

ANEXO 1: CONTRIBUCIÓN TÉCNICA Y ESTRATÉGICA PRELIMINAR

Este documento anexo presenta una contribución técnica y estratégica preliminar que tiene como propósito orientar a los proveedores sobre los mínimos funcionales y estructurales esperados en el desarrollo del portal web institucional, la extranet para actores externos y la intranet corporativa de Capital Salud EPS-S, en el marco del proyecto de transformación digital basado en el ecosistema Microsoft 365.

La información contenida en este anexo se deriva del diagnóstico realizado sobre la plataforma web actual, los requerimientos operativos internos, la política de información institucional y la estrategia de comunicaciones vigente. Su contenido refleja las necesidades reales de la EPS en cuanto a:

- Servicios digitales para afiliados y ciudadanos.
- Canales de atención virtual y trámites en línea.
- Gestión de información normativa y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.
- Espacios colaborativos y operativos para los más de 1.100 colaboradores de la entidad.
- Interacción segura y eficiente con proveedores, IPS, entes de control y entidades acreditadoras.

Este anexo puede ser considerado como referencia para la formulación de propuestas técnicas en el marco del RFI. Los proveedores podrán complementar esta información con solicitudes específicas a la EPS, en caso de requerir mayor detalle sobre los sistemas de información actuales, licenciamiento vigente, estructura organizacional, o cualquier otro aspecto técnico relevante.

PORTAL WEB

Público objetivo

- Usuarios, afiliados, asociaciones de usuarios, otros grupos de interés.

Contenido

- **Módulo 1: portal de servicios**

Espacio en donde los afiliados y demás públicos de interés realizarán trámites en línea, algunos como:

- Agendamiento de citas médicas: (solicitud, cancelación, consulta).
- Autorizaciones en línea.
- Atención médica virtual para personas con movilidad reducida, enfermedades huérfanas o de alto costo.
- Impresión de certificados (afiliación, incapacidad, pagos).
- Consulta de historia clínica resumen.
- Consulta de estado de autorizaciones.
- Seguimiento de tratamientos / enfermedades crónicas.
- Alertas de exámenes preventivos.
- Alertas de vacunas pendientes.

- Solicitud de portabilidad o movilidad.
- Solicitud de traslado entre regímenes.
- Radicación de novedades familiares. (nacimiento de un hijo, el fallecimiento de un miembro, un cambio de estado civil o la inclusión de un nuevo beneficiario).
- **Módulo 2: atención digital**
 Canales virtuales de atención para brindar información al usuario
 - Chat de atención personalizada en línea, para orientar, informar y realizar atenciones ágiles.
 - Asistente virtual: Canal chat bot y WhatsApp para atención general virtual, citas y autorizaciones.
 - Atención vía WhatsApp (integrado en web y app).
 - Atención médica en línea para los usuarios con movilidad reducida y enfermedades denominadas huérfanas o de alto costo.
 - Consultorio digital educativo: (pedagogía en derechos, deberes, acceso al sistema entre otros).
- **Módulo 3: información y estado de afiliación**
 - Afiliaciones en línea
 - Actualización de datos personales.
 - Consulta de estado de afiliación en BDUA y comprobador de derechos.
 - Consulta de red de atención: (IPS por localidad, red de urgencias, Bogotá. Soacha y Meta).
 - Consulta red de farmacias
 - Consulta medicamentos de entrega directa
 - Consulta SaluData: información de salud de Bogotá al alcance de los ciudadanos. Datos confiables de los últimos 10 años.
 - Salud y bienestar: inscripción a campañas de promoción en salud, para crónicos, cohortes, enfermedades huérfanas, cáncer, etc.
- **Módulo 4: trámites y PQRS**
 Central de trámites digitales, con trazabilidad y comunicación con la entidad:
 - Radicación de PQRS.
 - Seguimiento de PQRS en línea.
 - Generación de número de radicado.
 - Acceso a formatos, instructivos y normativas.
- **Módulo 5: ley de transparencia**
 - Información de la entidad
 - Normativa
 - Contratación
 - Planeación, presupuesto, informes
 - Trámites
 - Participa
 - Datos abiertos
 - Información específica por grupos de interés
 - Obligación de reporte de información específica de la entidad
 - Información tributaria de entidades territoriales locales.
- **Módulo 6: comunicación en salud, educación y prevención.**
 Un área de contenido para fomentar la promoción en salud y fortalecer la relación con el usuario
 - Sitio de noticias e información en salud.
 - Campañas, programas y cohortes de salud pública.
 - Estadísticas de salud por población y condición.
 - Educación en línea y prevención personalizada.
- **Módulo 7: diseño inclusivo y accesibilidad**
 Este módulo es transversal a todo el portal y debe implementarse desde UX/UI y back-end:
 - Bajo consumo de datos
 - Compatibilidad móvil total
 - Lenguaje claro y comprensible
 - Iconografía visual para usuarios con bajo nivel de lectura o alfabetización digital
 - Modo oscuro, alto contraste, accesibilidad por voz y accesibilidad para personas con discapacidad.

EXTRANET

Público objetivo

- Proveedores, IPS, Entes de control, Entidades acreditadoras, otros grupos de interés

Contenido

- **Módulo 1: zona exclusiva para IPS y red contratada.**
 - Carga de facturas.
 - Consulta de pagos a IPS.
 - Radicación de novedades por IPS, terceros.
 - Consulta de certificados y conciliaciones.
 - Acceso seguro con autenticación digital, roles asignados.
- **Módulo 2: zona exclusiva para contratación y proveedores.**
 - Licitaciones abiertas
 - Consulta de pagos
 - Cargue de facturas de proveedores
- **Módulo 3: zona exclusiva para entes de control y de calidad**
 - Planes de auditorías
 - Informes auditoría
 - Seguimiento a oportunidades de mejora
 - Seguimiento a planes de mejoramiento
 - Acceso a información y archivos
- **Módulo 4: zona exclusiva para entidades acreditadoras**
 - Informes de calidad
 - Planes de mejoramiento de calidad
 - Certificaciones de calidad
 - Documentación ISO 9001

INTRANET

La intranet de Capital Salud se concibe como la plataforma operativa y colaborativa unificada para todos los colaboradores. Su objetivo central es soportar los 21 procesos internos documentados y los 266 procedimientos, eliminando silos de información y agilizando los flujos de trabajo entre direcciones. El enfoque actual prioriza la centralización del acceso a herramientas, la gestión documental y la comunicación interna, migrando de una estructura fragmentada a un ecosistema integrado en Microsoft 365.

Público objetivo

- Todos los colaboradores de la EPS, aproximadamente 1.100 funcionarios y 42 personas naturales contratadas por OPS, con acceso segmentado por rol, permisos y dependencia.
- Tipos de usuario y permisos definidos:
 - Administrador: Gestión total de usuarios, contenido, módulos y configuración.
 - Líder de área / Editor: Publicación y gestión de contenidos específicos de su dependencia. (Boletín jurídico, novedades tecnología, administrativa, entre otros)
 - Empleado: Acceso a contenidos, formularios, capacitaciones y herramientas de comunicación interna.
 - Técnico / Soporte: Gestión de contenido general y soporte para la plataforma.

Canales internos para integrar

La intranet debe ser el hub central que consolide y reemplace canales dispersos, integrando nativamente:

- Viva Engage para redes sociales internas y comunicación comunitaria.
- Microsoft Teams para colaboración en tiempo real y trabajo por proyectos.
- SharePoint Online como base para la gestión documental y los sitios de cada dirección.

- Outlook/Correo Electrónico para notificaciones sistemáticas y flujos de aprobación.

Elementos que deben reflejarse en la intranet

La solución propuesta para la intranet debe desarrollar e integrar los siguientes elementos críticos, documentados en el levantamiento de requerimientos:

- Portal de inicio unificado: Una página de inicio personalizable con noticias internas, comunicados oficiales, eventos del calendario corporativo, enlaces rápidos a aplicaciones esenciales (Sistema de RR.HH, correo electrónico, sistemas administrativos, solicitudes de permisos, vacaciones, etc.) y una vista de indicadores de desempeño clave.
- Gestión documental centralizada en SharePoint online: Un repositorio único y estructurado para:
 - Políticas, manuales y circulares.
 - Formatos descargables.
 - Material de capacitación (Videos, PDF, presentaciones).
 - Documentación técnica por áreas.
- Sitios de SharePoint por Dirección u Oficina: Cada dirección debe contar con un sitio específico para gestionar su información, documentos y comunicados de manera autónoma.
- Automatización de flujos de trabajo: Utilizar Power Automate para digitalizar solicitudes internas (ej., mesa de ayuda, solicitudes de TI, aprobación de viáticos, vacaciones, permisos, etc.), garantizando trazabilidad y reduciendo el uso de papel y correo electrónico no estructurado.
- Comunidades y colaboración: Espacios dedicados en Viva Engage y Teams para discusiones por áreas, gestión de proyectos institucionales y formación de comunidades.
- Acceso Unificado (Single Sign-On - SSO): Integración con directorio activo para que los colaboradores accedan con sus mismas credenciales a la intranet, el correo, Teams y todas las aplicaciones integradas, mejorando la seguridad y la experiencia de usuario.