

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Página 1 de 37
		01/08/2021

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**

TÉRMINOS DE REFERENCIA PRELIMINARES

**OBJETO: ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL
FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN,
CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO
SAN RAFAEL DE TUNJA**

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022.

VEINTICUATRO (24) DE MAYO DE 2022.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
VERSIÓN: 01			Página 2 de 37

CAPITULO I.

1. REFERENCIAS GENERALES.

1.1. JUSTIFICACIÓN LEGAL.

En el año 2020, el departamento de Boyacá, según proyecciones poblacionales del censo de poblaciones y viviendas 2018, está conformado por 1.242.731 habitantes, 15.942 habitantes más que en el año 2015. El 50,7% (612.054) de la población del departamento son hombres y el restante 49,3% (630.677) son mujeres. (ASIS BOYACÁ, 2020).

Para el año 2020, la pirámide poblacional sigue siendo progresiva, pero con alta tendencia a volverse estacionaria, en ella se ilustra el descenso de la fecundidad y la natalidad con un estrechamiento en su base en comparación con el reporte del año 2015, el grupo de edad donde hay mayor cantidad de población es el de 10 a 19 años, seguido del de 0 a 9 y los de 20 a 24 años, y es de resaltar que en relación a la población del año 2015, se evidencia un aumento de la población de los mayores de 40 años, lo que indica que cada vez se está incrementado la población adulta y se reduce los menores de un año. (ASIS BOYACÁ, 2020).

Según el reporte emitido a través de la plataforma de registro especial de prestadores, el departamento de Boyacá cuenta con 1695 prestadores de servicios de salud, de los cuales el 75% son profesionales independientes (1274) y el 22% corresponden a instituciones prestadoras de servicios de salud (367); tan solo el 1% de esta red está comprendida por IPS de carácter departamental (13) siendo el Hospital Universitario San Rafael de Tunja, la única entidad de tercer nivel de atención pública de red que cuenta con oferta de servicios especializados para la atención de a las demandas de la región, ya que también funge como red de apoyo para los departamentos de Santander, Casanare y Arauca.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que la función administrativa debe estar orientada a la satisfacción del interés colectivo y ser ejercida de acuerdo con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, además de la moralidad administrativa propia del quehacer administrativo, lo que involucra la actividad contractual, por esta razón la E.S.E., no puede ser ajena a este principio, y debe buscar que los temas de la contratación que maneje la entidad se ciñan a dichos postulados por cuanto esto significa, crear en el imaginario colectivo una imagen de credibilidad y solidez.

Dentro del marco normativo se establece que la Ley 100 de 1993, en su artículo 195 contempla un régimen jurídico especial para las Empresas Sociales del Estado estableciendo que se deben regir por el derecho privado en temas contractuales pudiendo de manera discrecional utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

La ley 489 de 1998, en su artículo 83 establece: Las Empresas Sociales del Estado, creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la presente ley en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicione.

El Decreto 1876 del 3 de enero de 1994, dispone: La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Página 3 de 37
		01/08/2021

propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 018 del 02 de octubre de 2021, se modifica el Acuerdo No. 07 del 08 julio de 2020, mediante el cual se determinó en su artículo primero: Aprobar y adoptar el **PLAN DE GESTIÓN, PLAN DE DESARROLLO** denominado "**EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA**", presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2020 - 2024.

Mediante la Resolución Interna No. 155 del 13 de Julio de 2020, se adaptan los programas estratégicos como orientadores del plan de desarrollo 2020 - 2024 "**EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA**" de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja".

Mediante la Resolución Interna No. 079 del 25 de marzo de 2021, se adopta el Modelo Integral De Prestación de Salud de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

Mediante Acuerdo No. 022 de diciembre 30 de 2021, se aprueba el PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA, PARA LA VIGENCIA FISCAL 2022.

La presente necesidad se encuentra incluida en la Resolución Interna No 410 del 22 de diciembre de 2021, por medio de la cual se aprueba el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES para la vigencia 2022.

El objetivo general del plan de gestión 2020 - 2024, es mejorar el desempeño de la entidad frente al cumplimiento de las metas de gestión y resultados relacionados con la viabilidad financiera, la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios de la salud de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael De Tunja para el periodo 2020 - 2024.

Dentro de los objetivos específicos del plan de gestión 2020 - 2024, se encuentra el adelantar procesos permanentes de mejoramiento continuo a los procesos de gestión y desarrollo institucional, evaluar y analizar las estrategias que contribuyan al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales, con un equipo humano calificado bajo principios y valores enfocados en la prestación de servicios con calidad.

Con la aprobación del plan de desarrollo denominado "**EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA**" y en relación al diagnóstico Institucional se realizó la proyección de la misión de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael De Tunja, la cual se enmarca en prestar servicios de salud a los usuarios y sus familias a través de talento humano idóneo y comprometido, contando con tecnología que garantiza la seguridad en la atención humanizada, contribuyendo a la gestión del conocimiento generando confianza, desarrollo, calidad de vida y responsabilidad social a nuestra comunidad.

La Subgerencia de Servicios de Salud ha generado la necesidad de contratar el servicio de arrendamiento de software y mobiliario para el funcionamiento del Call Center de tal manera que se garantice el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, para mejorar así la experiencia de servicio con el usuario y orientar las acciones inherentes a la prestación de servicios de salud.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 4 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

Un canal de atención telefónica especializada como el Call Center contribuye al cumplimiento de los indicadores que miden la satisfacción del usuario mediante regulaciones normativas como la Resolución 256 de 2016 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Se espera que el Call Center mejore los procesos de recepción de llamadas, agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas teniendo en cuenta que el hospital asigna un promedio de 480 citas diarias a la población boyacense y aquella remitida de otros departamentos; de igual manera necesita ampliar la capacidad de respuesta a las llamadas que ingresan, así como la oportunidad de acceso a la asignación de citas médicas que al mes significan un promedio de 12.000. Cada Agente debe estar en capacidad de responder como mínimo 50 llamadas diarias.

Con la contratación del Call Center se accederá a información fundamental para la generación de estadísticas, reportes de llamadas entrantes, perdidas, atendidas, duración de llamadas, promedio duración de cada llamada, tiempo de respuestas, entre otros, lo que permitirá contribuir a la ampliación de servicios o regular la demanda de éstos para mejorar la atención de los usuarios, incrementar su satisfacción y confianza, así como optimizar la productividad institucional.

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja recibió fallo de acción popular No. 15001 33 33 004 2018 00209 00 del Juzgado Cuarto Administrativo de Tunja para implementar un procedimiento de fácil manejo que permita la asignación de citas, de manera ágil y organizada, que priorice los canales de atención no presencial. El Hospital deberá hacer pública la agenda de citas, según las especialidades ofrecidas, y su capacidad instalada; además, deberá ofrecer otros canales opcionales de asignación de citas (teléfono fijo o celular, a través de correo electrónico y por gestora de las EPS), para garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud de su portafolio de servicios en condiciones de igualdad, dignidad y eficiencia. Adicionalmente, dentro de dicho procedimiento, deberá establecer un canal y/o mecanismo de atención y asignación de citas preferencial para los sujetos de especial protección constitucional (madres gestantes, personas de la tercera edad, personas con necesidades especiales, etc.).

Con fallo de segunda instancia expediente 15001-33-33-004-2018-00209-01 emitida por el Tribunal Administrativo de Boyacá Sala de Decisión No. 5, ordenando a la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja realizar en el término de seis meses siguientes a la notificación de esta providencia estudios diagnósticos para establecer la necesidad de infraestructura y ampliación talento humano que requiere para prestar el servicio de consulta médicas y por especialista de manera eficiente y oportuna según la demanda que del mismo se realiza por parte de los usuarios y actores del Sistema de Seguridad en Salud a esa ESE y confirmando en lo demás la sentencia de 15 de marzo proferida por el Juzgado Cuarto Administrativo de Tunja.

Desde la dependencia de mantenimiento se revisó el estado la central telefónica HP 3800 Siemens que en su momento redireccionaba o enrutaba las llamadas de solicitud de citas a las áreas responsables de asignación de citas, mecanismo que no satisface la demanda actual por su insuficiente incapacidad para atender la totalidad de llamadas entrantes y en razón a que dicho mecanismo que no puede ser considerado como Call Center y tampoco ha sido objeto de actualización.

El sistema de enrutamiento de la consola Unify I600-C134 que se venía utilizando para tal fin, así como la conexión virtual que la enlaza con central telefónica, tampoco fue objeto de mantenimiento, lo que, sumado

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 5 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

a su insuficiente incapacidad, ocasionó que muchas de sus extensiones IP no fuesen visibles, no direccionaran llamadas a las 46 extensiones configuradas o no llegaran a su destino (11).

Para el año 2017, con ocasión de situaciones de insuficiencia de red de prestadores de las EPS y la liquidación de algunas de ellas, un gran volumen de atenciones fueron orientadas al Hospital, incrementando aproximadamente en un 15% el número de servicios prestados, lo que generó un comportamiento proporcionalmente ascendente en la demanda de llamadas que superaron la capacidad del sistema que venía operando en la Institución, generando colapso en la líneas, demoras en la respuesta, insatisfacción de usuarios, hallazgos de los Entes de Control y afectando la productividad de la ESE.

Las proyecciones de la dependencia demandante del servicio indican que se requieren como mínimo 12 estaciones de trabajo para el desarrollo de las actividades a contratar, las cuales han de estar dotadas cada una de: computador, teléfono IP, mobiliario (escritorio, silla), conectividad con acceso a internet y a la plataforma de agendamiento con la cual cuenta actualmente la institución, software especializado para la atención telefónica, además de las aplicaciones e integraciones con los sistemas de información institucionales, necesarias para el debido desarrollo del proceso.

Actualmente se cuenta con tres líneas de servicio al cliente para asignación de citas y atención al usuario, las cuales están estructuradas en tres agentes que atienden de 7 am a 5 pm de lunes a viernes y de 8 am a 12m los sábados. Según diagnóstico realizado por la Subgerencia de Servicios de Salud, estos agentes tienen un tráfico entrante mensual aproximado de 12.000 llamadas como ya se mencionó, las cuales entran a dos colas de atención de acuerdo con lo configurado en la plataforma actual.

De lo anterior se puede inferir que la gran cantidad de llamadas no pueden ser gestionadas en su totalidad, requiriéndose de un adecuado respaldo para las llamadas perdidas o abandonadas, con el fin de reasignar citas derivadas de la alta demanda actual.

Con la utilización de una mejor tecnología y con el propósito de brindar mayor cobertura a los usuarios, es necesario la implementación de una solución integral para gestionar, administrar, mantener y potencializar la oferta de trámites y servicios a los usuarios de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja maximizando su valor a través de los canales telefónicos con las siguientes características:

Servicio Call Center

Horas ACD (Automatic Call Distribution) INBOUND que incluya la atención de las interacciones entrantes originadas por los usuarios del HURST a través de las cuales se podrá brindar información relacionada con todas las especialidades médicas, laboratorio, imagenología (Rayos X) y servicios de consulta externa, así como también, sus programas, campañas, trámites y servicios. Estas interacciones serán atendidas 12 operarios del Call Center para gestionar las necesidades de los usuarios y brindar soluciones de una manera amable y cercana.

Por medio de la gestión de servicios de salida, el hospital podrá contactar a diferentes usuarios para transmitirles información o datos específicos de acuerdo con situaciones en particular sobre cualquier programa, campaña, trámite y servicio de las diferentes Dependencias del HUSRT. A través de este servicio las diferentes áreas podrán solicitar la realización de las siguientes campañas de salida:

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Página 6 de 37
		01/08/2021

- Informativas: Realización de llamadas a los usuarios o grupos de interés en general para entregarles información o datos específicos que el HURST desea poner en su conocimiento.
- Recepción de llamadas para agendamiento de citas: Llamadas a y de los ciudadanos para el agendamiento de citas, cancelación, recordación etc según las necesidades de los actores.
- Auditoría: para conocer la calidad de las respuestas y atención de PQRSD y trámites, mediante llamadas telefónicas a ciudadanos que por cualquier razón hayan radicado algún tipo de solicitud ante el HURST.
- Promoción y Prevención de la Enfermedad: llamadas y envío de mensajes enmarcados en las acciones, procedimientos e intervenciones integrales, orientadas a que la población, como individuos y como familias, mejore sus condiciones de vida y disfruten de una vida saludable. El propósito es dar a conocer mediante la comunicación telefónica o virtual las recomendaciones o solicitudes de inscripción a eventos gestionados por las EPS´s o la IPS. Entre ellas: Vacunación COVID19 y PAI, Maternidad y Lactancia, Salud en adolescentes, Salud infantil, Salud en la tercera edad, etc.

En 2021 y producto de consultoría contratada por el hospital con el objeto "consultoría y acompañamiento en el diseño, implementación y migración para la renovación tecnológica de la infraestructura de servidores, almacenamiento y virtualización de la plataforma en la cual se encuentra instalado los sistemas de información hospitalario y otras aplicaciones institucionales, base de datos, red de datos y voz, central telefónica, sistema de sonido perimetral y sistema de videovigilancia", se recibió un informe que contiene los hallazgos y propuestas para la renovación de la infraestructura tecnológica de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC del hospital; documento basado en la metodología adoptada del modelo OSI para sus 7 capas y para apoyar la toma de las decisiones con base en las recomendaciones y los estándares del mercado.

El valor total estimado para la vigencia 2021, con respecto a la renovación tecnológica ascendería a los \$5.748.166.037 aproximadamente, con la opción de funcionamiento en sitio mediante adquisición de equipos, dispositivos de conectividad, almacenamiento y respaldo, lo cual generó el soporte para orientar las decisiones a tomar por el Hospital a corto plazo, mientras se surten los procesos de formulación, aprobación, financiación y ejecución del proyecto de renovación tecnológica, decisiones que incluyen arrendamiento de equipos, mantenimientos preventivos y correctivos, así como aquellas actividades que garanticen normalidad en la operación tecnológica institucional .

Por otra parte, a través de la mesa de servicios, el proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, ha recibido solicitudes por cerca de 34 equipos de cómputo de escritorio y portátiles para atender las necesidades de nuevos puestos de trabajo en las diferentes áreas del hospital, así mismo el inventario de activos de la Institución, refleja que cerca de 70 equipos de cómputo (algunos de ellos adquiridos hace más de 10 años), cumplieron e incluso superaron su tiempo estimado de vida útil y requieren ser reemplazados por equipos de mejores características y mayores capacidades para atender la demanda de los usuarios con respecto al acceso de los sistemas de información, Internet y las actividades diarias de producción, procesamiento y almacenamiento de información.

De acuerdo con lo anterior, es preciso mencionar que la red de datos actual no permite la inclusión de nuevos equipos, situación que es solventada con el mantenimiento a la red de datos, los centros de cableado y los servidores, así como de servidores y otros dispositivos propios de la infraestructura tecnológica, por lo cual se requiere que el Call Center cuente con su propia conectividad, de tal modo que se mitigue cualquier riesgo de afectación del servicio, especialmente el directamente relacionado con lo que tiene que ver con citas médicas

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
VERSIÓN: 01			Página 7 de 37 01/08/2021

La necesidad de contratar el ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, fue presentada ante el Comité Directivo por parte de la Subgerencia de Servicios de Salud responsable del servicio de asignación de citas y su debido funcionamiento a través del Call Center; la Oficina Asesora de Desarrollo servicios presenta la necesidad de equipos de cómputo, condiciones del software y de conectividad para la correcta operación del Call Center, necesidad que fue analizada y verificada, recomendando a la Gerencia la pertinencia de la contratación de esta necesidad, donde se estableció que existe presupuesto para garantizar la adquisición de la prestación del servicio.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR.

OBJETO: "ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA".

1.3. CLASIFICACIÓN -UNSPSC- DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR.

Según la Guía para la codificación de bienes y servicios acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas Código: G-CBS-02, documento emitido por Colombia Compra Eficiente, componentes incluidos se encuentran identificados con los siguientes códigos UNSPSC:

"Bien o Servicio a contratar"				
SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN
72000000	72150000	72151600	72151600	Servicios de sistemas especializados de comunicación
81000000	81160000	81161700	81161700	Servicios de telecomunicaciones.
81000000	81160000	81161800	81161800	Servicios de alquiler o arrendamiento de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia
80000000	80160000	801618000	801618000	Servicios de alquiler o arrendamiento de mobiliario para oficina

1.4. CONDICIONES TÉCNICAS DEL OBJETO DEL CONTRATO.

El oferente deberá garantizar la correcta entrega en arrendamiento y el funcionamiento de los siguientes ítems y cumplir con las correspondientes especificaciones técnicas:

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Licencia Call Center	Módulo de Call center para generar estadísticas y reportes de las llamadas que ingresan al Call center. Permite la realización de campañas para llamadas entrantes y saliente	1
Software de gestión para Call Center	Software de gestión para Call Center	1

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Página 8 de 37
		01/08/2021

Diademas	<p>Entrega de doce (12) diademas para personas con alto tráfico de llamadas.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con supresión de ruido • Impedancia de entrada: 20 ohmios • Sensibilidad (auricular): 115 dB +/-3 dB • Sensibilidad (micrófono): -42 dBV/Pa +/- 3 dB • Respuesta de frecuencia (auriculares): 20 Hz - 20 kHz • Respuesta de frecuencia (micrófono): 100 Hz - 16 kHz • Longitud de cable: 1,8 m • Conexiones: compatibles con USB-A (1.1, 2.0, 3.0) 	12
Teléfonos IP Estándar	<p>Entrega e instalación de doce (12) teléfonos IP Estándar:</p> <p>Teléfonos característicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 líneas SIP. • Agenda local de 1000 registros. • Pantalla a matriz de puntos de 128x48. • Soporta EHS. • Doble puerto Fast Ethernet. • PoE habilitado. • Soporte con 2 ángulos ajustables de 45 y 50 grados. • Alimentación vía PoE (802.3af) o 5 Vcc, 0.6A (fuente no incluida). • 2 puertos RJ45. • 2 puertos RJ9. • Temperatura de operación: 0° ~ 45° C. • Características de Red: • Doble puerto de red 10/100Mbps. • VPN: L2TP / OpenVPN. • VLAN. • LLDP. • IPv4/IPv6/IPv4&IPv6. • SIP 2.0 sobre UDP/TCP/TLS. • PPPoE. • QoS. 	12
Troncal SIP	Troncal SIP móvil con bolsa de 5000 minutos con 20 sesiones	1
Mobiliario	Doce (12) puestos de trabajo de 120x60cm, con división de vidrio, cajonera metálica de tres (3) gavetas y silla Estambul.	12
	Mesa para impresora de 60x60.	1
	Mueble para archivo de 80cm de frente x 180cm de alto x 60cm de fondo.	1

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Página 9 de 37
		01/08/2021

	Adecuación en el mobiliario con el espacio y el punto de red de datos y eléctrico del equipo de cómputo, y entregar organizado y protegido los cables.	12
Equipo de Cómputo	Entrega, instalación y configuración de doce (12) Desktop / Todo en 1 con la siguiente configuración: Mínimo 19" SFF: Mínimo Procesador Core I7 2,9 GHz; 7a Generación RAM: Mínimo 12 Gigas; DDR4; Disco Duro: Mínimo 480Gb Estado Sólido Tarjeta de red: Inalámbrica Incluida Cámara web: Incorporada o Externa USB; 5MP; micrófonos integrados Puerto de red: RJ45; 10/100/1000 integrada en la board Puertos USB: Mínimo 2 Incluidos Conector 3.5 mm para conectar diademas/auricular/audífonos Soporte: Base con altura ajustable Teclado: Mínimo Español estándar USB Mouse: Mínimo Scroll óptico USB Windows: Mínimo 10 Pro-64 bits Antivirus: Mínimo Licencia de McAfee Endpoint Protection Essential for SMB (On Cloud) MSP - TSH - MO Office: Mínimo 2013 Estándar	12

ESPECIFICACIONES:

El oferente debe garantizar respecto al software:

1. Supervisor ACD
2. Conexión segura junto con el (1) PRI exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) Operado en el hospital e instalado en la nube.
3. Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas de las especialidades) en el servidor (IVR).
4. Capacidad suficiente y las conexiones necesarias que garanticen comunicación ininterrumpida cuando comience a operar, es decir que permita la atención de las llamadas entrantes (PRI'S de entrada) sin perderse ninguna de a acuerdo con las líneas instaladas en el hospital, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde el primario respectivo con los canales de entrada para llamadas entrantes.
5. Generar información detallada, como:

Servicio de telefonía en la nube con las siguientes características:

- Grabación de llamadas.
- Menú de Voz (ivr) interactivo multi-niveles.
- Registro detallado de llamadas con filtros y reportes en tiempo real.
- Grupos de repique.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 10 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

- Sígueme con múltiples destinos.
- Reporte detallado de llamadas con filtros aplicables en tiempo real.
- Descargue los reportes a hojas de cálculos.
- Descargue las grabaciones en medios locales.
- Múltiples comportamientos entrantes, por hora del día y día de la semana.
- Múltiples permisos de llamadas salientes, por perfil, por hora del día o día de la semana.

Comportamiento del Flujo de Llamadas

Total de llamadas entrantes
Total de llamadas perdidas
Total de llamadas atendidas
Duración total de la llamada
Duración promedio de cada llamada
Tiempo de respuesta de las llamadas
Análisis de optimización del recurso humano
Definición del nivel de servicio
Horas con el más alto volumen de llamadas.

6. Generar el Informe general mensual del servicio, donde se identifique impactos del mes, franjas horarias con mayor tráfico de llamadas, fallas técnicas, información de recordatorios enviados, entre otros.
7. Generar los Indicadores de calidad del servicio, muestreo semanal y consolidado mensual por agente, consolidado de información cualitativa y cuantitativa del agente y grupo auditado.
8. Monitorear en tiempo real las acciones realizan los agentes del sistema, tiempo por llamada dos minutos y medio.
9. Generar y permitir acceso y monitoreo permanente a la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los distintos grupos ADC, de tal manera que pueda medirse variables fundamentales como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.
10. Tipificar las llamadas caídas, cortadas y contestadas, evidenciada fecha, hora, duración y demás parámetros. En caso de que la llamada sea caída.
11. Suministrar un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean éstas de entrada y/o salida de dicho servicio.
12. Guardar grabaciones de las llamadas hasta por 4 meses, las cuales serán de apoyo para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja.
13. Respaldo los audios y soportar cualquier eventualidad, generando información necesaria, a partir de la asignación de una cita.
14. Sistema de recepción y salida de llamadas mediante una troncal SIP móvil con una bolsa de mínimo 5000 minutos para marcación a todo destino nacional.
15. Pruebas previas a la puesta en funcionamiento del Call Center en compañía con la participación de operarios y coordinador del Call center.
16. Capacitación a las personas que utilizaran la solución y el software de gestión para garantizar el conocimiento y correcto funcionamiento de los procesos cuando se entre en operación
17. Entrega de toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor, entre otros.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 11 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

18. Garantizar un Interactive Voice Response (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes ininterrumpidamente.
19. Garantizar la entrega de mensajes informativos pregrabados a los ciudadanos que consulten al hospital, a través de un servicio automatizado (IVR), con este servicio se puede entregar en cortos períodos de tiempo mensajes informativos.
20. Asegurar la programación del Proceso de Información con respecto a Trámites Generales de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja Portafolio de Servicios, entre otros, en el servidor (IVR).
21. Configurar el director IVR para las respuestas de las llamadas, permitiendo la creación de diferentes opciones y el enrutamiento de los usuarios de acuerdo con los grupos ACD, estaciones, colas, etc. permitiendo que en algunos procesos se tenga la opción de comunicación con un agente.
22. Permitir la personalización de los mensajes de bienvenida y las grabaciones emitidas durante las esperas que se dan dentro de las llamadas, con el fin de que el hospital por medio de éstas, entregue información que considere importante para la ciudadanía, sin costo adicional y conforme a las necesidades del hospital.
23. El contratista deberá garantizar la funcionalidad del IVR y las grabaciones con los respectivos mensajes, sin costo adicional y conforme a las necesidades de la Entidad.
24. Entrega de una garantía vigente mientras la duración del arrendamiento, contados a partir de la fecha la suscripción del acta de inicio, con la siguiente cobertura:
 - Soporte remoto y de ser necesario presencial para solución de problemas relacionados con la solución entregada.
 - SLA y prestación del servicio (Disponibilidad): respaldo de un sistema basado en la nube con un 99.999% de disponibilidad.
 - El tiempo máximo para la atención de un problema relacionado será de un máximo treinta (30) minutos de forma telefónica, en caso de no poder resolverse telefónicamente la novedad, el oferente contará con una (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, estas horas serán contadas a partir de la confirmación de no resolver el problema por vía telefónica, con lo cual el oferente garantiza la presencia de los técnicos en sitio hasta la solución del problema.

Documentación:

25. El oferente deberá certificar por escrito que dicho software tiene su licencia original, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo o de apoyo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.
26. El oferente debe entregar toda la documentación respectiva sobre la instalación, configuración de la solución de call center, teléfonos, diademas, software de gestión, credenciales de acceso, inventario de equipos de cómputo con sus respectivas marcas, modelos, seriales, actividades detalladas e información relacionada que permita garantizar la transferencia de conocimiento y mantenimiento de la operación con el tiempo.
27. El proponente suscribirá carta de compromiso relacionando el cumplimiento a cada una de las especificaciones contenidas en los pliegos con el fin de garantizar que una vez adjudicado el contrato y puesta en marcha el call center se pueda evidenciar dicho cumplimiento.
28. Todos los costos y gastos relacionados con la instalación, configuración, puesta en marcha del servicio contratado, así como el soporte, mantenimiento preventivo y/o correctivo cuando haya lugar y demás actividades contratadas serán asumidas en su totalidad por el contratista.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 12 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

29. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el oferente se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su desarrollo y sea revelada información marcada como confidencial a terceros. Esta información debe tener ante todo las políticas de seguridad de la información, ya que por defecto se tomarán datos importantes de los usuarios de la ESE Hospital Universitario San Rafael Tunja.

1.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

CONDICIÓN	REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA EL PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	APLICA/NO APLICA
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
REQUISITOS GENERALES	Pago de seguridad social con clasificación de riesgo de acuerdo con la actividad (Decreto 1607 de 2002) mínimo nivel de riesgo 3	Posterior a la Celebración del Contrato como Obligación Contractual certificado de afiliación con vigencia 24 horas antes iniciación de labores	APLICA

1.6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

1.6.1. OBLIGACIONES GENERALES.

1. Suscribir el acta de inicio del contrato, junto con el supervisor del mismo, dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato y/o previa aprobación de las garantías a que haya lugar.
2. Cumplir con el objeto y las obligaciones de conformidad con las condiciones señaladas en el estudio previo y el contrato.
3. Entregar y garantizar los bienes requeridos de acuerdo a las especificaciones técnicas de los productos solicitados y dentro del término estipulado en el estudio de conveniencia y oportunidad, para el correcto desarrollo del objeto contractual.
4. Radicar la factura de cobro por los bienes suministrados dentro de los plazos convenidos y con los soportes requeridos.
5. Presentar los documentos exigidos dentro del plazo establecido, y cumplir con los requisitos de orden técnico, exigidos como condición previa e indispensable para iniciar el contrato.
6. Cumplir con el objeto contractual, de conformidad con lo pactado.
7. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato se le imparten por parte de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja.
8. Para el pago el contratista deberá presentar el informe debidamente avalado por el supervisor del contrato.
9. Obrar con lealtad y buena fe en cada una de las etapas contractuales, evitando dilataciones y entregamientos.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 13 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

10. Presentar los certificados de pago de aportes al sistema general de seguridad social y de parafiscales de conformidad a la normatividad vigente.
11. Las inherentes al cumplimiento del objeto contratado y que sean determinadas por el supervisor.
12. El contratista será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos cause perjuicio a la ESE o a terceros.
13. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución

1.8.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

1. El contratista contará con un plazo de 15 días calendario una vez suscrita el acta de inicio para adecuar el espacio dispuesto por el contratante para la operación del call center instalando el mobiliario y los equipos y dispositivos, así como el software objeto el contrato.
2. Entregar el inventario de equipos de cómputo y dispositivos al contratante a la oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones TIC con la información correspondiente a licencias, marcas, modelos, seriales y cantidades pactadas contractualmente para su correspondiente validación.
3. Realizar la configuración, pruebas y puesta en producción del Call center dentro los dos días calendario siguientes a la instalación del mismo para la correspondiente validación por parte de la oficina TIC.
4. Realizar capacitación al personal que operará el software, y al coordinador del Call center sobre las funcionalidades del mismo, así como demás dispositivos pactados en el contrato. Generar la(s) correspondiente acta(s) de soporte.
5. Entregar la documentación de los demás requerimientos incluidos el presente proceso en idioma español, al coordinador del servicio tales como: montaje de mobiliario, teléfonos, diademas, entre otros.
6. El contratista debe garantizar la prestación del servicio (Disponibilidad del software): cumpliendo con el indicador del 99.999% de disponibilidad, lo cual deberá ser certificado mensualmente por el coordinador del servicio y evidenciados en el informe mensual de ejecución del contrato.
7. Garantizar el servicio de soporte remoto y de ser necesario presencial para solución de problemas relacionados con el callcenter, equipos de cómputo y dispositivos pactados en el contrato, a los operadores y coordinador del sistema; generando a este último un reporte mensual de los casos atendidos y gestionados.
8. Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo cuando haya lugar, de los equipos de cómputo y dispositivos pactados en el contrato, así como el cambio y/o reemplazo inmediato cuando alguno de ellos presente fallas que no se puedan solucionar con el soporte.
9. Apoyar la generación interpretación y análisis de la información de interés para el servicio mediante un reporte mensual de estadísticas con las correspondientes recomendaciones dirigidas al coordinador del servicio.
10. Emitir un informe final concluyente con las recomendaciones sobre los aspectos objeto del contrato.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 14 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

1.9. OBLIGACIONES DEL HOSPITAL.

1. Pagar los valores pactados como contraprestación del arrendamiento contratado y efectivamente prestado.
2. Brindar todo su apoyo y colaboración para garantizar un adecuado desarrollo del objeto contractual.
3. Garantizar las condiciones adecuadas de clima laboral para la ejecución del objeto contractual.
4. Ofrecer un trato respetuoso y cordial al CONTRATISTA.

1.10. TIPO DE CONTRATO.

Contrato de arrendamiento.

1.11. LUGAR DE EJECUCIÓN.

El lugar de ejecución del presente para todos sus efectos jurídicos y legales será en las instalaciones de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael De Tunja.

1.12. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

De conformidad con la ley 996 de 2005 o Ley de Garantías Electorales la cual promueve el ejercicio equitativo y transparente de la democracia representativa y asegura que la contienda democrática se cumpla en condiciones igualitarias y transparentes para los electores, por ello, la ley establece unas restricciones al ejercicio de la función gubernamental como garantía del equilibrio y la transparencia del actuar administrativo en medio del debate electoral. Así las cosas, aun cuando la Resolución No. 173 de 2021, Manual de Contratación de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja, permite la contratación de manera directa con pluralidad de oferentes, en atención a la ley de referencia, que surtirá el proceso por convocatoria pública bajo los parámetros establecidos por el Manual Interno de Contratación.

1.13. PRESUPUESTO OFICIAL.

Conforme al análisis realizado por la entidad se estableció como presupuesto estimado para la ejecución del contrato la suma de **SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS M/CTE (\$76.278.412,00)** teniendo en cuenta las especificaciones técnicas del objeto a contratar, lo que incluye impuestos, tasas y demás costos directos e indirectos en que deba incurrir el contratista para cumplir con el objeto a contratar.

1.14. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.

Para efectos del presente proceso de selección, la Coordinación Financiera ha emitido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 863 de fecha 13 de mayo de 2022, por un valor de **SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS M/CTE (\$76.278.412,00)** de los cuales corresponden al rubro Arrendamientos.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 15 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

CAPITULO II.

2. REQUISITOS PARA PARTICIPAR.

2.1. MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN.

Podrán participar todas aquellas personas naturales, jurídicas, formas conjuntas de participación (Uniones Temporales o Consorcios) que acrediten la capacidad para cumplir con el objeto contractual que no se encuentren incurso en ninguna clase de inhabilidad o incompatibilidad de las establecidas en la constitución política de Colombia y en la ley.

PARÁGRAFO: Para el Caso de Figuras Asociativas como Consorcios y Uniones Temporales y demás similares, la inhabilidad de alguno de los socios se extiende a la persona jurídica.

2.2. REQUISITOS HABILITANTES.

Las personas naturales o jurídicas, así como las demás formas conjuntas de participación deberán acreditar con la presentación de sus ofertas los siguientes requisitos habilitantes:

2.2.1. CAPACIDAD JURÍDICA.

Los proponentes acreditaran su capacidad jurídica mediante la presentación de la siguiente información:

2.2.1.1. Persona Natural:

- Carta de presentación de la propuesta: Anexo 1 de la Convocatoria Pública.
- Fotocopia del documento de identificación.
- Certificado de existencia y representación legal y/o Cámara de comercio (si aplica): Con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario.
- Fotocopia del registro único Tributario - RUT: Actualizado.
- Certificaciones de formación académica (Si aplica).
- Fotocopia de la Tarjeta profesional: Cuando sea el caso.
- Fotocopia de los soportes mediante los cuales conste su afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y pensiones, como cotizante:

Los artículos 3 y 4 de la Ley 797 de 2003, que modifican los artículos 15 y 17 de la Ley 100 de 1993, en concordancia con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, deberá acreditar que al momento de la presentación de la propuesta se encuentra afiliado al Sistema General de Seguridad Social en salud y al Sistema General de Seguridad Social en Pensiones. En todo caso, deberá tener en cuenta que conforme a las normas mencionadas ya la Circular 00001 del 6 de diciembre de 2004 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de la Protección Social, la base de cotización para los sistemas salud y pensiones del contratista, corresponde al cuarenta por ciento (40%) del valor bruto del contrato facturado en forma mensualizada, porcentaje sobre el cual se calculará el monto del aporte que en salud y pensiones debe efectuarse.

En caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes deberá aportar este documento, o el RUT de la respectiva forma asociativa, igualmente, los proveedores o

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 16 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

contratistas, en forma previa a la celebración de cualquier contrato, deberán diligenciar ante el área interesada en la ordenación del gasto, el formato "Registro y Actualización e información a Terceros", el cual registra la información tributaria que suministra el proveedor o contratista para ser diligenciada en el área de Contabilidad y Presupuesto.

- Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Certificado de consulta de antecedentes fiscales en el Boletín de Responsables Fiscales emitido por la Contraloría General de la República: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Certificado de consulta de antecedentes judiciales: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Certificado de medidas correctivas: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Fotocopia de libreta militar: Para hombres menores de 50 años.
- Certificación bancaria: Con fecha de expedición no superior a 1 año.
- Soporte que evidencie que se registró la información de la hoja de vida en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP en el portal del Departamento Administrativo de la Función Pública u Hoja de vida de persona natural - formato del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Declaración juramentada de no encontrarse incurso de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones: Anexo 2 de la Convocatoria Pública.
- Declaración juramentada donde consta tener plena capacidad para contratar: Anexo 3 de la Convocatoria Pública.
- Formulario SARLAFT.
- Póliza de la seriedad de la oferta por el 10% del presupuesto oficial del presente proceso (Cuantía establecida para Mipymes y emprendimiento y empresa de mujeres) y 15% del presupuesto oficial del presente proceso (Cuantía establecida para otros interesados en el proceso). por una vigencia igual o superior a noventa (90) días contados a partir de la fecha de cierre del proceso de selección.
- Registro Único de Proponentes - RUP: Actualizado.
- Estar inscrito y actualizado en el Kardex de proveedores.

2.2.1.2. Persona Jurídica:

- Carta de presentación de la propuesta: Anexo 1 de la Convocatoria Pública..
- Fotocopia del documento de identificación del representante legal.
- Certificado de existencia y representación legal: Con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario.
- Autorización del órgano societario: En caso de existir limitación del representante legal para suscribir contratos.
- Fotocopia del registro único Tributario-RUT: Actualizado.
- Fotocopia de los soportes mediante los cuales conste su afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y pensiones, como cotizante y/o Certificación de cumplimiento con las obligaciones con el sistema de seguridad social integral y parafiscales expedida en los términos del artículo 50 de la ley 789 de 2002, en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 de los artículos 3ro ley 2040 del 2020 de 27 de julio de 2020 y el artículo 376 de la ley 1819 del 2016, suscrita por el representante legal o revisor fiscal si es el caso.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 17 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

*Para lo cual deberá anexarse:

- Fotocopia del documento de identificación.
- Tarjeta profesional.
- Antecedentes disciplinarios de la profesión: Con fecha de expedición no superior a tres (03) meses.

Acreditar el pago de los aportes de sus empleados a la EPS, al fondo de pensiones y a la ARP. Así mismo deberá acreditar el pago por concepto de los aportes parafiscales (SENA, ICBF y Caja de Compensación Familiar), mediante certificación expedida por el revisor fiscal y el anexo de los documentos que acreditan dicha Calidad (tarjeta profesional y certificado de antecedentes disciplinarios vigentes) o por el Representante Legal, según el caso.

Dicho documento debe certificar que, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina, el cual en todo caso no será inferior a los seis meses anteriores a la celebración del contrato, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe acuerdo de pago y que se encuentra al día en cumplimiento del mismo. En este evento el oferente deberá anexar certificación expedida por la entidad con la cual existe el acuerdo de pago. Cuando se trate de consorcio o uniones temporales, cada uno de sus miembros integrantes que sea persona jurídica, deberá aportar el certificado aquí exigido.

- Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación para la persona jurídica y para el representante legal: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Certificado de consulta de antecedentes fiscales en el Boletín de Responsables Fiscales emitido por la Contraloría General de la República para la persona jurídica y para el representante legal: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Certificado de consulta de antecedentes judiciales: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Certificado de medidas correctivas: Con fecha de expedición no superior a 3 meses.
- Fotocopia de libreta militar: Para hombres menores de 50 años.
- Certificación bancaria: Con fecha de expedición no superior a 1 año.
- Hoja de vida de persona jurídica -formato del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Declaración juramentada de no encontrarse incurso de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones: Anexo 2 de la Convocatoria Pública.
- Declaración juramentada donde consta tener plena capacidad para contratar: Anexo 3 de la Convocatoria Pública.
- Formulario SARLAFT.
- Póliza de la seriedad de la oferta por el 10% del presupuesto oficial del presente proceso (Cuantía establecida para Mipymes y emprendimiento y empresa de mujeres) y 15% del presupuesto oficial del presente proceso (Cuantía establecida para otros interesados en el proceso), por una vigencia igual o superior a noventa (90) días contados a partir de la fecha de cierre del proceso de selección.
- Registro Único de Proponentes - RUP: Actualizado.
- Estar inscrito y actualizado en el Kardex de proveedores.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 18 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

2.2.2. CAPACIDAD FINANCIERA

El proponente deberá cumplir con los indicadores, los cuales serán verificados en el registro único de proponentes debidamente actualizado y en firme:

INDICADOR	FORMULA	CONDICIÓN	RESULTADO
Capital de Trabajo	Activo Corriente- Pasivo Corriente	Mayor o igual al 100% del PO	HABILITA

• CAPITAL DE TRABAJO

Se requiere determinar el capital de trabajo del contratista para establecer los recursos económicos con los que cuenta dentro de su patrimonio, para afrontar los compromisos en el corto plazo con ocasión del objeto del contrato en el plazo estimado.

2.2.3. CAPACIDAD TECNICA.

Se deberá anexar la Propuesta técnica: Anexo 5 de la convocatoria pública.

Se deberá cumplir con todo lo establecido en el estudio previo de conveniencia y oportunidad y los términos de referencia.

2.2.3.1. EXPERIENCIA.

El proponente deberá adjuntar dos (02) certificaciones o contratos celebrados con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, con objeto de similar naturaleza y alcance, y cuya sumatoria sea igual o superior al 100 % del valor establecido en el Presupuesto Oficial.

Las certificaciones en su contenido deben ser totalmente legibles.

Para los contratos que se encuentren en ejecución, los proponentes deberán adjuntar la certificación de cumplimiento, con la siguiente información:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del contrato.
- Número del contrato.
- Valor del contrato.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Debe ser suscrita por el representante legal o persona autorizada.

La Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes a través de las certificaciones. Si se advierten discrepancias entre dicha información y lo establecido por la Superintendencia, la propuesta será objeto de rechazo, sin perjuicio de las demás actuaciones que se promuevan.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 19 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

Las certificaciones en su contenido deben ser totalmente legibles so pena de rechazo.

Cuando se presenten contratos realizados bajo la modalidad de consorcio o unión temporal, la Entidad tomará para la evaluación correspondiente el porcentaje (%) de participación en la ejecución del contrato, del integrante del consorcio o de la Unión Temporal.

Para lo anterior el proponente deberá presentar el documento que acredite la conformación del consorcio o de la Unión Temporal, donde deberá constar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes para la ejecución del contrato respectivo.

2.2. CRONOGRAMA.

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR, HORA Y OBSERVACIONES.
Publicación de los términos de referencia preliminares.	24 de mayo de 2022.	Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Observaciones a los términos de referencia preliminares.	Del 24 al 25 de mayo de 2022.	Únicamente se recibirán en la Oficina de Contratación y/o e-mail: contratacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co del 24 al 25 de mayo de 2022, a las 3:00 p.m.
Respuesta a las observaciones.	26 de mayo de 2022.	Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Apertura de la contratación.	26 de mayo de 2022.	Será mediante acto administrativo y publicado en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Publicación términos de referencia definitivo.	26 de mayo de 2022.	Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Observaciones a los términos de referencia definitivos.	Del 26 al 27 de mayo de 2022.	Únicamente se recibirán en la Oficina de Contratación y/o e-mail: contratacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co del 26 al 27 de mayo de 2022, a las 3:00 p.m.
Respuesta a las observaciones y expedición de adendas, si hay lugar a ello.	31 de mayo de 2022.	Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Cierre de contratación (Entrega de Propuesta).	01 de junio de 2022.	Se recibirán en la Oficina de Contratación, hasta las 09:00 a.m., del 01 de junio de 2022. Se procederá a levantar el acta de cierre correspondiente.
Evaluación de propuestas.	Del 01 al 03 de junio de 2022.	Áreas encargadas de evaluar y será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Publicación de la evaluación preliminar.	03 de junio de 2022.	Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Observaciones a la evaluación preliminar.	El 03 y 06 de junio de 2022.	Únicamente se recibirán en la Oficina de Contratación y/o e-mail: contratacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co el 03 y 06 de junio de 2022, hasta las 03:00 p.m.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Página 20 de 37
		01/08/2021

Respuesta a las Observaciones a la evaluación preliminar.	06 de junio de 2022.	Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Publicación de la evaluación definitiva.	06 de junio de 2022.	Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I
Adjudicación	07 de junio de 2022.	Será mediante acto administrativo y Será publicada en la página de la institución https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co link Kardex y SECOP I

2.3. EXPEDICIÓN DE ADENDAS

La E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja, se reserva el derecho de modificar el presente cronograma a su libre albedrío y según las necesidades de la entidad, para lo cual lo hará constar por escrito a través de adenda la cual se publicará en la página de la institución <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co> link Kardex y SECOP I

2.4. LUGAR, HORA Y FECHA PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La propuesta debe entregarse en la Oficina de Contratación del Hospital Universitario San Rafael de la ciudad de Tunja.

Se tendrá por fecha y hora de recibo, la fecha y hora de llegada a la Oficina de Contratación.

La propuesta con toda la información necesaria debe presentarse foliada, en original en sobre sellado.

La propuesta deberá presentarse firmada, encuadernada, índice paginado; así mismo la propuesta técnica y económica deberá ser presentada en medio magnético.

Las fotocopias que se incluyan en las propuestas deberán ser legibles.

Así mismo, la propuesta debe presentarse sin borrones, tachaduras ni enmendaduras que puedan afectar sus características, cantidades, valores unitarios o valores totales; so pena de ser inadmitida.

En caso de efectuarse alguna aclaración se deberá colocar una nota explicativa de la misma, debidamente rubricada por el proponente.

Por ningún motivo se admitirán propuestas presentadas después del día y hora señalados para el cierre.

Después de recibidas las propuestas no se permite el retiro parcial de ninguna de ellas.

Las propuestas deberán estar suscritas en original por la persona natural o por el representante legal de la persona jurídica o por el representante designado por los miembros del consorcio o de la unión temporal.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 21 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

La propuesta debe presentarse directamente por el proponente o su delegado cuando se es persona natural o personalmente por el representante legal de la persona jurídica.

Serán de cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación y presentación de su propuesta, La E.S.E, en ningún caso, será responsable de los mismos.

NOTA: Para todos los casos el proponente deberá manifestar en su propuesta que no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad para contratar de conformidad con lo establecido en la Constitución Política, Ley 80 del 93 y demás normas concordantes.

2.5. APERTURA DE LAS PROPUESTA

La propuesta debe entregarse en la Oficina de Contratación de la Hospital Universitario San Rafael de la ciudad de Tunja.

Se tendrá por fecha y hora de recibo, la fecha y hora de llegada a la Oficina designada.

La propuesta con toda la información necesaria debe presentarse con índice foliada, en original y en sobre sellado. *(OBLIGATORIO)*.

La propuesta deberá presentarse firmada, encuadernada, índice paginado y foliado a los cuales se presente; así mismo la propuesta técnica y económica deberá ser presentada en medio magnética.

Las fotocopias que se incluyan en las propuestas deberán ser legibles.

Así mismo, la propuesta debe presentarse sin borrones, tachaduras ni enmendaduras que puedan afectar sus características, cantidades, valores unitarios o valores totales; so pena de ser in admitida.

2.6. CAUSALES DE EXCLUSIÓN DEL OFERENTE

1. Cuando no se cumpla con los requerimientos mínimos técnicos, habilitantes y de experiencia exigidos.
2. Cuando se presente inexactitud o inconsistencia en alguna información suministrada por el proponente o en la contenida en los documentos anexos a la propuesta y que no fueron aclarados por aquél.
3. Cuando se encuentre que el proponente esté incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades o incompatibilidades previstas en la Constitución o en la Ley.
4. Cuando la propuesta sea jurídicamente inhabilitada.
5. Cuando los documentos presenten borrones, tachones o enmendaduras y no se haya hecho la salvedad correspondiente, o cuando presente alteraciones o irregularidades.
6. Cuando se omita cualquier documento indispensable para la comparación de las propuestas exigido en los términos de referencia.
7. Cuando se incluyan dentro de la propuesta textos cuyo contenido contradiga o modifique lo dispuesto en las especificaciones establecidas en los presentes términos de referencia.
8. Si la oferta supera el valor del presupuesto oficial estimado.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 22 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

9. Cuando la propuesta se encuentre subordinada al cumplimiento de alguna condición.
10. La omisión de alguno de los documentos mínimos habilitantes que no haya sido subsanado dentro del término establecido otorgado por la entidad.
11. Cuando no esté inscrito y/o actualizado en el Kardex de proveedores de acuerdo a lo establecido en el manual interno de contratación.
12. Cuando se compruebe que un proponente ha interferido, influenciado u obtenido correspondencia interna, proyectos de conceptos de evaluación o de respuesta a observaciones no enviados oficialmente a los proponentes.
13. Cuando se demuestre la existencia de hechos constitutivos de falta proveniente de los oferentes o acuerdos entre los mismos o se incurra en alguna situación dirigida a defraudar o distorsionar el presente proceso.
14. Cuando existan varias ofertas hechas por el mismo proponente, bajo el mismo nombre o con nombres diferentes, o que haga parte de consorcios o uniones temporales.
15. Cuando el representante o los representantes legales o socios de una persona jurídica, ostenten igual condición en otras u otras personas jurídicas diferentes, que también estén participando en el presente proceso de selección.
16. Cuando el objeto social no guarde directa relación con el objeto a contratar.
17. **Cuando modifique los documentos Anexos de la presente convocatoria pública (Anexos 1, 2, 3, 4, 5).**
18. Los demás casos expresamente establecidos en la ley y en los presentes términos de referencia.

2.7. CONSULTAS, OBSERVACIONES Y ACLARACIONES.

Dentro del plazo del proceso de selección, cualquier interesado puede solicitar aclaraciones adicionales específicas del presente proceso de selección radicándolas en la Oficina de Contratación y/o e-mail: contratacion@hospitalsanrafaeltunja.gov.co dentro del término establecido en el cronograma.

Si no se presentan solicitudes de aclaración, se entenderá que el proyecto de términos de referencia se ha encontrado satisfactorio y que no existen dudas sobre los mismos.

Por consiguiente, no se aceptarán posteriormente reclamos fundamentados en discrepancias, errores, omisiones o dudas de los términos, salvo la solicitud de aclaraciones adicionales.

2.8. MODIFICACIONES AL TÉRMINOS DE REFERENCIA.

Si EL HOSPITAL considera necesario hacer modificaciones al presente proceso de selección, o si decide aplazar alguna fecha de la misma, lo hará por medio de adenda que será publicado en la página de la institución <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co> link Kardex y SECOP I

2.9. CRITERIOS DE DESEMPATE.

FACTORES DE DESEMPATE artículo 35 de la Ley 2069 de 2020. Medios de acreditarlo artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, modificado y adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 23 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

FACTOR	MEDIO DE ACREDITACIÓN
1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.	Para acreditar este factor de desempate se tendrán en cuenta las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.1.1.3.1., en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.9. Del Decreto 1082 de 2015 (Puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. Adicionado Decreto 680 de 2021), Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, que trata del puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. Para estos efectos, incluso se aplicará el inciso tercero de la definición de Servicios Nacionales establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1. Citado anteriormente. En este sentido, en los procesos en los que aplique el puntaje previsto en el inciso 1 del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, el requisito se cumplirá en los mismos términos establecidos en los artículos indicados en el inciso anterior. Por tanto, este criterio de desempate se acreditará con los mismos documentos que se presenten para obtener dicho puntaje. En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.	Su acreditación se realizará en los términos del párrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya. Es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. En la declaración que se presente para acreditar la calidad de mujer cabeza de familia deberá verificarse que la misma dé cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008. Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente, En virtud del artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y, a falta de este, del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza. En el caso de las personas jurídicas se preferirá a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, presentará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA	Página 24 de 37
		01/08/2021

FACTOR	MEDIO DE ACREDITACIÓN
	y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con los dos incisos anteriores, Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información de estos datos sensibles, como es el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, deberá autorizar de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 5 de la precitada Ley, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate”
3. Preferir la propuesta presentada por proponente que acredite en las condiciones establecidas en la Ley que por lo menos el 10 % de su nómina está en condición de Discapacidad. de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997.	Deberá estar debidamente certificadas por la oficina del Ministerio del Trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del Proceso de Contratación o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en la estructura plural y aportar como mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta. El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.
4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.	Para ello, la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, entregará un certificado, en el que se acredite, bajo la gravedad de juramento, las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores que no son beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que se encuentren en las condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica. El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de constitución de la persona jurídica, cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador. En el caso de los proponentes plurales, su representante legal acreditará el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia, y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 25 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

FACTOR	MEDIO DE ACREDITACIÓN
	<p>proponente. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes. En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate, cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley, allegará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia, y cumple la edad de pensión; además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.</p> <p>La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planilla de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor. En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá con la sumatoria de trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes.</p>
5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.	<p>Para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará las personas vinculadas a su nómina, y el número de identificación y nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica. El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador. Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente. En el caso de los proponentes plurales, su representante legal presentará un certificado, mediante el cual acredita que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes.</p> <p>En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente. Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a</p>

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 26 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

FACTOR	MEDIO DE ACREDITACIÓN
	la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de la información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.
6. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.	Para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual, iii) el certificado que emita la Agencia para la Reincorporación y la Normalización que acredite que la persona se encuentra en proceso de reincorporación o reintegración o iv) cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación. En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, entregará un certificado, mediante el cual acredite bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración. Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados del inciso primero de este numeral, y/o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas parte esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, acreditará tal situación aportando los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación. Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, autoricen a la entidad de manera previa y expresa el manejo de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.
7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las siguientes condiciones.	7. 1. Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6 del presente artículo; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 27 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

FACTOR	MEDIO DE ACREDITACIÓN
	<p>reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural. 7.2. El integrante del proponente plural de que trata el anterior numeral debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta. 7.3. En relación con el integrante del numeral 7.1. ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el numeral 7.1. Lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica. Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate</p>
<p>8. Preferir la oferta presentada por una Mipymes o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.</p>	<p>Preferir la oferta presentada por una Mipymes, lo cual se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el párrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015. Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales, para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presente entre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas. Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutua que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.</p>
<p>9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por</p>	<p>La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el párrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015. La condición de</p>

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 28 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

FACTOR	MEDIO DE ACREDITACIÓN
micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.	cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
10. Preferir al oferente que acredite de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte a 31 de diciembre del año anterior, por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos realizados a MIPYMES, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, realizados durante el año anterior; o, la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una MIPYME, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%); (b) la MIPYME, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la MIPYME, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.	En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.	Para lo cual se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste el cumplimiento a los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018, o la norma que la modifique o la sustituya. Asimismo, acreditará la condición de Mipymes en los términos del numeral 8 del presente artículo. Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.
12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente	Si la entidad quiere hacer uso de este método deberá estar establecido previamente en el pliego de condiciones, invitación o documento que haga sus veces.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 29 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

2.10. DECLARACIÓN DE DESIERTA.

Selección objetiva, cuando ninguna de las ofertas se ajuste a los términos de referencia, cuando no se presente propuesta alguna o en general cuando falte voluntad de participación. Para este caso, se procederá, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Interno de Contratación.

1. No definir claramente las condiciones de costo y calidad de los bienes, obras o servicios ofrecidos;
2. No contener reglas claras y completas que permitan la escogencia objetiva de los bienes y/o servicios a contratar;
3. Cuando la oferta induzca a error y que no permita la formulación de escogencia clara y concretas para la entidad.
4. Cuando no se presente propuesta alguna o ninguna propuesta se ajuste a los requerimientos de la entidad, o cuando falte voluntad de participación.
5. Cuando las propuestas sobrepasen el valor del presupuesto oficial.

2.11. CONTROL CIUDADANO E INTERVENCIÓN DE VEEDURÍAS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la ley 80 de 1993 y ley 850 de 2003, podrán desarrollar su actividad durante las etapas precontractual, contractual y post-contractual, en el presente proceso de selección y posterior contrato.

El costo de las copias y las peticiones presentadas seguirán las reglas previstas en el Código Contencioso Administrativo. (Capítulo IV Título 1 Artículo 17 y siguientes).

2.12. CIERRE DE LA INVITACIÓN.

El cierre del proceso de selección se realizará el día y hora señalado en el cronograma, en la oficina de Contratación, ubicada en la carrera 11 No. 27-27 Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

Llegado el plazo máximo para presentación de ofertas la entidad elaborará un documento denominado ACTA DE CIERRE, la cual, conforme a lo establecido en el Manual de Contratación, contendrá la constancia de presentación de las ofertas, el nombre del oferente y la hora de presentación de la oferta.

Esta acta se publicará en la página de la institución <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co> link Kardex y SECOP 1 en la oportunidad establecida para el efecto en el Cronograma del proceso de contratación o a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de presentación de ofertas.

2.13. IDIOMA DE LA OFERTA.

La oferta que prepare el proponente, la correspondencia y documentos relativos a ella que intercambien el oferente y la entidad licitante deberán redactarse en idioma español.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 30 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

CAPITULO III.

3. CALIFICACIÓN DE PROPUESTA.

3.2. CRITERIOS Y FACTORES DE CALIFICACIÓN.

CRITERIO DE SELECCIÓN	PUNTAJE
JURÍDICO	HABILITA
TÉCNICO	HABILITA
FINANCIERO	HABILITA

3.3. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN.

Una vez verificada la propuesta siempre y cuando cumpla, los criterios técnicos, jurídicos, financieros y de experiencia; para efectos de evaluación y calificación de precios de los proponentes que se presenten, se realizará verificación de los ítems requeridos en el estudio de conveniencia y oportunidad, se tendrán en cuenta únicamente los proveedores que coticen el 100%, para lo cual será calificado y tenido en cuenta el valor total ofertado incluyendo todos los impuestos e independiente del Régimen tributario al que pertenezca, se calificará la sumatoria de los valores unitarios de los ítems señalados en el numeral 5.1 "Soporte técnico del bien o servicio"; al cual se adjudicará el contrato por el precio de la propuesta presentada y que sea la de menor valor sin superar el presupuesto asignado para esta contratación:

ÍTEM A EVALUAR	PUNTUACIÓN
Oferta económica	1000 puntos
TOTAL, MAXIMO	1000 puntos

Nota 1. Al menor valor ofertado se le otorgará mil (1000) puntos de ahí en forma descendente se le otorgará menos 100 puntos.

Nota 2. No se aceptan ofertas parciales, motivo por el cual es causal de rechazo, la propuesta que no cotiche todos los ítems.

Nota 3. No se realizará adjudicaciones parciales.

3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN.

Una vez verificada la propuesta siempre y cuando cumpla, los criterios técnicos, jurídicos, y de experiencia, que sea la oferta más económica.

CAPITULO IV.

4. DEL CONTRATO.

4.2. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 31 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

La firma del contrato se debe realizar dentro de la fecha establecida en el cronograma de los términos de referencia.

4.3. PLAZO DEL CONTRATO.

El Plazo de ejecución del Contrato será **SIETE (07) MESES DESDE LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO, SIN EXCEDER EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.**

4.4. GARANTÍAS DEL CONTRATO.

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:

COBERTURA EXIGIBLE	SI	NO	CUANTÍA	VIGENCIA
Póliza de la seriedad de la oferta	X		Diez (10%) del valor del contrato	Desde la presentación de la oferta y noventa (90) días más
Cumplimiento general del contrato	X		Diez (10%) por ciento del valor total del contrato	Duración del contrato y cuatro (4) meses más
Salarios y prestaciones	X		Diez (10%) por ciento del valor total del contrato	Duración del contrato y tres (3) años más
Calidad de los elementos o servicios.	X		Diez (10%) por ciento por el valor total del contrato	Duración del contrato y un (1) año más.

Nota: Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el reglamento para el efecto.

4.5. CESIÓN DE DERECHOS, LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO Y REGULACIÓN JURÍDICA.

El proponente favorecido no podrá ceder sus derechos u obligaciones, sin autorización expresa y por escrito de EL HOSPITAL.

El contrato objeto de la presente convocatoria pública se regirá por el Acuerdo No. 011 de 2019, mediante el cual se adopta el estatuto contractual de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael De Tunja, la Resolución Interna No 173 de 2021, por medio de la cual se establece el manual interno de contratación y por las normas de derecho civil y comercial aplicables a las empresas sociales del estado.

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 32 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

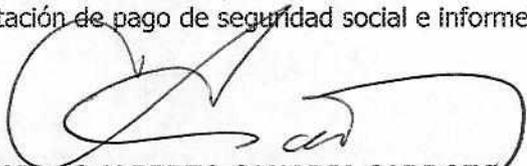
4.6. CADUCIDAD.

La declaratoria de caducidad deberá proferirse por EL HOSPITAL mediante resolución motivada, en la cual expresará la causa o las causas que dieron lugar a ella y se ordenará hacer efectivas las multas, si no se hubieren decretado antes.

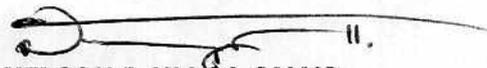
Contra dicha providencia cabe el recurso de reposición en los términos establecidos legalmente.

4.7. FORMA DE PAGO.

El valor del contrato se pagará a través de actas mensuales parciales, cada uno mediante factura o cuenta de cobro presentada, con recibido a satisfacción, previa certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, dentro de los 90 días siguientes a la radicación de la factura o cuenta, previa presentación de pago de seguridad social e informe de actividades.



CARLOS ALBERTO CANARIA CARDOZO
Subgerente Administrativa y Financiera (E).



NELSON J. ULLOA CALVO
Subgerente de Servicios de Salud.



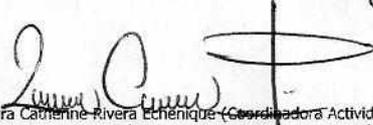
MONICA MARIA LONDOÑO FORERO
Asesora de Desarrollo de Servicios.



HELKYN HERNAN RAMIREZ ALVAREZ
Coordinador Área Financiera



BORIS ALMEIDA VARGAS CRUZ
Coordinador Área Financiera



Revisó: Laura Catherine Rivera Echenique (Coordinadora Actividades de contratación).
Claudia Janneth Garzón Camargo (Coordinadora Estratégica de Programas Sociales)
Marbliz Sald Ducuara Amado (Profesional Universitario Oficina TIC)
Proyecto: Ángela Ochoa (Profesional Universitario)

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 33 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

ANEXO No. 1
CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ciudad y Fecha dd/mm/aaaa

Señores

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

Ciudad

Yo, _____ identificado con C.C. No. _____ de _____, actuando en nombre propio y en representación de _____, debidamente registrada en la Cámara de Comercio de _____ con número mercantil _____ (o en nombre propio, o en representación de una persona natural, según el caso) domiciliada en _____ por medio de la presente me permito presentar propuesta para el CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022, cuyo objeto es **"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"** de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, de acuerdo con las condiciones establecidas en los términos de referencia y declaro:

1. Que conozco los términos de referencia, los ANEXOS, especificaciones y demás documentos de la convocatoria pública y que acepto todos los requisitos en él contenido.
2. Que en caso de que sea aceptada nuestra propuesta, nos comprometemos a suscribir el contrato correspondiente, en el lapso de tiempo señalado en los términos de referencia.
3. Que conozco la información general y específica y demás documentos del CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022, cuyo objeto es **"ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"**, y acepto los requisitos en ellos contenidos.
4. Que tengo en mi poder los documentos que integran los términos de referencia y sus ANEXOS.
5. Que realizaré los trámites necesarios para el perfeccionamiento, legalización y ejecución del contrato en el término señalado en los términos de referencia.
6. Igualmente señalé como dirección donde se pueden remitir por correo documentos, notificaciones o comunicaciones relacionadas con de la convocatoria pública, la siguiente:

Firma: _____
Nombre del proponente _____
Representante legal _____
Cedula _____
Dirección _____
Teléfono _____
Correo electrónico _____

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 34 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

ANEXO No. 2

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE NO ENCONTRARSE INCURSO DE INHABILIDAD, INCOMPATIBILIDAD O PROHIBICIONES

Ciudad y Fecha dd/mm/aaaa

Señores

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

Ciudad

REF.: CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022

OBJETO: "ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"

Asunto: Declaración de no encontrarse incurso de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones.

Yo, _____, identificado(a) como aparece al pie de mi firma, declaro bajo la gravedad de juramento que no me encuentro incurso en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición alguna para contratar, ya sea de orden constitucional o legal, en particular a las previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, artículo 60 de la Ley 610 de 2000, artículo 4 de la Ley 716 de 2001 y demás normas concordantes, ante los eventuales conflictos de intereses frente la E.S.E.

Atentamente,

Firma: _____
Nombre del proponente _____
Representante legal _____
Cedula _____
Dirección _____
Teléfono _____
Correo electrónico _____

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 35 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

ANEXO No. 3

DECLARACIÓN JURAMENTADA DONDE CONSTA TENER PLENA CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Ciudad y Fecha dd/mm/aaaa

Señores
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
 Ciudad

REF.: CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022

OBJETO: "ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"

Asunto: Declaración de tener plena capacidad para contratar.

Yo, _____, identificado(a) como aparece al pie de mi firma, declaro bajo la gravedad de juramento que cuento y tengo plena capacidad para obligarme y por lo tanto para celebrar contratos con entidades públicas, sin tener limitación alguna para ejercer mi capacidad jurídica como persona.

Atentamente,

Firma: _____
 Nombre del proponente _____
 Representante legal _____
 Cedula _____
 Dirección _____
 Teléfono _____
 Correo electrónico _____

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 36 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

ANEXO No. 4

PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad y Fecha dd/mm/aaaa

Señores
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
 Ciudad

REF.: CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022

OBJETO: "ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	V/R UNITARIO	V/R UNITARIO + IVA
SUBTOTAL					
IVA 19%					
TOTAL					

VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA:

ATENTAMENTE:

Firma: _____
 Nombre del proponente _____
 Representante legal _____
 Cedula _____
 Dirección _____
 Teléfono _____
 Correo electrónico _____

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA			
CÓDIGO: C-F-34	FORMATO	Página 37 de 37	
VERSIÓN: 01	TÉRMINOS DE REFERENCIA		01/08/2021

ANEXO No. 5

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Ciudad y Fecha dd/mm/aaaa

Señores
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
 Ciudad

REF.: CONVOCATORIA PÚBLICA No. 30 DE 2022

OBJETO: "ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA"

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD

ATENTAMENTE:

Firma: _____
 Nombre del proponente _____
 Representante legal _____
 Cedula _____
 Dirección _____
 Teléfono _____
 Correo electrónico _____

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA		
CÓDIGO: C-F-10	FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO (SARLAFT)	
Versión: 00	ACUERDO No. 015 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2016	
		25-12-2016

CLASE	CLIENTE <input type="checkbox"/>	PROVEEDOR <input type="checkbox"/>	EMPLEADO <input type="checkbox"/>
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	DIA	MES	AÑO

1. INFORMACIÓN GENERAL

PERSONA NATURAL (Para las Personas Jurídicas esta información será la del Representante Legal)

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

INDEFINICIÓN TIPO C.C. C.E. T.I. FECHA DE EXPEDICIÓN

NUMERO EXPEDIDA EN

FECHA DE NACIMIENTO LUGAR DE NACIMIENTO

DIRECCIÓN DE RESIDENCIA TELEFONO

CELULAR E-MAIL

DETALLE DE LA ACTIVIDAD

ASALARIADO INDEPENDIENTE ESTUDIANTE SOCIO PENSIONADO

CODIGO "CIU"

OCUPACIÓN / PROFESIÓN NOMBRE DE LA EMPRESA CARGO QUE DESEMPEÑA

DIRECCIÓN EMPRESA CIUDAD TELEFONO E-MAIL

PERSONA JURIDICA

RAZON SOCIAL: NIT:

DIRECCIÓN OFICINA PRINCIPAL CIUDAD TELÉFONO FAX

DIRECCIÓN SUCURSAL O AGENCIA CIUDAD TELÉFONO FAX

TIPO DE EMPRESA PUBLICA PRIVADA MIXTA INVER. EXTRANJERA

OTRA. CUAL? CÓDIGO ACTIVIDAD "CIU"

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS O ASOCIADOS QUE TENGAN DIRECTA O INDIRECTAMENTE MAS DEL 5% DEL CAPITAL SOCIAL, APORTE O PARTICIPACIÓN (EN CASO DE REQUERIR MÁS ESPACIO ANEXAR RELACIÓN DE CONFORMIDAD AL PRESENTE CUADRO)

RAZON SOCIAL O NOMBRE COMPLETO	TIPO DE INDEFINICIÓN	NUMERO
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

3. INFORMACIÓN FINANCIERA

TOTAL ACTIVOS	\$	TOTAL PASIVOS	\$
INGRESOS MENSUALES	\$	OTROS INGRESOS	\$
EGRESOS MENSUALES	\$	OTROS EGRESOS	\$
CONCEPTO DE LOS INGRESOS <input type="text"/>			

4. ACTIVIDAD EN OPERACIONES INTERNACIONALES

REALIZA TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA? SI NO TIPO DE TRANSACCIÓN

TIPO DE TRANSACCIÓN: IMPORTACIÓN EXPORTACIÓN INVERSIONES PRÉSTAMOS TRANSFERENCIAS

TIPO DE PRODUCTO	IDENTIFICACIÓN	ENTIDAD	MONTO	CIUDAD	PAIS	MONEDA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



CÓDIGO:
C-F-10

Versión: 00

FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DE PROVEEDORES Y EMPLEADOS
SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y
FINANCIACION DEL TERRORISMO (SARLAFT)
ACUERDO No. 015 DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2016

25-12-2016

5. PERSONAS PEP's

¿POR SU CARGO MANEJA RECURSOS PÚBLICOS? SI NO

¿POR SU ACTIVIDAD U OFICIO, GOZA DE RECONOCIMIENTO GENERAL? SI NO

¿EXISTE ALGÚN VÍNCULO ENTRE USTED Y UNA PERSONA PUBLICAMENTE EXPUESTA? SI NO

¿ES USTED SUJETO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN OTRO PAIS O GRUPO DE PAISES? SI NO

¿POR SU CARGO O ACTIVIDAD EJERCE ALGÚN GRADO DE PODER PÚBLICO? SI NO

SI SU RESPUESTA ES SI EN ALGUNO DE LOS CASO POR FAVOR INDIQUE:

6. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

DECLARO EXPRESAMENTE QUE:

- Los recursos que poseo provienen de las siguientes fuentes (detalle ocupación, oficio, actividad, negocio, etc):

- Tanto mi actividad, profesión u oficio es lícita y la ejerzo dentro del Marco Legal y los recursos que poseo no provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano.
- La información que he suministrado en la solicitud y en este documento es veraz y verificable y me obligo a actualizarla anualmente.
- De manera irrevocable autorizo a la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA, para solicitar, consultar, procesar, suministrar, reportar o divulgar a cualquier entidad con la que mantenga relación comercial vigente ó que se encuentre debidamente autorizada para administrar o manejar base de datos incluidas las entidades gubernamentales, la Información contenida en este formulario.
- Los recursos que se deriven del desarrollo de este contrato no se destinaran a la financiación del terrorismo, grupos terroristas o actividades terroristas

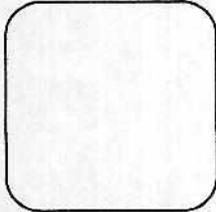
7. INFORMACIÓN BANCARIA

ENTIDAD	SUCURSAL Y TELEFONO	TIPO DE CUENTA	NUMERO DE LA CUENTA

8. FIRMA Y HUELLA

COMO CONSTANCIA DE HABER LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO LO ANTERIOR, DECLARO QUE LA INFORMACIÓN QUE HE SUMINISTRADO ES EXACTA EN TODAS SUS PARTES Y FIRMO EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL DEL PROVEEDOR Ó EMPLEADO



HUELLA INDICE DERECHO