



ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA LA CELEBRACION DE UN CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

Lugar y fecha: Piedecuesta, 27 de Enero de 2012

CONSIDERACIONES:

1. PLANTEAMIENTO DE LA NECESIDAD:

Teniendo en cuenta que la comunicación pública en las Entidades del Estado, cobra vigencia cada día por sus implicaciones en el proceso social, y propende por fortalecer la comunicación organizacional y garantizar la producción, circulación y socialización de la información en las Entidades del Estado hacia los diferentes grupos de interés.

Que el Decreto 1537 de julio 26 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, establece que reviste de gran importancia continuar con la implementación de estrategias para el desarrollo transparente, eficiente y eficaz de las entidades y organismo públicos, que consoliden la modernización del Estado. Que el Subsistema de Control de gestión del componente **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA**, incorpora en el Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2005 los elementos, **INFORMACIÓN PRIMARIA, SECUNDARIA, COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, INFORMATIVA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**. Que el Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en su componente **Comunicación pública**, elemento: **medios de Comunicación**, establece la comunicación como un elemento de control indispensable y necesario para garantizar la difusión, circulación amplia y focalizada de la información y de sus entidades a los diferentes grupos de interés

Basado en lo anterior y considerando que el **Modelo estándar de Control Interno para entidades del Estado**, se genera tomando como base el artículo 1 de la Ley 87 de 1.993, compuesto por una serie de subsistemas, componentes y elementos de control, con vínculos existentes entre cada uno de ellos, bajo el enfoque sistémico que establece la citada Ley, donde cada una de las partes que lo integran tiene una característica singular y necesaria para su funcionamiento, se hace necesario la implementación de los tres componentes



Del subsistema de **Control de Gestión**. Para la referencia nos enfocamos en el componente de Información y Comunicación Pública.

COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA: Conjunto de elementos de control que apoya la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

3.2. MEDIOS DE COMUNICACION: Elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

La mejor forma de satisfacer esta necesidad, es con la celebración de una Orden de Prestación de servicios para el servicio de Call Center en la ESE HLP, con el fin de lograr una entidad productiva y competitiva tal como lo exigen los Modelos de Control establecidos y permanecer como una empresa generadora de servicios con calidad.

En consecuencia es deber de esta entidad asegurar la continuidad de los procesos misionales y administrativos requeridos para su correcto funcionamiento, tendiente en todo caso a brindar de forma oportuna y eficiente el servicio que por Ley le corresponde.

En consideración de que se debe realizar el procesos de contratación para garantizar la continuidad en la prestación del servicio; se llevará a cabo la contratación a través de la modalidad de proceso de invitación pública como lo contempla el manual de contratación de la ESE HLP, por el término de cuatro meses y catorce días, teniendo en cuenta la normatividad vigente y la cuantía del estudio.

ACTIVIDADES Y PROCESOS A DESARROLLAR

- Servicio de call center con tres (3) agentes de turno, con cubrimiento de 310 horas mensuales mínimo, de lunes a viernes.



- Asignación de citas telefónicas para los servicios de Consulta Médica o por Enfermería, Odontología, Higiene Oral y Programas de Promoción y Prevención.
- Seguimiento telefónico a los programas de consulta médica o de enfermería, control prenatal, crecimiento y desarrollo, enfermedades crónicas: (hipertensión arterial, diabetes), control de citologías, planificación familiar, TBC, odontología, post hospitalización.
- Promocionar, divulgar y difundir los programas, políticas y actividades de la ESE HLP, así como las campañas y demás programas que el la ESE HLP desarrolle etc. en el espacio de llamada en espera.
- Divulgación de material de interés para la Institución, en llamada en espera.
- Registro de hecho reportado y agendado.
- Elaboración de reportes y resúmenes de actividades y agendamientos diarios.
- Verificación y actualización de los contactos.
- El contratista deberá suministrar una línea telefónica con número de fácil recordación.
- Tabulación, consolidación y entrega de información estadística de los programas y servicios de la ESE HLP que se manejen por el Call Center como son (Nº citas asignadas, Consultadores crónicos, Nº Seguimientos, Respuestas a Seguimientos, Retroalimentación seguimiento a casos especiales, Grabación de llamadas) y demás que el interventor del contrato solicite.
- Entrega mensual de grabaciones de las llamadas realizadas y recibidas por el Call Center para verificar la calidad del servicio.
- El eventual contratista se obliga a mantener la Confidencialidad y transparencia en el manejo de la información, la cual solo se le podrá suministrar a quien la ESE HLP autorice.
- El contratista debe suministrar e instalar las plataformas y equipos que se requieran para el normal desarrollo del objeto contractual, sin costo adicional.
- A la terminación del contrato, el contratista deberá entregar toda la información que sea propiedad de la ESE HLP la cual repose en su plataforma de servicio.
- El contratista deberá informar al usuario acerca de los trámites que requiera para acceder al servicio.
- El contratista tiene corresponsabilidad ante todo los organismos de control y vigilancia en la ejecución del presente objeto contractual.

3. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRARSE



- a. Objeto:** CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA.
- b. Plazo:** Cuatro (04) Meses y Catorce (14) Días.
- c. Valor:** La suma de \$13.314.371.00 o hasta agotar presupuesto.
- d. Lugar de ejecución:** Municipio de Piedecuesta.
- e. Forma de Pago:** Pagos mensuales a la presentación de informe de actividades, pago de seguridad social y previo concepto favorable de la interventoría.

4. SOPORTE TECNICO DEL VALOR DEL CONTRATO

Para esta contratación se cuenta con disponibilidad presupuestal en el rubro número 032108-04 denominado, *COMUNICACIONES Y TRANSPORTE OPERATIVO* Correspondiente a la vigencia fiscal del año 2012 y disponibilidad presupuestal expedida por la Subdirectora Administrativa para la fecha.

Sin embargo, esta justificación se considera suficientemente ajustada teniendo en cuenta la necesidad para el buen funcionamiento y divulgación de la información en la entidad en el área administrativa y asistencial optimizando así el buen funcionamiento de la institución con el apoyo de este servicio, de todas las actividades a desarrollar dentro de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta.

5. RIESGOS DE LA CONTRATACION

Los riesgos de esta contratación por lo que se acaba de expresar y que deben ser garantizados por el contratista deberá constituir una póliza a favor de la entidad. Expedida por una compañía de seguros legalmente reconocida y establecida en Colombia los amparos son: el CUMPLIMIENTO (30% sobre el valor del contrato y con vigencia igual al mismo y seis meses más); CALIDAD DEL SERVICIO (20%, del valor del contrato y con vigencia igual al mismo y seis meses más); SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES (sobre el 10% del valor del contrato con una vigencia igual al mismo su liquidación y tres años más).

RICARDO LOZANO RODRIGUEZ

Profesional Universitario
Area Adiministrativa