

ESTUDIOS, DOCUMENTOS PREVIOS Y ANÁLISIS DE MERCADO. MODALIDAD DE SELECCIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA

Bogotá, D.C. 15 SEP 2015

OBJETO: "SUMINISTRO E INSTALACION DE EQUIPOS INMOBILIARIOS, MUEBLES Y ENSERES PARA EL SERVICIO DEL CALL CENTER-CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL"

DEPENDENCIA SOLICITANTE: Jefe Grupo Consulta Externa de acuerdo al requerimiento No. 20045 DIGE/SSAA-USAM/COEX del 16 de julio de 2015

1.1. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD:

El Hospital Militar Central por ser una institución prestadora de servicios de tercer y cuarto nivel de atención en salud y centro de referencia de las Fuerzas Militares, debe establecer servicios asistenciales con los requerimientos necesarios de atención al paciente. El servicio del Call Center – Consulta Externa en el Hospital Militar Central, se prestaba inicialmente contratado a través un outsourcing quien le brindaba el servicio de recepción de llamadas para el agendamiento de las citas del Hospital Militar Central y la atención al usuario telefónicamente.

En este outsourcing se contaba con dieciséis (16) agentes, un (1) coordinador, donde cada uno de ellos contaba con se equipó de cómputo, mueble de oficina y silla para desempeñar su labor.

Para el 16 de Junio 2014 el Hospital Militar Central, termina el contrato con el outsourcing para traer directamente el Call Center a las Instalaciones del Hospital Militar Central con su propia planta telefónica, equipos de cómputo, muebles de oficina y sillas adecuando siete (7) puestos de trabajo para siete (7) agentes y un (1) coordinador con equipos existentes en el inventario del Hospital Militar Central los cuales en su mayoría se encuentran muy deteriorados debido al uso continuo, otros han cumplido su vida útil, los cuales no cumplen los requisitos mínimos solicitados por el área de Salud y Seguridad en el trabajo del Hospital Militar Central, ni las recomendaciones de la ARL Colmena , en cumplimiento de (la Resolución 2400/1979 donde se establecen las disposiciones sobre vivienda, higiene, y seguridad en los establecimientos de trabajo, preservando la salud física, mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades, NTP 242 donde se establece la Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas, GTC 45 donde la Norma Técnica Colombiana establece la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos de seguridad y salud ocupacional , Reglamento INSHT donde se analizan y estudian las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y promoción y apoyo a la mejora de las mismas y PrEN 1355 donde se establecen los criterios técnicos en mobiliario de oficina). con el fin de evitar posibles enfermedades laborales por mal manejo de las posturas; en el

momento se está acondicionando el call center para brindar mayor oportunidad a nuestros usuarios por lo tanto se incrementara el número de agentes para la vigencia del 2015 quedando catorce (14) agentes y un (1) coordinador, para la prestación del servicio de forma óptima. según la Resolución 1445 de 2006 y 123 de 2012 y que con el Decreto en Mención se ajusta para fortalecer la implementación de estándares superiores de calidad en la atención en salud sumando que se requiere el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas para el adecuado y eficiente prestación del servicio del Call Center como lo es el N/S Nivel de servicio 90/10, indicador donde nos muestra cuantas llamadas se contestan antes de los 10 segundos, AHT (Tiempo de conversación) indicador que nos muestra cuanto tiempo gasta un agente en dar solución a el requerimiento del usuario que se comunica telefónicamente al Call, ASA (Tiempo promedio de respuesta) indicador que nos muestra cuanto tiempo se demora un usuario en espera para que lo atienda un agente en línea., ATA (Tiempo promedio de abandono) indicador que nos muestra cuanto tiempo el usuario espera a que lo atienda un agente en línea y abandona la llamada o la cuelga antes que le conteste un agente; para así general mayor satisfacción en la prestación telefónica a los usuarios del Hospital Militar Central.

De acuerdo a la resolución 2003 de 2014 por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud para HABILITAR sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención, se indica como dotación básica en cada área asistencial. La dotación de los diferentes elementos que comprometen la atención integral del paciente. y decreto 903 del 2014 y la resolución 1445 de 2006 por la cual se definen los lineamientos para el desarrollo de otorgamiento de la acreditación en salud de acreditación.

1.2. CUBRIMIENTO DE LA NECESIDAD

El servicio del Call Center – Consulta Externa del Hospital Militar Central, requiere la adquisición de muebles y enceres para brindar las condiciones mínimas adecuadas a los agentes y coordinador que asignan vía telefónica un promedio de 6000 citas mensuales de 47 especialidades y 25 subespecialidades con un promedio de llamadas contestadas de 17000 mensualmente, es de anotar que el Hospital Militar Central está en proceso de habilitación y acreditación, ambas resoluciones son de obligatorio cumplimiento para nuestra institución.

Para lo que cuenta con el personal idóneo para el agendamiento de citas médicas y la atención telefónica del Hospital Militar Central distribuidos de la siguiente manera Catorce (14) puestos de trabajo para 14 agentes, Un (1) puesto de trabajo para un coordinador del Call Center.

Por lo anterior, se requiere la adquisición de estos elementos para cumplir las condiciones físicas mínimas adecuadas para el cumplimiento de los procedimientos asignados a los agentes y coordinador del área del Call Center – Consulta Externa.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR IDENTIFICADO CON EL CUARTO NIVEL DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

2.1. DESCRIPCION DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y CLASIFICACIÓN BIENES Y SERVICIOS UNSPSC

Los bienes y/o servicios a adquirir por parte del Hospital Militar Central deberán cumplir con las siguientes especificaciones técnicas, y esta(n) identificado(s) con el cuarto nivel del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas, en la página web <http://www.colombiacompra.gov.co/es/Clasificacion>, por lo cual se permite señalar:

No. ITEM	CODIGO INTERNO	DESCRIPCIÓN DEL "BIEN" O "SERVICIO"	CACARCTERISTICAS TECNICAS REQUERIDAS	UNIDAD DE MEDIDA	
				CONCEN TRACION	CANT APROX REQU.
1	2650161032	PUESTO DE TRABAJO AGENTES Y COORDINADOR CALL CENTER	- Superficie en formica recta porto 0.50 de ancho por 1.05 de profundidad x 30 mm de espesor. Bases línea porto. Pantalla lateral a superficie de 0.50 x 0.40 Vidrio Templado con película (color a elegir). - Módulos de almacenamiento de 3 gavetas (2 gavetas medianas / 1 gaveta carpetas colgantes) Frentes metálicos ancho 0.30.	PUESTO	15
2	5026502016	SILLA OPERATIVA MEDIA	Silla giratoria ergonómica con asiento y espaldar tapizado. Regulación de altura al respaldo, mecanismo de contacto permanente, base en propileo con brazos	UNIDAD	15

3. CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS

3.1. GARANTIA TECNICA

De acuerdo con lo establecido en los artículos 7 al 17 de la Ley 1480 del 12 de octubre 11 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", el proponente deberá anexar la garantía técnica y término de respuesta a los requerimientos suscrita por el representante legal o su apoderado así:

- Que ampare la calidad del bien y/o servicio a adquirir
- Que ampare las especificaciones técnicas del bien y/o servicio ofertado
- Que cubra el producto terminado y/o la calidad del servicio prestado
- Que sea por un término no inferior a veinticuatro (24) meses contados desde el momento de la recepción a satisfacción del bien y/o servicio incluido.
- Que garantice efectuar el cambio inmediato del bien y/o servicio cuando lleguen a presentar defectos, o que no reúnan las condiciones necesarias para que se realicen de manera idónea las actividades necesarias para las cuales será utilizado el bien y/o servicio.

3.1.1. Termino de Respuesta de la Garantía Técnica

El término de respuesta de la garantía técnica no debe ser superior de (1) día calendario, contados a partir del requerimiento realizado al contratista por parte del Hospital Militar Central.

- Estarán a cargo todos los costos en que deba incurrir para el cumplimiento de su deber de garantía.
- El material de reposición debe ser entregado en el mismo lugar de entrega del elemento inicial.
- El contratista debe responder por la garantía mínima presunta por vicios ocultos
- En el momento de realizar el retiro del mueble o enser para su reparación debe dejarse uno en reemplazo mientras se regresa el elemento ya reparado; Si el daño del componente no puede ser reparado en un término de **treinta (30) días calendario**, el elemento deber ser remplazado por un componente totalmente nuevo de iguales o mejores condiciones.

Salud – Calidad – Humanización

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACION DEL MISMO

El presupuesto total asignado es de TRECE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$13.500.000.00) M/CTE, incluido IVA y demás tributos inherentes con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación.

4.1. ESTUDIO DE PRECIOS:

Para la determinación del presupuesto estimado que soporta el valor del contrato a celebrarse, se tuvieron en cuenta los precios referencia de los siguientes aspectos

- Precios Históricos (Contratos anteriores del Hospital Militar)
- Consulta SECOP
- Precios del Mercado (Cotizaciones)

4.1.1.Precios Históricos (Contratos anteriores del Hospital Militar)

El Hospital Militar Central no ha realizado en los últimos años procesos de contratación relacionados con el objeto del presente estudio, por lo tanto no se cuenta con precios históricos.

4.1.2. Consulta en el SECOP)

Una vez realizada la consulta en la Plataforma de Contratación del SECOP a fin de establecer que otras Entidades del Estado adelantaron procesos de contratación para la adquisición de bienes y/o servicios similares a los requeridos en el presente estudio, tampoco se encontró resultado alguno.

4.1.3.Precios del Mercado (Cotizaciones)

Para efectos del estudio de mercado del(os) bienes adquirir y/o suministrar y/o del servicio(s) a prestar, esté se aplicó en campo y se estableció contacto con la(s) empresa(s) en capacidad de proveer el bien y/o servicio requerido, para lo cual se remitió solicitud de cotización a varias empresas. Por lo tanto, el estudio de mercado se elabora con la(s) firma(s) que allegaron cotizaciones y con la(s) cual(es) se realiza el análisis de la(s) precios del mercado, así:

				COTIZACION 1			COTIZACION 2		
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD MEDIDA	CANT APROX	VALOR UNT	VR IVA	VR TOTAL INCLUIDO IVA	VALOR UNT	VR IVA	VR TOTAL INCLUIDO IVA
1	PUESTO DE TRABAJO AGENTES Y COORDINADOR CALL CENTER	PUESTO TRABAJO	15	734.250	117.480	12.775.950	540.000	86.400	9.396.000
2	SILLA OPERATIVA MEDIA	UNIDAD	15	527.800	84.448	9.183.720	230.000	36.800	4.002.000
VALOR TOTAL LISTA PRECIOS				1.262.050	201.928	21.959.670	770.000	123.200	13.398.000

4.1.4.Precio de Referencia

De acuerdo con la normatividad vigente y las políticas establecidas por la Entidad a fin de soportar los estudios previos y el Estudio Económico, se procede a realizar el análisis de las diferentes variables establecidas para determinar el precio de referencia, para lo cual se tuvo en cuenta el valor de las cotizaciones presentadas a fin de determinar el precio de referencia, así:



				PRECIO REFERENCIA		
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD MEDIDA	CANT APROX	VALOR UNT	VR IVA	VR TOTAL INCLUIDO IVA
1	PUESTO DE TRABAJO AGENTES Y COORDINADOR CALL CENTER	PUESTO TRABAJO	15	540.000	86.400	9.396.000
2	SILLA OPERATIVA MEDIA	UNIDAD	15	230.000	36.800	4.002.000
VALOR TOTAL LISTA PRECIOS				770.000	123.200	13.398.000

NOTA 1: El valor del bien y/o servicio ofrecido no podrá superar el precio de referencia establecido.

NOTA 2: Los valores unitarios que el proponente relacione, son fijos y firmes y deben tener una vigencia igual al tiempo de ejecución de la orden de compra y/o servicio y sus adiciones o hasta agotar presupuesto en la vigencia 2015.

NOTA 3: La propuesta económica deberá ser presentada por escrito y en medio magnético en hoja electrónica (programa Excel, sin celdas o fórmulas ocultas y el valor total aproximado al entero.

NOTA 4: La adjudicación se realizara de manera global a un sólo oferente

5. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCION DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2015, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

El lugar de ejecución y/o entrega será en el Área Consultar Externa ubicada en el primer piso de las instalaciones del Hospital Militar Central, ubicado en Transversal 3 No. 49-00 Bogotá, D.C. Los trabajos de instalación se iniciarían una vez se realice el traslado del Servicio de Auditoria de DGSM, por ser esta área la destinada a la ampliación de Call Center, para lo cual se suscribirá previamente un acta de inicio entre el supervisor y el contratista seleccionado.

6. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA EL PROCESO

El Hospital Militar Central cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No: 855 del 14 de Sept de 2015

7. LAS GARANTIAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACION.

De conformidad con lo establecido artículo 7.º de la Ley 1150 de 2007, el cual señala que la garantía única de cumplimiento, no es obligatoria en los contratos de empréstitos, interadministrativos, en los de seguros y en aquellos cuyo valor sea inferior al diez por ciento (10%) de la menor cuantía, y en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.5.4 del Decreto 1082 de 2015 contempla la exigencia o no de garantías. "La Entidad Estatal es libre de exigir o no garantías en el proceso de selección de mínima cuantía y en la adquisición de Grandes Superficies".

No obstante, **EL HOSPITAL** una vez analizadas las características, especificaciones técnicas del servicio a prestarse, requiere la constitución de garantía en una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente constituida en Colombia, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de perfeccionamiento de aceptación de la oferta y publicación de la misma en el SECOP, a favor de **EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL**, de acuerdo al

Decreto No. 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.3.1.7, garantizando los siguientes amparos y valores:

AMPAROS EXIGIBLES	%	VALOR	VIGENCIA
Cumplimiento	20%	Sobre el valor total del contrato	Equivalente al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	10%	Sobre el valor total del contrato	Equivalente al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Salarios y Prestaciones Sociales e Indemnizaciones laborales	5%	Sobre el valor total del contrato	Equivalente al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más

Adicionalmente en la póliza deberá constar que la aseguradora renuncia al beneficio de excusión, así mismo que ampara las multas y cláusula penal convenida.

8. ANALISIS DE RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

De acuerdo a lo estipulado Artículo 2.2.1.1.2.1.1. Numeral 6 del Decreto 1082 de 2015, se deberán prever todos los riesgos involucrados en la contratación; sin embargo en su mismo articulado se indica taxativamente la no aplicación del mismo en la contratación por mínima cuantía.

En los procesos de mínima cuantía adelantados por el Hospital Militar Central ha minimizado los posibles riesgos existentes, dando aplicación a los siguientes lineamientos:

- Se estableció una forma de pago de tal manera que sólo se efectúe el mismo, una vez se produzca la entrega del bien y/o recibo del servicio a entera satisfacción.
- Consignando cláusulas de multas y penal pecuniaria en la Aceptación de Oferta.
- Estricto y permanente acompañamiento por parte del Supervisor designado por el Ordenador del Gasto

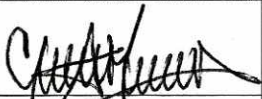
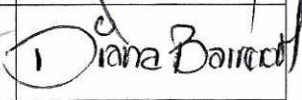
9. FORMA DE PAGO

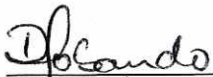
El Hospital Militar Central cancelará el valor de los bienes /o servicios, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes previa presentación de acta de recibo a satisfacción parcial y/o total de los bienes entregados y/o servicios prestados, suscrita por el Supervisor del Contrato y el contratista o su delegado, acompañada de la respectiva factura, donde se registre: -fecha, precio unitario de los elementos entregados y/o servicios prestados incluido IVA (en los casos en que aplique), y valor total de la factura, cupo de PAC y cumplimiento de los demás trámites administrativos a que haya lugar.

Así mismo, deberá anexarse certificación del pago de aportes parafiscales debidamente certificados por el representante legal o el revisor fiscal a fecha 30 del mes vencido anterior a la fecha de pago. Si es persona natural, se debe anexar documento en el cual manifieste que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales y allegar copia de la planilla de pago a seguridad social, con el respectivo comprobante de pago.

10. DESIGNACION COMITES

Comité estructurador:

DESIGNACIÓN	GRADO Y NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
COMITES	Gina Maritza Devia Acevedo	Comité Técnico	Coordinadora Call Center ✓	
	Admr. Pub. Nicolás Morales B.	Contratista Asesor Económico	Grupo Gestión Contratos ✓	
	Diana Barrero Muñoz	Supervisor	Jefe Grupo Consulta Externa ✓	

Vo. Bo. 
PD. Miguel Ángel Obando
Área Planeación y Selección


Dr. Germán Parrado
Abg. Grupo Contratos

