

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT. 900 042 103-5

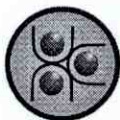
0 0 0 1 4 3

CONTRATO No:	
OBJETO:	Operar el servicios de un centro de llamadas o CALL CENTER, asignando cupos de atención a los usuarios de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE, de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 Am a 3:00 Pm y brindar una atención inmediata a las llamadas generadas por los usuarios de Lunes a Domingo las 24 horas del día. Para brindar o solicitar cualquier tipo de información institucional.
CONTRATISTA:	COMPU CONSULTORES LTDA NIT.890.108.942-8

Entre los suscritos, **LA ESE. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE**, como entidad de categoría Especial Descentralizada de orden departamental, adscrita a la Secretaría de Salud Departamental dotada de Personería Jurídica, Patrimonio propio y Autonomía Administrativa cuyo objeto es la prestación de servicios Hospitalarios, domiciliada en esta ciudad, representada legalmente por la doctora **ELGA EHRHARDT GUTIERREZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 32.766.751 expedida en Barranquilla, en su calidad de Gerente, quien en adelante se denominará simplemente **EL HOSPITAL**, por una parte, y por la otra, **JAIME LUIS DURAN SOLANO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.129.574.257 expedida en Barranquilla, gerente General de la firma denominada **COMPU CONSULTORES LTDA**, con NIT. 890.108.942-8, quien en adelante se llamará **EL CONTRATISTA**, se ha convenido celebrar el presente contrato el cual se regirá por el derecho privado, y las cláusulas que se consignan a continuación, previa las siguientes, **CONSIDERACIONES:** 1) Que la Empresa Social del Estado Hospital Universitario del Caribe es una Institución Pública Prestadora de Servicios de Salud del Orden Departamental, Creada mediante Decreto 895 del 29 de Diciembre de 2004, con el objeto de prestar con el carácter de servicio público a cargo del Estado, los servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, de alta complejidad en el territorio de influencia de los municipios de Bolívar y el Distrito de Cartagena. 2) Que el Decreto 895 de 2004 Por medio del cual se crea la Empresa Social del Estado Hospital Universitario del Caribe, señala que la prestación de los servicios de su objeto social y los demás que requiera en desarrollo de sus funciones, los desarrollará a través de contratación con terceros, convenios con entidades públicas, privadas y/o a través de operadores externos. 3) Que la Junta Directiva de la ESE Hospital Universitario del Caribe mediante Acuerdo 006 de 2012, en el marco del proceso de aprobación del presupuesto de la vigencia del 2013, otorgó facultades al Gerente de la ESE para iniciar las actuaciones administrativas necesarias para la contratación de los servicios asistenciales, requeridos para brindar una atención con calidad a los usuarios financiados con los recursos y fuentes aprobados para tal fin; 4) Que por su naturaleza, los Hospitales y centros de salud efectúan un trabajo que requiere de gran disponibilidad en un corto tiempo, además se debe proporcionar un alto nivel de atención a los pacientes y sus familiares; por tanto, es indispensable contar con sistemas avanzados de comunicación, el cual nos permitirá administrar y controlar grandes cantidades de llamadas y brindar servicios automatizados de manera oportuna; 5) Que de la población que más demanda servicios asistenciales de la ESE Hospital Universitario del Caribe, proviene del Distrito de Cartagena de Indias, en un promedio de 50.03%; los municipios del Norte en un 36.54%, el resto corresponde a otros municipios del sur del Departamento; 6) Que el Hospital Universitario de Caribe, requiere que se adelante la diligencia correspondiente y necesaria referente a la prestación del SERVICIO DE CALL CENTER para la asignación de citas de especialidades médicas y al mismo tiempo manejo de indicadores de satisfacción del cliente y de oportunidad en la asignación de consulta externa; 7) Que con la implementación del sistema CALL CENTER, los pacientes o usuarios de los servicios asistenciales que presta el Hospital, no tendrán que desplazarse hasta la institución por las Ordenes de las citas médicas, lo cual los beneficia en tiempo y ahorro del costo del transporte, más aun para pacientes que se encuentran fuera del perímetro urbano del Distrito de Cartagena ya que los pacientes solo tendrá que asistir a sus citas médicas. 8) Que la demanda del servicio de centro de llamadas se requiere de manera urgente, por ello es conveniente para la ESE Hospital Universitario del Caribe, realizar el presente contrato para atender la necesidad presentada; 9) Que el reglamento de contratación de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE, establece que para estos casos procede la contratación directa en consideración a su cuantía. 10) Que se realizaron las respectivas invitaciones a cotizar, presentando propuestas las siguientes firmas: **COMPU CONSULTORES LTDA, HI-TECH Y TECNOMEDICAL**; 11) Que la Subgerencia Administrativa, realice el estudio Técnico y Económico de las ofertas allegadas, sugiriendo seleccionar la oferta presentada por la firma **COMPU CONSULTORES LTDA**, por cumplir con las especificaciones técnicas y ofertar el mejor precio; Por todo lo anterior hemos decidido celebrar el presente contrato, contenido en las siguientes **CLÁUSULAS:** PRIMERA: OBJETO: El objeto del presente contrato es operar el servicio de un centro de llamadas o CALL CENTER, asignando cupos de atención a los usuarios de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE, de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 AM a 3:00 PM y brindar una atención inmediata a las llamadas generadas por los usuarios de Lunes a Domingo las 24 horas del día, para brindar o solicitar cualquier tipo de información institucional; teniendo en cuenta las especificaciones técnicas establecidas en el estudio previo que sirve de soporte a la presente contratación y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por el Hospital, los cuales hacen parte integral del presente documento. SEGUNDA: VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del contrato es la suma de **CIENTO TREINTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS TREINTA MIL SEISCIENTOS PESOS M/C (\$139.530.600)**, los cuales incluyen todos los costos del contrato y los impuestos de Ley que le son aplicable; Suma que pagará el Hospital al contratista así: Un anticipo del Treinta (30%) por ciento del valor total del contrato es decir la suma de **CUARENTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL CIENTO OCHENTA PESOS M/C (\$41.859.180)**, una vez se perfeccione el presente documento y cuotas mensuales por valor de **DIECINUEVE MILLONES VEINTISEIS MIL NOVECIENTOS PESOS M/C (\$19.026.900)** cada una, o proporcionalmente por el número de días durante los cuales se preste el servicio, dentro de los Treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura correspondiente y previo el recibido a satisfacción de los servicios por parte del Hospital y la acreditación del cumplimiento de sus obligaciones sobre seguridad social integral en los términos establecidos en la ley. PARAGRAFO: Sobre la factura mensual que se vaya radicando, se deducirá un Treinta (30%) del valor de la misma, con el objetivo de amortizar el valor del anticipo entregado, si por algún motivo el treinta (30%) por ciento de la última cuota a cancelar al contratista, no cubriese el saldo total del anticipo, el Hospital deducirá de esa última cuota, el saldo total del mismo; TERCERA: PLAZO DE EJECUCIÓN: El contratista se compromete a operar el servicio, hasta el 31 de diciembre de 2013 a partir de la suscripción del acta de inicio. PARAGRAFO: No obstante el plazo de ejecución propuesto, EL CONTRATISTA, acepta liquidar el contrato de común acuerdo con el contratante aún cuando existan saldos por ejecutar en la apropiación presupuestal, con corte a 31 de diciembre de 2013, sin que ello genere derecho a percibir indemnización alguna por éste concepto y renuncia desde ya a realizar cualquier reclamación que tenga como fundamento la liquidación anticipada del contrato

ELGA EHRHARDT GUTIERREZ
GERENTE





E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

000143

NIT.900.042.103-5

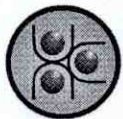
CONTRATO No:	
OBJETO:	Operar el servicios de un centro de llamadas o CALL CENTER, asignando cupos de atención a los usuarios de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE, de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 Am a 3:00 Pm y brindar una atención inmediata a las llamadas generadas por los usuarios de Lunes a Domingo las 24 horas del día. Para brindar o solicitar cualquier tipo de información institucional.
CONTRATISTA:	COMPU CONSULTORES LTDA NIT.890.108.942-8

en los términos descritos en el presente párrafo, permitiendo al Hospital liberar los recursos por cierre de la vigencia fiscal; **CUARTA: APROPIACIÓN PRESUPUESTAL.** El valor monetario que EL HOSPITAL, se compromete a pagar, queda sujeto a las reservas presupuestales, que para el efecto se hagan del presupuesto del Hospital Universitario del caribe, con relación al certificado de disponibilidad presupuestal No.0462 del 08 de Mayo de 2013, del rubro 800170000 de nombre Proyecto 21-Adecuación infraestructura física. **QUINTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** En desarrollo de la cláusula primera del presente contrato, el **CONTRATISTA**, se compromete a realizar las siguientes actividades específicas: 1. Recepción de llamadas en el horario de las 07:00 a las 15:00 horas para la asignación de citas, para la atención en salud a los usuarios que soliciten el servicio de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE. 2. Garantizar el correcto agendamiento de citas médicas de acuerdo con los parámetros establecidos por la jefatura de la Subgerencia de Consulta Externa del Hospital. 3. Monitorear los operadores que tiene a su cargo, mediante la supervisión. 4. Suministrar el personal para la operación del servicio así: (5) operadores y un (1) supervisor en el horario de lunes a viernes y garantizar el número de operarios por turnos. 5. Suministrar las Herramienta tecnológica para la distribución automática y uniforme de llamadas. 6. Suministrar todos los equipos tecnológicos necesarios para la puesta marcha de la herramienta del CALL CENTER, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el estudio previo que sirve de soporte del presente contrato. 7. Suministrar los muebles de oficina que sean necesarios para el desarrollo de las tareas propias de los operadores del call center. 8. Suministrar 7 líneas telefónicas, incluyendo 1 línea con disponibilidad de llamadas a celular con mínimo de 3000 minutos mensuales para el funcionamiento del call center. El costo de este servicio debe ser asumido por el contratista. 9. Los equipos de cómputos suministrados deben ser compatibles con el software en salud con el que cuenta el Hospital Universitario del Caribe. 10. Recibir, registrar y recepcionar los reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE. 11. Suministrar información institucional y de servicios al que puede acceder el usuario, durante las 24 horas del día de lunes a domingo. 12. Contar con un sistema de comunicaciones estable y confiable provista de hardware 100% parametrizable necesario para brindar un servicio de calidad. 13. Entregar al Hospital una estadística mensual detallada de los servicios y personas atendidas en el centro de llamadas o (call center). 14. Prestar los servicios de centro de llamadas con los servicios de llamadas en espera, grabación de llamadas servicio de Auto - attendant (operadora automática) y la colocación de mensajes institucionales y música en Hold. 15. Asumir el costo de los servicios públicos que genere la prestación de los servicios en el espacio asignado por el Hospital. 16. Asumir el pago de: Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnización de carácter laboral del personal que utilice para la ejecución del objeto del Contrato. 17. Garantizar la afiliación del personal a su cargo al sistema de seguridad social de acuerdo a la normatividad vigente. 18. Cancelar al Hospital mensualmente una suma equivalente a un (1) SMMLV, como compensación por el uso de espacio físico, ocupado para la operación del servicio. 19. Pagar los servicios públicos que demande el desarrollo de los servicios de operación del CALL CENTER (Agua y Energía eléctrica), mediante promedio de consumo establecido por la Oficina de Recursos físicos del Hospital. 20. Las demás inherentes al objeto y naturaleza del contrato. **SEXTA- INFORMES:** En cumplimiento del presente contrato, el **CONTRATISTA** deberá presentar por lo menos un informe mensual sobre la gestión de todas las llamadas y generar un estadística que permita a la ESE Hospital e identificar los mayores y menores flujos de atención que conduzcan a la toma de dediciones para un mejoramiento continuo del servicios en términos de calidad y agilidad. **SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL HOSPITAL:** En virtud de lo dispuesto en el presente documento, EL HOSPITAL se compromete a: 1). Cancelar el valor de este contrato en la forma pactada; 2). Suministrar al contratista, toda la información que requiera para el desarrollo del objeto contractual; 3). Realizar la supervisión, coordinación y seguimiento al desarrollo del contrato. 4) Todas las demás que se generen como consecuencia de la ejecución del presente contrato. **OCTAVA.- SUPERVISIÓN:** La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por el **CONTRATISTA** a favor del Hospital, estará a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiero, quien velará por la adecuada ejecución del contrato y exigirá al contratista su cabal cumplimiento; El interventor para ejercer las funciones asignadas se deberá seguir por el reglamento de interventoría del Hospital aprobado mediante la resolución No.0068 de agosto 31 de 2006, adicionada con la Resolución No.0010 de enero 28 de 2011; **NOVENA- COMPROMISORIA:** Las partes acuerdan que los conflictos que surjan en desarrollo del presente contrato, se resolverán por el mecanismo de la conciliación prejudicial como solución alternativa de conflictos ante la Procuraduría, en el evento de no haber solución al conflicto, se acudirán a la jurisdicción competente. **DÉCIMA - GARANTÍA ÚNICA:** El **CONTRATISTA** deberá constituir garantía única, que cubra los siguientes amparos: 1. Buen manejo del Anticipo, por el Cien (100%) por ciento del valor total del anticipo, con una vigencia igual al término del contrato y cuatro (4) meses más. 2. Cumplimiento de las obligaciones surgidas de este contrato por la suma equivalente al 10% del valor total del mismo, con una vigencia igual al término del contrato y cuatro (4) meses más. 3. Calidad del servicio equivalente al 20% del valor total del contrato, vigente por el término del mismo. 4. Salarios y Prestaciones Sociales equivalente al 5% del valor total del contrato, vigente por el término del mismo y tres (3) años más. **DÉCIMA PRIMERA: PUBLICACIÓN:** El presente contrato será publicado en la página Web del Hospital. **DÉCIMA SEGUNDA: PROHIBICIÓN DE CEDER EL CONTRATO.** El contratista no podrá ceder ni parcial ni totalmente el presente contrato sin la autorización previa, expresa y escrita del Hospital. La contravención a esta cláusula por parte del contratista permitirá al Hospital hacer efectiva la póliza de cumplimiento y el pago de la penal pecuniaria.- **DÉCIMA TERCERA: CLAUSULA PENAL.-** La declaratoria de incumplimiento del **CONTRATISTA**, de cualquiera de sus obligaciones, facultará al HOSPITAL para exigir una sanción penal pecuniaria equivalente al 10% del valor total del contrato, sin perjuicios que se le exija el cumplimiento de la obligación principal. En estos casos el valor de la cláusula penal pecuniaria que llegare a hacerse efectiva, se considerará como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios causados al HOSPITAL. **DÉCIMA CUARTA: EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL.** La celebración de este contrato no genera ni supone la existencia de relación laboral alguna entre El HOSPITAL y El CONTRATISTA, ni entre el personal que éste llegare a utilizar para le ejecución del contrato, en consecuencia El CONTRATISTA tiene derecho únicamente al pago de los emolumentos expresamente convenidos. **DÉCIMA QUINTA: MODIFICACIÓN, TERMINACION E INTERPRETACIÓN UNILATERAL.**

ELUCIO GERENTE



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT .900 042 103-5

0143

CONTRATO No:	
OBJETO:	Operar el servicios de un centro de llamadas o CALL CENTER, asignando cupos de atención a los usuarios de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE, de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 Am a 3:00 Pm y brindar una atención inmediata a las llamadas generadas por los usuarios de Lunes a Domingo las 24 horas del día. Para brindar o solicitar cualquier tipo de información institucional.
CONTRATISTA:	COMPU CONSULTORES LTDA NIT.890.108.942-8

EL HOSPITAL se reserva la potestad de dar aplicación a discrecionalidad de las cláusulas exorbitantes de que trata la ley 80 de 1993.

DÉCIMA SEXTA: CADUCIDAD. El HOSPITAL podrá declarar la caducidad mediante acto administrativo debidamente motivado por incumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA y dar por terminado el mismo ordenado su liquidación. Declarada la caducidad no habrá lugar a indemnización para el CONTRATISTA y se hará acreedor a las sanciones, inhabilidades e incompatibilidades previstas en la Ley.

DÉCIMA SEPTIMA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. El CONTRATISTA declara bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma de este contrato, que no se haya incurrido en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8° y 9° de la Ley 80/93.

DECIMA OCTAVA: MULTAS. En caso de mora o incumplimiento parcial del CONTRATISTA de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, el Hospital podrá imponer, mediante resolución motivada, multas sucesivas equivalentes al dos por mil (2/1000) del valor del contrato por cada día de atraso en el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Las multas tendrán un tope máximo del Diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

PARÁGRAFO: La imposición de multas se efectuará sin perjuicio del cobro de la cláusula penal pecuniaria de acuerdo con lo pactado en el presente contrato.

DECIMA NOVENA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato se liquidará de común acuerdo entre las partes dentro, dentro de los cuatro (4) meses siguiente a su terminación, en caso de de no ser posible la liquidación bilateral, este se liquidará en forma unilateral por parte de El Hospital, mediante el acto motivado correspondiente.

VIGESIMA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION: El presente contrato se perfeccionará con la suscripción del acta de inicio; **VIGESIMA PRIMERA: CAUSALES DE TERMINACIÓN.** El presente contrato terminará por las siguientes causas: a) Por incumplimiento total o parcial, debidamente comprobado. b) Por la ocurrencia de hechos impredecibles que imposibiliten la ejecución del objeto. c) por mutuo acuerdo entre las partes. Todo lo anterior sin perjuicio de las cláusulas del presente contrato sobre la exorbitancia de los contratos del Estado aplicables por parte del Hospital; **VIGESIMA SEGUNDA: DOCUMENTOS:** Hacen parte integrante de este contrato los siguientes documentos: a) Estudio Previo. b) Certificado de Disponibilidad presupuestal. c) Constancia de antecedentes disciplinarios expedida por la Procuraduría General de la Nación. d) Certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República. e) CC/ RUT. f) Certificado judicial. g) certificado de cámara de comercio. h) Estudio Económico y Técnico de las Propuestas. i) Todos los demás que se generen con ocasión de la ejecución del presente contrato. **VIGESIMA TERCERA: DOMICILIO.** Las partes acuerdan como domicilio contractual para todos los efectos del presente contrato la ciudad de Cartagena de Indias.

20 MAY 2013

ELGA EHRHARDT GUTIERREZ
EL HOSPITAL



JAIIME LUIS DURAN SOLANO
EL CONTRATISTA

Reviso: Maria L Perez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proy: F.M.M