar el contrato resultado de la presente convocatoria pública, de acuerdo a lo consagrado en el Decreto 1876 de 1994, el Acuerdo 004 de 2006, emanado por el Honorable Concejo Municipal de Pasto y el Acuerdo No. 012 de 2008, por medio del cual se expide el Estatuto de Contratación de la Empresa.

5.2 FIRMA DEL CONTRATO

El proponente escogido deberá firmar el contrato y presentar los requisitos exigidos para la legalización del mismo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del acuerdo de voluntades. Si el proponente favorecido no cumpliera dentro del plazo señalado para tal fin, quedará a favor de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, en calidad de sanción, el valor de la garantía constituida para responder por la seriedad de la propuesta, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la citada garantía.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE a través del Gerente, podrá prorrogar dichos plazos antes de su vencimiento y por un término total no mayor de la mitad al inicialmente fijado, siempre que las necesidades de la administración así lo exijan.

5.3 PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la firma del mismo por las partes. Para la ejecución se requerirá de la aprobación de la garantía única de cumplimiento (que podrá consistir en póliza expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, o en garantía bancaria) y del registro presupuestal correspondiente.

Los contratos estatales son *intuitu personae* y, en consecuencia, una vez celebrados no podrán cederse sin previa autorización escrita de la entidad contratante.

5.4 GARANTÍA ÚNICA

El contratista deberá constituir una garantía única para avalar el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, con los siguientes amparos:

- **CUMPLIMIENTO:** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, por el término de duración del mismo y cuatro (4) meses más, contados a partir de su perfeccionamiento.

- **CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor equivalente al veinte por ciento al (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual plazo de ejecución y cuatro (4) meses más contados del perfeccionamiento del contrato.
- **SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato y 3 años más.

5.5 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

Serán por cuenta del contratista, todos los costos que se refieran al pago de impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se causen en desarrollo y ejecución del contrato o con base en el mismo.

Es entendido que la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. no está obligada a expedir ningún certificado o a suscribir cualquier otro documento destinado a que el contratista obtenga exención del pago de impuestos o derechos a su cargo y derivados del contrato.

Al preparar su oferta el proponente deberá tener en cuenta todos los costos directos e indirectos y gastos que puedan afectar sus precios y hayan de causarse por la ejecución del contrato.

5.6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Prestar los servicios, durante el plazo de ejecución del contrato de acuerdo con a las Condiciones de Selección, los estudios previos y la oferta presentada, los cuales hacen parte integral del presente documento
- b) Mantener bajo reserva de confidencialidad y sin revelación a terceras personas toda la información de cualquier naturaleza que sea.
- c) 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.
- d) 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) o direcciones IP públicas 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 responsabilidad del contratista.
- e) El licenciamiento del software que soporta la plataforma tecnológica en todos sus componentes debe estar licenciado a nombre del proveedor que ofrece la solución.
- f) Enviar reportes diarios, semanales y mensuales de la operación a acordar por las partes (telefónicos, operativos y de gestión).
- g) Información mensual que debe entregar el proveedor del servicio como resultado del servicio de Call Center y/o contact center a la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, deberá contener además:
 - 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)
- h) El proveedor debe garantizar que el enlace de internet mediante el cual se comunica el aplicativo esté en permanente servicio.
 - i) Presentar el cronograma de implementación del servicio.
 - j) El Contratista tendrá un término máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario para realizar la implementación, adecuación y pruebas del servicio de Call Center y/o contact center para la entrada en funcionamiento del servicio, previo a la suscripción del acta de inicio.
 - k) 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 ESE de cómo recibiríamos el servicio y que debemos tener en cuenta en el momento en que el servicio empiece a operar.
 - l) Prestar el servicio objeto del presente contrato con los equipos y/o Software relacionados en la oferta.
 - m) El contratista está obligado para con la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE a prestarnos el servicio integral del objeto del contrato. Informar al contratante mediante el supervisor del contrato cualquier irregularidad que se presente en la ejecución del contrato.
 - n) Garantizar condiciones ambientales, operacionales, así como la integridad, autenticidad, fidelidad, seguridad, perdurabilidad, inalterabilidad de la información contenida en la documentación entregada por el contratante.
 - o) Cumplir con las obligaciones de pagar mensualmente los aportes de afiliación y cotización a los sistemas de Seguridad Social y Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Sena, planilla de pago de salarios cuando a ello haya lugar, de acuerdo con los artículos 282 de la Ley 100 de 1.993, artículo 50 de la Ley 789 de 2.002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2.003. Para tal fin deberá allegar con la correspondiente factura mensual certificación donde conste dicho cumplimiento firmada por el representante legal y/o revisor fiscal si conforme a las normas pertinentes estuviera obligado a tenerlo.
 - p) Serán por cuenta del CONTRATISTA los salarios, horas extras, indemnizaciones, vacaciones, cesantías y demás prestaciones legales del personal asignado a la prestación del servicio, extralegales y parafiscales, exonerando al CONTRATANTE de cualquier reclamación o carga prestacional.
 - q) EL CONTRATANTE garantizará que los servicios de CALL CENTER y/o CONTACT CENTER se presten en forma permanente reemplazando el personal inmediatamente en caso de vacaciones, enfermedad, maternidad, accidentes, calamidad doméstica o por solicitud del CONTRATANTE.
 - r) Responder en forma inmediata por cualquier daño o pérdida que sufra la Base de Datos de Agendamiento Medico, odontológico y de enfermería del CONTRATANTE, sobre los cuales recaiga la prestación del servicio de CALL CENTER Y/O CONTACT CENTER y que resulte atribuible a los empleados utilizados por el CONTRATISTA.

5.7 RESPONSABILIDAD DE LA ESE PASTO SALUD

- a) 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 Call Center y/o Contact Center para hacer uso del mismo exclusivamente en esta actividad de agenda de citas médicas.
- b) 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).

- c) 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.
- d) Realizar los pagos en la forma y condiciones pactadas en el contrato.
- e) Ejercer la supervisión del contrato.

5.8. ANÁLISIS DE RIESGOS

TIPIFICACIÓN DE RIESGOS/DESCRIPCIÓN	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	ESTIMACIÓN DEL RIESGO
Incumplimiento de los ofrecimientos que se hacen dentro del proceso de selección.	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
No constitución de la garantía dentro del término estipulado para ello	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
Incumplimiento parcial y/o total del contrato.	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
No contar con el personal requerido al inicio o dentro de la ejecución del contrato ocasionando retraso en el inicio de las actividades	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
Demasiada rotación del personal durante la ejecución del contrato que ocasione baja calidad en el servicio y pérdida de tiempo en la capacitación a los asesores	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
Fallas técnicas en la plataforma tecnológica que impidan la operación de la línea de atención a los usuarios.	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
Fallas en los planes de contingencia, especialmente en lo referente a comunicaciones y fluido eléctrico que impidan la operación oportuna del Call Center y/o Contact Center.	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
La no grabación de la totalidad de las llamadas entrantes, así como la no generación de reportes para que Pasto Salud ESE pueda disponer de una estadística histórica sobre la calidad del servicio	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	100%
Cambio en la legislación tributaria durante la vigencia del contrato	La ocurrencia de este riesgo será asumido por la parte a la que se obliga con la nueva condición técnica o al pago de nuevos tributos.	100%

RIESGOS QUE ASUME PASTO SALUD ESE

- 1) Los efectos derivados de la existencia de daño emergente del contratista, por la ocurrencia de hechos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos del contrato y la legislación existente.
- 2) Que el supervisor del contrato no cumpla con sus deberes de supervisión y vigilancia.

5.9 CLAUSULA DE INDEMNIDAD

Será obligación del contratista mantener indemne a la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del contratista.

5.10 SALVEDAD PREVIA

La presente convocatoria no obliga a la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. a celebrar contrato alguno, pues de considerarse que ninguna de las propuestas presentadas, satisface las expectativas de la empresa y necesidades del servicio, o situación de conveniencia, se declarará desierta y se llevará a cabo un nuevo proceso de selección. Igualmente Pasto Salud E.S.E., podrá declarar desierta la convocatoria antes de su selección por la gerencia, cuando existan motivos o causas que impidan la escogencia objetiva de la propuesta más favorable para la entidad, o porque no se presente ninguna propuesta.

El proponente que sea seleccionado no podrá ceder las obligaciones adquiridas en virtud del contrato a persona natural o jurídica alguna, salvo consentimiento previo y escrito de Pasto Salud E.S.E. pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la cesión

**ANEXO No. 1
CARTA DE PRESENTACION**

Lugar y fecha:

Señores
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E.
COMITE DE CONTRATACIÓN
Ciudad

Referencia: CONVOCATORIA PÚBLICA No. 018-2011
Objeto: PRESTACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER Y/O CONTACT CENTER PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS, ODONTOLÓGICAS Y DE ENFERMERÍA MEDIANTE LÍNEAS TELEFÓNICAS EN LAS IPS PERTENECIENTES A LA RED DE PRESTACION DE SERVICIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E.

Cordial saludo.

El suscrito, _____, actuando como (persona natural; _____ representante legal _____; representante del Consorcio _____ o Unión Temporal _____, integrado por _____; o como apoderado de _____ según poder debidamente conferido y que adjunto a la presente) comedida y formalmente me permito presentar oferta en la convocatoria pública de la referencia, con base en la siguiente información:

Proponente: _____
Persona Natural _____ Jurídica _____ Consorcio _____ Unión Temporal _____
Nit.: _____
Representante legal: _____
Documento de identificación: _____
Dirección, teléfono y fax: _____
Correo electrónico: _____
Integrantes de Consorcio o U. T. (si es el caso – nombre y documentos de identificación):

En caso que la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. me adjudique el contrato, me comprometo a suscribirlo y efectuar los trámites de legalización a cargo del contratista, dentro del término señalado para el efecto.

Así mismo, el suscrito declara que:

- 1 Tiene capacidad legal para firmar y presentar la propuesta.
- 2 El o los contratos que se llegare a celebrar en caso de adjudicación, compromete totalmente a la sociedad que legalmente represento.
- 3 Como único interesado en la propuesta, declaro que no tengo intereses patrimoniales o relación jurídico legal en otra persona participante en esta convocatoria y que ninguno de los socios o empleados de mi firma ha tomado parte en la elaboración de la oferta que para esta convocatoria haya presentado otra persona; igualmente que el representante legal o administradores no ostentan igual condición en entidad o entidades diferentes a la que participa en la presente convocatoria.
- 4 He revisado y estudiado cuidadosamente los documentos de la convocatoria, incluidas sus aclaraciones y renuncio a cualquier reclamación por desconocimiento o errónea interpretación de los mismos. Igualmente manifiesto que acepto las

condiciones, requisitos y especificaciones contenidas en las condiciones de selección y adicionales o anexos entregadas, relacionados con objeto del contrato.

- 5 Bajo la gravedad del juramento, que se presta con la suscripción de esta oferta, declaro que no me encuentro incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Constitución, la Ley 80/93, las Leyes 190, 200 de 1995; 734 de 2002, la Ley 617 de 2000 y demás disposiciones legales, para contratar con entidades públicas.
- 6 He recibido toda información necesaria para presentar debidamente la oferta
- 7 En la eventualidad de que sea adjudicada la convocatoria en referencia, me comprometo a realizar, dentro del plazo máximo que fije la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., todos los trámites necesarios para legalización y adquisición de las pólizas solicitadas.
- 8 Afirmo bajo la gravedad del juramento, que el proponente, los socios de la persona jurídica, cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, no somos deudores morosos de ninguna obligación contraída con el Estado o tenemos vigente un acuerdo de pago ni nos encontramos reportados en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República.
- 9 Que conozco el Estatuto de Contratación de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., Acuerdo No. 0012 de 2008 proferido por la Junta Directiva de la Empresa.
- 10 Valor de la propuesta: \$ _____ -
- 11 La propuesta consta de _____ folios numerados en forma consecutiva.

(Nombre y firma representante legal)
C.C. No. _____ expedida en
Nit _____

ANEXO No. 2**CERTIFICACIÓN**

El Suscrito (Revisor Fiscal o Representante legal, según sea el caso), certifica que la sociedad _____, identificada con NIT. _____, se encuentra a Paz y Salvo por conceptos de pago de sus obligaciones con 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 de todo el personal que se encuentra laborando dentro de la misma y que así lo requiere, durante los últimos seis (6) meses.

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

La presente se expide a los ____ días del mes de _____ del año 2011, en San Juan de Pasto.

[Se firma según el caso por:]

Tarjeta No. _____
Revisor Fiscal

Firma Representante Legal
C.C. No.

ANEXO No. 3
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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.	
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, odontológicas y de enfermería 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.	

(Nombre y firma representante legal)
C.C. No. expedida en
Nit

ANEXO No. 4

INFORMACION NECESARIA PARA LA PRESENTACION DE LAS PROPUESTAS

DURACION PROMEDIO CONSULTA: 20 MINUTOS

HOSPITAL LOCAL CIVIL

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

CENTRO DE SALUD LORENZO

SERVICIO	No. PROFESIONALES	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

