UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

San Juan de Pasto, 26 NOV 2021

1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANALISIS DEL SECTOR

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO	"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO"

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43231501	DIFUSION DE TECNOLOGÍA DE INFORMACION Y TELECOMUNICACIONES	SOFTWARE	SOFTWARE FUNCIONAL ESPECIFICO DE LA EMPRESA	SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTO DE LLAMADAS (CALL CENTER)

1.2 VALOR ESTIMADO	El valor estimado para la presente contratación, corresponde al monto DIECINUEVE MILLONES DE PESOS **($19.000.000)** Incluido IVA, distribuidos de la siguiente manera, así: **Vigencia 2021: Cuatro millones de pesos ($4.000.000), incluido iva,** amparados en el certificado de disponibilidad presupuestal No **40621 del** 17 de noviembre de 2021, expedido por la responsable de presupuesto de la UPRES NARIÑO **Vigencia 2022: Quince millones de pesos ($15.000.000), incluido iva,** amparado en el certificado de disponibilidad Presupuestal No 18621 y autorizado mediante oficio No GS-2021-025801-DISAN.
1.3. CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, Y/O INVERSIÓN Y/O VIGENCIAS FUTURAS	Resolución No. 001 del 01 de Enero de 2021 Plan de Compras Certificación No. 340 del 08 de noviembre de 2021 Recurso: 16 **VALOR:** CUATRO MILLONES DE PESOS ($4.000.000,00) **RUBRO:**A-02-02-02-008. SERVICIOS DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES CONTAC CENTER **PROGRAMA:** O **VIGENCIA:** 2021 Plan de Compras Certificación No. 341 del 08 de noviembre de 2021 Recurso: 16 **VALOR:** OCHO MILLONES DE PESOS ($8.000.000,00) **RUBRO:**A-02-02-02-008. SERVICIOS DE TELEFONIA Y OTRAS TELECOMUNICACIONES CONTAC CENTER **PROGRAMA:** O **VIGENCIA:** 2022
1.4. PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES	Podrán participar en el presente proceso de mínima cuantía todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, en forma individual o conjunta (Consorcio o Unión Temporal y promesa de sociedad), que tenga dentro de su objeto social o actividad expresamente o similar el objeto de este proceso que cumpla con todos los requisitos exigidos para el mismo. Así mismo en el caso de consorcio o unión temporal deberá haberse constituido y/o formado con anterioridad a la presentación de la oferta, para participar en este proceso de contratación. Además, en este caso se deberá indicar el nombre de la unión temporal y el porcentaje o forma en que participan en la unión temporal o consorcio cada uno de los socios que lo componen.

1.5 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, presta los servicios de medicina general; odontología; nutrición; psicología; gerontología, entre otros, a los cuales acuden nuestros usuarios para las respectivas valoraciones, designándose para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas, por lo tanto es necesaria la implementación de asignación de citas, por medio del Call Center, mediante el cual es posible disminuir la congestión en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, evitando que los usuarios y beneficiarios realicen desplazamientos innecesarios y el pago de transporte hacia las instalaciones. Igualmente el uso del Call Center permite obtener información, para la planeación de programas de promoción y prevención, generar estadísticas que facilitan la optimización de los servicios, regular la demanda de los mismos, a la vez que permite establecer los aspectos a fortalecer en los servicios que se prestan en la Upres Nariño, permitiendo diseñar estrategias para contrarrestar dichas novedades y potencializar los servicios que ofrece la Unidad prestadora de Salud, de una manera más eficiente y oportuna en pro de la calidad de vida de los beneficiarios y usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 070 del 02 de agosto de 2019 y demás normas que reglamentan la materia.

De acuerdo a lo anterior, se tiene la necesidad de implementar servicio de Call Center, para fortalecer el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas, teniendo en cuenta que esta unidad prestadora de sanidad asigna un promedio de 230 citas diarias, para el Departamento de Nariño y su área Metropolitana.

Es de manifestar que actualmente se cuenta con tres líneas de servicio al cliente para asignación, cancelación, reasignación de citas y atención al ciudadano la cual está estructurada por dos (2) personas responsables, los cuales atienden en los horarios 7am a 12pm y 2pm a 5pm. Según diagnóstico realizado acerca de la operatividad del servicio estos agentes tienen un tráfico entrante mensual aproximado de 1200 llamadas.

Siguiendo los lineamientos de la Oficina de Telemática de la Dirección General de la Policía Nacional y el mejoramiento continuo realizado por la Dirección de Sanidad, en cuanto a la ampliación de servicios de atención a los usuarios con la utilización de tecnologías y con el propósito de brindar mayor cobertura a los usuarios del Sistema de Salud, es necesario la implementación de un software o hardware que permita realizar la administración del proceso de citas médicas dando con esto cobertura a la población objeto del proceso.

De igual manera se puede inferir que el gran volumen de llamadas no pueden ser gestionadas en su totalidad, ya que actualmente la oficina de central de citas, no cuenta con la tecnología necesaria para dicho proceso, utilizando líneas de telefonía celular las cuales cuando se congestionan como resultado del gran flujo de llamadas entrantes, a su vez no se tiene un respaldo de las llamadas perdidas o abandonadas, las cuales servirían para la reasignación de citas por la alta demanda que se tiene actualmente en esta unidad. Así mismo se han presentado varios inconvenientes en sus operaciones ya que no se ha realizado una actualización tecnológica para mejora en el funcionamiento y del servicio.

Por lo anterior se justifica la necesidad de contar con un software de soporte con especificaciones de call center para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas, para fortalecerlo y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, así mismo se requiere un software o hardware que nos facilite la estadística en tiempo real, dado que el nivel central de la Dirección de Sanidad constantemente solicita informes detallados sobre la demanda insatisfecha de las asignaciones de citas, reasignación entre otros.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

Considerando que la misión de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional de Colombia – Unidad prestadora de Salud de Nariño es la prestación de servicios de salud, resulta viable alquilar un software o hardware con el fin de continuar con esta operatividad de asignaciones, cancelaciones, reasignaciones de citas médicas entre otros, lo cual permitirá una real estadística de los diferentes consultas como llamadas entrantes, llamadas en espera, audios entre otros, viendo con esto su productividad, es por esto que dicho proceso se debe realizar con una empresa que tenga experiencia en la prestación del mismo.

Esta alternativa es conveniente para la institución ya que no es necesario incurrir en compra de equipos tecnológicos tales como equipos de cómputo, teléfonos IP, plantas PBX entre otros, donde se optimizará los recursos y la mejora así del tiempo de respuesta en las operaciones de carácter administrativo debido a que el servicio a contratar agiliza significativamente la gestión.

La Unidad prestadora de Salud Nariño no cuenta con los medios tecnológicos, toda vez que el desarrollo de un software o la adquisición de un hardware con las características requeridas implican conocimientos específicos, licencias, programas, experiencia y demás elementos que actualmente no se poseen.

De otra parte, el servicio se requiere a partir del **14 de diciembre del 2021.**

ACUERDO INTERNACIONAL O TRATADO DE LIBRE COMERCIO

En cumplimiento a lo establecido en los términos del título 1, capítulo 2, Sección 4, Subsección 1 del Decreto 1082 del 26 de Mayo de 2015, sobre la indicación de si la contratación respectiva está cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos de los Artículos 2.2.1.2.4.1.1, 2.2.1.2.4.1.2 y 2.2.1.2.4.1.3 del citado Decreto, se concluye que el presente proceso de contratación NO está cobijado por los Tratados de Libre Comercio, según la excepción No. 35, Grupo 931 Servicios de Salud Humana del Anexo 4:" Lista de excepciones a la aplicación de los Acuerdos Comerciales del **MANUAL PARA EL MANEJO DE LOS ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE."**

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	México	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	Perú	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Canadá		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Chile		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Corea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Costa Rica		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Estados Unidos		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Estados AELC		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
México		SI	NO	NO	No aplica acuerdo comercial
Triángulo Norte	El Salvador	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Guatemala	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Honduras	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
Unión Europea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Comunidad Andina		SI	Si aplica independiente del valor del presupuesto	NO	SI APLICA

2. CRITERIOS DE SELECCIÓN
2.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Los factores de verificación técnicas están descritos en el Anexo No. 2 del presente estudio previo, los cuales se verificará como CUMPLE o NO OFRECE

2.1.1 Experiencia Proponente en producir o comercializar el bien y/o ofrecer el servicio.

Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia del proponente en este tipo de contratación, la cual deberá ser demostrada por los oferentes adjuntando a su propuesta las copias de contratos o certificaciones de mínimo dos (02) contratos ejecutados con concepto favorable, cuyo objeto sea igual o similar con el objeto de la presente invitación y cuya sumatoria sea mayor o igual al 50% del valor del presupuesto asignado al presente proceso.

El proponente debe certificar a través de su cámara de comercio en una de sus actividades comerciales la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.

Para el caso del software que hace parte del sistema integral de call center, el proponente o uno de sus trabajadores debidamente acreditado debe estar certificado por el fabricante en el caso que el desarrollo no sea de propiedad intelectual del proponente.

Este aspecto se verificara en el Anexo No. 2 Especificaciones Técnicas Mínimas, como CUMPLE O NO CUMPLE

2.1.2 COMPETENCIA DE LOS CONTRATISTAS

NIVEL DE EDUCACION O NIVEL ACADEMICO

Con el fin de garantizar la excelente prestación del servicio cuando se solicite soporte técnico para el software y su mantenimiento ya que el equipo debe permanecer en las instalaciones del área de Telemática de la Unidad prestadora en salud Nariño para su debido funcionamiento y control, así mismo el personal que se requiere debe ser idóneo con las siguientes características:

- Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico y/o tecnólogo en programación de sistemas. El proponente deberá certificar que este personal cuenta con el conocimiento y experiencia en Colombia relacionado con el objeto del presente contrato; que posee los estudios en instituciones de educación aprobadas en Colombia.
- Certificado de propiedad intelectual del software desarrollado o certificado del fabricante donde se acredite en las capacidades del manejo, implementación y administración del software.

Para la verificación de su cumplimiento deberá diligenciar el ANEXO No 7 CARTA DE COMPROMISO RECURSO HUMANO, con la firma de este documento la entidad certifica que el personal que labora ha pasado por un proceso de selección en el cual le han sido verificados sus diplomas, actas de grado, tarjetas profesionales y demás documentos que acreditan su idoneidad para desempeñarse en los distintos cargos y donde conste que este personal cuenta con experiencia como mínimo un (1) año de Experiencia laboral en el ejercicio Técnico o profesional, así mismo deberá ir firmado por el Representante Legal de la entidad donde conste que el personal que labora ha pasado por un proceso de selección en el cual le han sido verificados sus diplomas, actas de grado, tarjetas profesionales, certificaciones y demás documentos que acreditan su idoneidad para desempeñarse en los distintos cargos y donde conste que este personal cuenta con experiencia laboral en el ejercicio profesional, esta documentación se debe anexar junto con la oferta.

3 CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES.

El oferente debe certificar mediante el diligenciamiento del ANEXO No. 09 CERTIFICACION DE CALIDAD Y GARANTIAS del funcionamiento del software y/o hardware, por el tiempo de ejecución del contrato y garantía para su funcionamiento, el documento deberá anexarse junto con la propuesta.

3.1 EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

3.3.1 EVALUACIÓN ECONÓMICA

El único factor de evaluación económica es el precio, teniendo en cuenta que este proceso de contratación se realizará mediante la modalidad de Mínima Cuantía de acuerdo al Artículo 2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 del 2015; siempre y cuando cumpla con las condiciones técnicas exigidas. Al momento de la entrega de las propuestas se determinará el orden de elegibilidad comenzando por la oferta de menor valor en la totalidad de los ítems, sin sobrepasar el precio techo.

La entidad procederá a verificar los requisitos habilitantes y condiciones técnicas de la oferta de menor valor en la totalidad de los ítems, en caso que este no cumpla con los requisitos habilitantes exigidos, vencido el plazo para subsanar los mismos, se procederá a verificar la segunda oferta de menor valor en la totalidad de los ítems y así sucesivamente hasta obtener un oferente habilitado o declarar Desierto el proceso.

4 CAPACIDAD OPERATIVA. Se verificará como **CUMPLE O NO CUMPLE**

El oferente debe contar con un representante y establecimiento sucursal en Pasto y/o su área metropolitana, debidamente registrada en la Cámara de Comercio, a efectos de canalizar a través de él las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos de la prestación del servicio con la oportunidad debida, garantizando a la Jefatura Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para desarrollar el objeto del contrato, por lo anterior deberá diligenciar y presentar el Anexo N° 10 **"CERTIFICACIÓN DE CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL"** firmada por el representante legal de la entidad oferente, de igual manera debe constar en una de sus actividades comerciales la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.

Para el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que requiere la Unidad Prestadora de Salud Nariño, es necesario que el proponente ofrezca dentro de su propuesta una plataforma o aplicación de mesa de ayuda donde se registren todas la solicitudes a fin que se resuelvan en el menor tiempo y permanezca el registro, el seguimiento y la oportunidad de la solución, además contar con una línea de atención al cliente y sistema de mensajería de WhatsApp. Para este cumplimiento el proponente debe anexar mediante un documento las instrucciones para acceder a la plataforma o aplicación para dispositivos móviles, este documento será verificable como parte del componente técnico.

El oferente adjudicatario se obliga a presentar a la Jefatura Unidad Prestadora de Salud Nariño, la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento comercial en Pasto o su área metropolitana. La unidad verificará que el establecimiento cuente con una sede administrativa, un representante. La Unidad Prestadora de Salud Nariño, no proferirá carta de inicio hasta que dicha condición sea cumplida y en caso de incumplimiento empezará el proceso para aplicar las respectivas sanciones contempladas en el contrato.

4.1 OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES
1	El oferente deberá certificar por escrito lo siguiente, así: En caso que el software presente alguna novedad en su sistema operativo (funcionamiento), deberá subsanar en un tiempo máximo de una (1) hora, si el problema es de alto impacto o de pronta solución, esto con el fin de evitar inconformidades con los usuario de subsistema de salud de la Policía Nacional. A su vez este suceso debe registrarse en la plataforma de mesa de ayuda.
2	El oferente certificara la licencia del software a la cual se va a utilizar, esto con el fin de dar parámetros a la resolución No 08310 del 28 de Diciembre del 2016 seguridad de la Información Policía Nacional

EL OFERENTE DEBERÁ ADJUNTAR A SU PROPUESTA LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST).

1. Certificado emitido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la Evaluación Inicial o Autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), donde conste una calificación total que se encuentre en una escala de valoración "Moderadamente Aceptable" (puntaje entre el 60% y 85 %) y el respectivo plan de mejoramiento a que haya lugar de acuerdo a la Resolución 0312 de 2019 o la que lo modifique o sustituya (para el caso de consorcio o uniones temporales se deberá presentar el certificado por cada empresa que conforma la unión temporal o consorcio). La calificación total de la Evaluación Inicial o Autoevaluación del SGSST será objeto de verificación durante la ejecución del contrato.

2. Diligenciar ANEXO No. 11 del presente estudio previo FORMULARIO DE COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST firmado por el Representante Legal de la entidad oferente.

4 CONDICIONES DEL CONTRATO

5.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO O DE ENTREGA

El alquiler del software y/o hardware es para el call center que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicado en la carrera 35 № 19-119 Versalles - Pasto

5.2. FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se ejecutará bajo la modalidad de tracto sucesivo, ya que se pagará por el alquiler mensualmente hasta la fecha de terminación del contrato, en las condiciones y con las garantías exigidas, por el Coordinador del Call Center - Coordinador de citas médicas hasta agotar el presupuesto asignado al presente proceso y una vez vencido el plazo de ejecución del contrato.

Para la instalación del software y/o hardware se realizarán pruebas de funcionamiento durante una semana previo a dar inicio de ejecución al contrato, generando la respectiva inducción a los operadores del Call Center.

El mismo día de iniciación de ejecución del presente contrato, se deberá suscribir por parte del Supervisor del contrato, el acta de recibido de la instalación del software, incluyendo los elementos de telecomunicación.

Es de manifestar que dicha instalación se debe realizar con la debida supervisión del contratista, con el fin de llevar a cabo instalaciones y configuraciones en los diferentes equipos de cómputo, configuraciones de los softphone y pruebas de las diademas, así mismo se debe tener en cuenta que durante la instalación se debe realizar correctamente sin ningún contratiempo con el fin de avanzar y obtener un buen funcionamiento, además se debe plasmar mediante acta realizada por el jefe del call center y técnicos de las configuraciones tales como claves, accesos, rutas entre otras.

Mensualmente se debe entregar el record o registro de llamadas entradas y salientes con sus respectivas grabaciones en un disco externo USB, además trimestralmente se deberá realizar un mantenimiento al software y/o hardware (depuración de datos) el cual debe ser coordinado con el supervisor y el coordinador del call center para que no se genere ninguna afectación en el servicio. Este mantenimiento debe ejecutarse en las instalaciones de nuestra unidad más no de manera remota, ya que debido a las políticas de seguridad de la información red policia.gov.co, no es posible realizarla, este presenta bloqueos por las políticas establecidas por la Oficina de Telemática de la Policía Nacional. De lo anterior, se suscribirá la correspondiente acta.

5.3 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato que se suscriba como resultado de la definición del proceso de contratación, será hasta el **30 de abril del 2022** o hasta agotar el Presupuesto del Contrato. Tiempo durante el cual deberá dar cumplimiento cabal a las prestaciones a que se obliga. Dicho plazo iniciará a partir de la aprobación de la Garantía Única de cumplimiento que ampara el contrato suscrito y entrega de la Carta de Iniciación de Ejecución del Contrato al Contratista

5.4 FORMA DE PAGO

La Unidad Prestadora de Salud Nariño realizará el pago del presente contrato en moneda legal Colombiana, dentro de los sesenta (60) días Calendarios siguientes a la radicación de la factura comercial, en los términos establecidos por la Ley; siempre y cuando EL CONTRATISTA presente los documentos requeridos para efectuar el pago; previo cumplimiento de los trámites administrativos y fiscales vigentes, y conforme con los cupos de PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional, y de acuerdo al derecho de turno señalado en el Artículo 19 de la Ley 1150 de 2007.

En ningún momento la aprobación de cupos de PAC será impedimento para la ejecución del contrato. Enviar la facturación los **cinco (5) primeros días de cada mes** al Supervisor del Contrato, ubicado en la Carrera 35 № 19-119 Versalles de la Ciudad de Pasto, presentando la siguiente documentación:

1) Factura Comercial en original de la instalación y configuración del software que cumpla con los requisitos establecidos por la DIAN, donde se detalle valor mensual del servicio prestado.
2) Recibido a Satisfacción de la revisión firmado por el Supervisor del Contrato.
3) El recibo de pago de aportes parafiscales y de seguridad social actualizado según corresponda de acuerdo a la Ley 1607 de 2012, donde se especifique el mes de pago del mismo, de igual manera anexar en los casos que apliquen la planilla pila.
4) informe detallado del contratista de los mantenimientos, depuración de datos, estadísticas y demás datos de los informes que mensualmente se generen.

Si los documentos en referencia son devueltos por inconsistencias como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se obliga a la asignación nuevamente

del turno, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado.

Si el acta de entrega no ha sido bien elaborada o no se acompaña a esta de los documentos que para cada caso se soliciten en esta contratación, los términos anteriores sólo empezarán a contarse desde la fecha en que quede corregida el acta o desde aquella en que se haya aportado el último de los documentos. Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará en el caso de que el CONTRATISTA no elabore y presente las respectivas actas a la Unidad Prestadora de Salud de Nariño.

5.5 SUPERVISOR DEL CONTRATO

El supervisor del contrato será el Responsable de asignación de citas médicas de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño de la Policía Nacional o quien haga sus veces, o quien con posterioridad designe la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud de Nariño, conforme a lo establecido en la resolución 00090 del 15 de enero de 2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014", emanada por la Dirección General de la Policía Nacional "Por medio de la cual se reglamenta la actividad de los interventores, supervisores y coordinadores de los contratos y / o convenios en la Policía Nacional".

5.6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las obligaciones del contratista están descritas en el Anexo No. 4 del presente estudio de conveniencia y oportunidad.

5.7 OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

Las obligaciones de la Policía Nacional – Unidad Prestadora de Salud Nariño, están descritas en el Anexo No. 5 del presente estudio de conveniencia y oportunidad.

6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El presente proceso se adjudicara por el **menor valor ofertado** para el alquilar del software y/o hardware y que cumpla con las condiciones requeridas en el presente proceso, en caso que este no cumpla con los requisitos habilitantes exigidos, vencido el plazo para subsanar los mismos, se procederá a verificar la segunda oferta con menor valor en todos los ítems y así sucesivamente hasta obtener un oferente habilitado.

De no quedar ningún oferente habilitado se declarará desierto el proceso, mediante comunicación motivada que se publicará en el SECOP.

7. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.

La estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías se encuentran descritas en el **Anexo No. 6.**

Capitan **NADIA ZORAHIDA MUÑOZ PARDO**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Nariño (e)

Elaborado por: PT. LORENA DELGADO OBANDO-Responsable TELEM-UPRES NARIÑO
Revisado por: IT. YIMMY ESTRADA-Analista de Contratos UPRES NARIÑO
Aprobado por: TE. Manuel Caballero Palacio/Asesor Jurídico MEPAS
Fecha de elaboración: 19/11/2021
Ubicación: F:\YIMMI ESTRADA\YIMMY\2021\PROCESOS NARIÑO\MINIMA VIGENCIA FUTURA\CALL CENTER

ANEXO No. 1

ESTUDIO DE MERCADO

1.ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, presta los servicios de medicina general; odontología; nutrición; psicología; gerontología, entre otros, a los cuales acuden nuestros usuarios para las respectivas valoraciones, designándose para el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas, por lo tanto es necesaria la implementación de asignación de citas, por medio del Call Center, mediante el cual es posible disminuir la congestión en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, evitando que los usuarios y beneficiarios realicen desplazamientos innecesarios y el pago de transporte hacia las instalaciones. Igualmente el uso del Call Center permite obtener información, para la planeación de programas de promoción y prevención, generar estadísticas que facilitan la optimización de los servicios, regular la demanda de los mismos, a la vez que permite establecer los aspectos a fortalecer en los servicios que se prestan en la Upres Nariño, permitiendo diseñar estrategias para contrarrestar dichas novedades y potencializar los servicios que ofrece la Unidad prestadora de Salud, de una manera más eficiente y oportuna en pro de la calidad de vida de los beneficiarios y usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional, en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 070 del 02 de agosto de 2019 y demás normas que reglamentan la materia.

De acuerdo a lo anterior, se tiene la necesidad de implementar servicio de Call Center, para fortalecer el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas, teniendo en cuenta que esta unidad prestadora de sanidad asigna un promedio de 230 citas diarias, para el Departamento de Nariño y su área Metropolitana.

Es de manifestar que actualmente se cuenta con tres líneas de servicio al cliente para asignación, cancelación, reasignación de citas y atención al ciudadano la cual está estructurada por dos (2) personas responsables, los cuales atienden en los horarios 7am a 12pm y 2pm a 5pm. Según diagnóstico realizado acerca de la operatividad del servicio estos agentes tienen un tráfico entrante mensual aproximado de 1200 llamadas.

Siguiendo los lineamientos de la Oficina de Telemática de la Dirección General de la Policía Nacional y el mejoramiento continuo realizado por la Dirección de Sanidad, en cuanto a la ampliación de servicios de atención a los usuarios con la utilización de tecnologías y con el propósito de brindar mayor cobertura a los usuarios del Sistema de Salud, es necesario la implementación de un software o hardware que permita realizar la administración del proceso de citas médicas dando con esto cobertura a la población objeto del proceso.

De igual manera se puede inferir que el gran volumen de llamadas no pueden ser gestionadas en su totalidad, ya que actualmente la oficina de central de citas, no cuenta con la tecnología necesaria para dicho proceso, utilizando líneas de telefonía celular las cuales cuando se congestionan como resultado del gran flujo de llamadas entrantes, a su vez no se tiene un respaldo de las llamadas perdidas o abandonadas, las cuales servirían para la reasignación de citas por la alta demanda que se tiene actualmente en esta unidad. Así mismo se han presentado varios inconvenientes en sus operaciones ya que no se ha realizado una actualización tecnológica para mejora en el funcionamiento y del servicio.

Por lo anterior se justifica la necesidad de contar con un software de soporte con especificaciones de call center para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas, para fortalecerlo y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, así mismo se requiere un software o hardware que nos facilite la estadística en tiempo real, dado que el nivel central de la Dirección de Sanidad constantemente solicita informes detallados sobre la demanda insatisfecha de las asignaciones de citas, reasignación entre otros.

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

Considerando que la misión de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional de Colombia – Unidad prestadora de Salud de Nariño es la prestación de servicios de salud, resulta viable alquilar un software o hardware con el fin de continuar con esta operatividad de asignaciones, cancelaciones, reasignaciones de citas médicas entre otros, lo cual permitirá una real estadística de los diferentes consultas como llamadas entrantes, llamadas en espera, audios entre otros, viendo con esto su productividad, es por esto que dicho proceso se debe realizar con una empresa que tenga experiencia en la prestación del mismo.

Esta alternativa es conveniente para la institución ya que no es necesario incurrir en compra de equipos tecnológicos tales como equipos de cómputo, teléfonos IP, plantas PBX entre otros, donde se optimizará los recursos y la mejora así del tiempo de respuesta en las operaciones de carácter administrativo debido a que el servicio a contratar agiliza significativamente la gestión.

La Unidad prestadora de Salud Nariño no cuenta con los medios tecnológicos, toda vez que el desarrollo de un software o la adquisición de un hardware con las características requeridas implican conocimientos específicos, licencias, programas, experiencia y demás elementos que actualmente no se poseen.

De otra parte, el servicio se requiere a partir del **14 de diciembre del 2021.**

ACUERDO INTERNACIONAL O TRATADO DE LIBRE COMERCIO

En cumplimiento a lo establecido en los términos del título 1, capítulo 2, Sección 4, Subsección 1 del Decreto 1082 del 26 de Mayo de 2015, sobre la indicación de si la contratación respectiva está cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos de los Artículos 2.2.1.2.4.1.1, 2.2.1.2.4.1.2 y 2.2.1.2.4.1.3 del citado Decreto, se concluye que el presente proceso de contratación NO está cobijado por los Tratados de Libre Comercio, según la excepción No. 35, Grupo 931 Servicios de Salud Humana del Anexo 4:" Lista de excepciones a la aplicación de los Acuerdos Comerciales del **MANUAL PARA EL MANEJO DE LOS ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE.**"

Acuerdo Comercial		Entidad Estatal incluida	Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	México	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
	Perú	SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Canadá		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Chile		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Corea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Costa Rica		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Estados Unidos		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Estados AELC		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
México		SI	NO	NO	No aplica acuerdo comercial
Triángulo Norte	El Salvador	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Guatemala	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
	Honduras	SI	Valor de la menor cuantía	NO	SI APLICA
Unión Europea		SI	NO	SI (excepción 35)	No aplica acuerdo comercial
Comunidad Andina		SI	Si aplica independiente del valor del presupuesto	NO	SI APLICA

1. ANÁLISIS DE LA OFERTA DEL MERCADO

DESCRIPCIÓN MERCADO

La tecnología sigue avanzando para mejorar varios procesos que le permiten a las empresas, entidades públicas o privadas la optimización de sus servicios, mejorar la atención de sus clientes o proveedores.

En Colombia, se han generado cambios significativos para la apropiación de esta tecnología ya que facilita el acceso a diferentes servicios, y para el ramo de la salud, le permite obtener información; clasificar datos; manejar estadísticas; y demás, por lo que en este campo han venido aumentando las empresas que tienen su centro de negocios en el sector informático y de telecomunicaciones, debido a los múltiples servicios de call center; internet; telefonía móvil, etc que son ofertados como parte de la globalización que se ha venido dando a nivel mundial.

Para el presente proceso de contratación se puede inferir que existe pluralidad de oferentes, pues se ha incrementado el uso y aplicación de plataformas y programas por parte de las instituciones para así tener un adecuado funcionamiento, siendo hoy en día el servicio del call center muy utilizado como parte de las estrategias para mejorar la accesibilidad, evitar los desplazamientos, la realización de extenuantes filas, entre otros, lo que coadyuva igualmente a simplificar trámites.

a). ANÁLISIS DEL SECTOR: Una vez verificado el sector se determina que existen personas naturales y jurídicas que cuentan con la capacidad de ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO. Teniendo en cuenta que, en el área metropolitana de San Juan de Pasto, existe suficiente pluralidad de oferentes y se cuenta con disponibilidad para el alquiler de software, es importante que tenga domicilio en el área metropolitana de San Juan de Pasto, con el fin de disponer en su momento de las condiciones técnicas indispensables para satisfacer las necesidades que se presentan en la Unidad Prestadora de Salud Nariño.

El objeto actual de contratación puede ser igualmente utilizado por las diferentes IPS que prestan servicios para los cuales tienen en funcionamiento un call center, o incluso plataformas digitales en páginas web a las cuales se tiene libre acceso por parte de las personas, lo que les facilita aún más el acceso a los servicios médicos

b). IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR: Tal y como se ha venido manifestando, en este sector se encuentran empresas constituidas legalmente, bien sea bajo la razón social de SAS o LTDA, las cuales cuentan con trayectoria, equipos, recurso humano para el desarrollo tecnológico y satisfacción de necesidades. Para la identificación del proveedor no existe limitación o exclusividad alguna sobre el servicio a contratar. El mercado y oferta para todos los casos, suple en un 100% la posibilidad de proveedores.

- EDN EQUIPOS DIGITALES DE NARIÑO - CRA 3 # 21-12 SAN VICENTE
- SEID TECNOLOGIA – MZ 42 CASA 12 BARRIO CHAMBU
- SARS COMUNICACIONES – CRA 35 A 19-90 LOS ROSALES

c). PRECIOS DE MERCADO: Se presentan cotizaciones de empresas que dentro del mercado prestan el servicio requerido según las condiciones y especificaciones técnicas solicitadas en el ANEXO 2 del presente estudio previo, es de aclarar que las tarifas son propias y se ajustan a los precios del mercado.

d). ANALISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTO: En la actualidad los indicadores económicos del país presentan una relativa normalidad y equilibrio de precios en el mercado local referente al objeto del Contrato como es lo el alquiler de un software el cual ayudara a mejorar el servicio del call center de la unidad.

e) COSTOS DE OPORTUNIDAD: Se requiere oportunamente dicho servicio, ya que estos están pendientes a suplir necesidades inmediatas para los diferentes servicios y así no interrumpir la eficiente prestación de los servicios de salud que presta la institución.

f) VALORACIÓN DE BENEFICIOS: Mantener el servicio de Call center mejorando ante todo el servicio en la asignación, cancelación, reasignación entre otras de las citas médicas, odontológicas – especialistas, así mismo dar una oportuna estadística de los servicios prestados por los profesionales en estas instalaciones de sanidad.

El estudio de mercadeo muestra que los beneficios son mutuos, se obtiene muy buen servicio y se retribuye por el mismo con base a tarifas previamente pactadas en cada uno de los procesos.

g) CONDICIONES DEL CONTRATO: las anteriormente descritas en la forma de pago, plazo, lugar y sitio de la prestación de servicios del presente estudio de conveniencia y oportunidad. Las cuales se pactan en cada uno de los contratos y tanto el contratante como el contratista fijan dichas pautas que son de obligatorio cumplimiento. Estas condiciones se encuentran desarrolladas en el anexo No 2.

h) COSTOS INDIRECTOS: Estos serán asumidos por el contratista, tales como Pólizas, certificaciones, transporte, gastos administrativos que se incurre al desarrollar el proceso de contratación y la ejecución del contrato.

i) PROCEDENCIA Y DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES.

Los servicios objeto de la presente contratación tienen procedencia Nacional, no obstante, lo anterior, en caso de que un proponente oferte el servicio objeto a contratar que sea de origen extranjero, la Unidad Prestadora de Salud Nariño podrá adquirirlo, teniendo en cuenta que deberán cumplir con las especificaciones mínimas establecidas en la invitación pública.

j) MONEDA A CONTRATAR
Moneda legal colombiana.

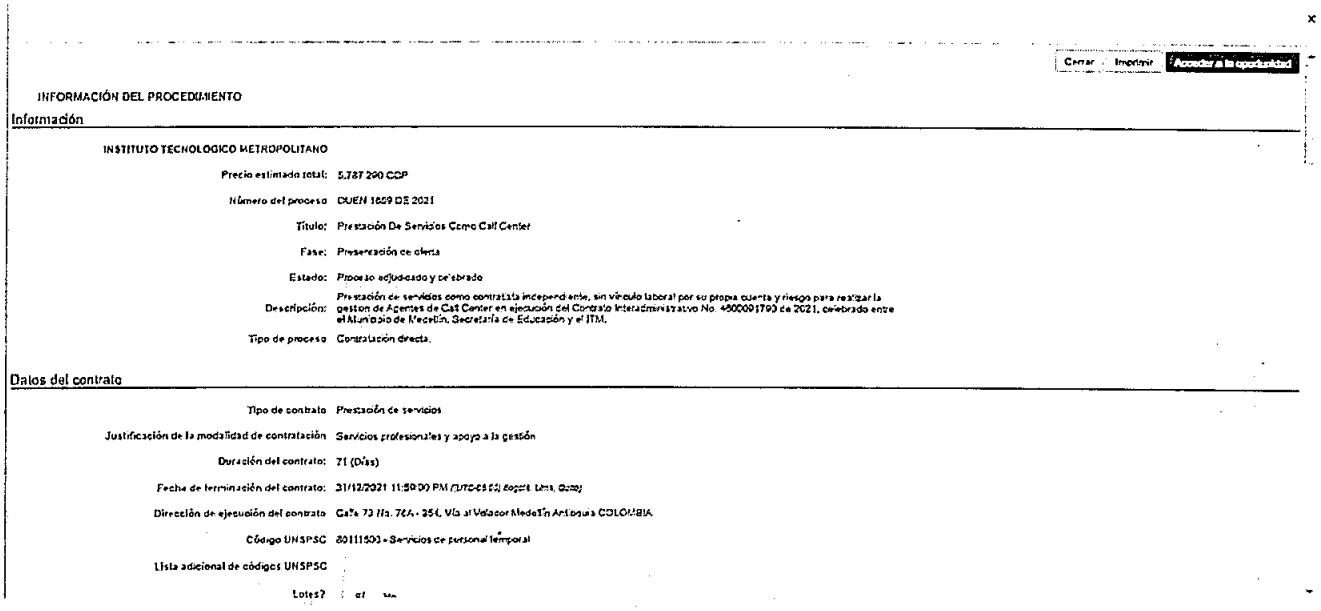
3. ANALISIS DE PRECIOS

3.1. PRECIOS REFERENCIA SECOP

- **Colombia Compra Eficiente**

Se realizó consulta en la página del SECOP II, encontrado los siguientes contratos similares celebrados por otras entidades, las cuales se basan en el alquiler de software, así:

ENTIDAD	OBJETO	No CONTRATO	FECHA	VALOR
INSTITUTO TECNOLOGICO METROPOLITANO	Prestación De Servicios Como Call Center	DUEN 1659 DE 2021	22/10/2021	$ 5.787.290



Cerrar | Imprimir | Acceder a la oportunidad

INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Información

INSTITUTO TECNOLOGICO METROPOLITANO

Precio estimado total: 5.787.290 COP

Número del proceso: DUEN 1659 DE 2021

Título: Prestación De Servicios Como Call Center

Fase: Presentación de oferta

Estado: Proceso adjudicado y celebrado

Descripción: Prestación de servicios como contratista independiente, sin vínculo laboral por su propia cuenta y riesgo para realizar la gestion de Agentes de Cat Center en ejecución del Contrato Interadministrativo No. 4600091793 de 2021, celebrado entre el Municipio de Medellín, Secretaría de Educación y el ITM.

Tipo de proceso: Contratación directa.

Datos del contrato

Tipo de contrato: Prestación de servicios

Justificación de la modalidad de contratación: Servicios profesionales y apoyo a la gestión

Duración del contrato: 71 (Días)

Fecha de terminación del contrato: 31/12/2021 11:59:00 PM (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito

Dirección de ejecución del contrato: Calle 73 No. 76A - 354, Vía al Volador Medellín Antioquia COLOMBIA

Código UNSPSC: 80111500 - Servicios de personal temporal

Lista adicional de códigos UNSPSC:

Lotes?

ANÁLISIS: Al analizar el contrato cuyo objeto fue "ADQUISICION, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE, DIADEMAS Y TELÉFONOS IP PARA UN SISTEMA DE CALL CENTER DE TRES (3) AGENTES SOBRE LA INFRAESTRUCTURA EXISTENTE EN EL INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO", podemos decir que dicho contrato presenta diferencias respecto de nuestro servicio, ya que viendo su estructura se basa en la adquisición, instalación y configuración de un software, así mismo el suministro, instalación y configuración de diademas y teléfonos IP para un sistema de CALL CENTER de tres (3) agentes, sus especificaciones técnicas se basan de la siguiente manera, así:
El software será instalado en: un (1) servidor, tres (3) computadores para agentes y un (1) computador para el supervisor El software no será integrado a otro software. La integración a que se refiere la solución es de las líneas telefónicas del Call center a las líneas administradas por la planta telefónica que funciona actualmente. Se requiere la grabación del 100% de las llamadas, las cuales deberán permanecer en el sistema por un periodo mínimo de treinta (30) días.

Por lo anterior este proceso no tiene las mismas características y necesidades, al requerido por la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO y no será tenido en cuenta.

Nota: Se realizó verificación con el Unidad prestadora de Aseguramiento Valle del Cauca y Unidad prestadora de salud tipo – Norte de Santander donde manifestaron que no poseen ningún contrato similar como es el ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE para Call Center.

3.2. ANÁLISIS DE PRECIOS HISTÓRICOS

Es la primera vez que se va a realizar el ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE para el funcionamiento del Call center en la unidad prestadora de salud NARIÑO, por lo anterior no se cuenta con precios históricos en la vigencia 2020.

3.3 ANÁLISIS PRECIOS DE MERCADO

Para la elaboración del estudio económico se envió solicitud de cotización a las firmas que se relacionan a continuación, las cuales son las bases del precio techo plasmado dentro del presente proceso.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	COTIZACIÓN No. 1 EDN EQUIPOS DIGITALES DE NARIÑO. VALOR MENSUAL, IVA INCLUIDO.	COTIZACION No 2 SARS VALOR MENSUAL, IVA INCLUIDO.	COTIZACION No 3 SEYD TECNOLOGIA VALOR MENSUAL, IVA INCLUIDO.	MENOR VALOR COTIZADO, IVA INCLUIDO.
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	$4.100.000	$4.500.000	$4.000.000	$4.000.000

De acuerdo con las cotizaciones allegadas, se toma el menor valor de las tres, según lo dispuesto en el formato DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA ELABORACIÒN DE ESTUDIOS PREVIOS, ya que las tres entidades cotizaron el alquiler por el mismo período, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas solicitadas.

3.4 ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO

ANÁLISIS VALOR ESTIMADO					
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO SECOP	PRECIOS HISTÓRICOS PROYECTADOS	PRECIOS DE MERCADO	VALOR ESTIMADO
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	NO APLICA	NO APLICA	$4.000.000	$4.000.000

ANALISIS: De lo anterior se toma para el presente proceso, el menor precio de mercado, arrojado por el estudio realizado, de acuerdo a las cotizaciones antes relacionadas, teniendo en cuenta que se va a alquilar un software y/o hardware, que debe tener compatibilidad con los diferentes sistemas operativos, antivirus y demás aplicaciones, las cuales en su mayoría son extranjeras; así mismo cumplen con las caracteristicas y especificaciones requeridas.

3.4. VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

ÍTEM	RUBRO / PROYECTO	RECURSO	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR TOTAL ESTIMADO MENSUAL CON IVA
1	A-02-02-02-008	16	UPRES – NARIÑO	ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	SERVICIO	$4.000.000
2						$15.000.000
VALOR TOTAL DEL RECURSO						$19.000.000
VALOR TOTAL ESTIMADO						$19.000.000

El presente proceso se adjudicara por el MENOR VALOR OFERTADO, incluido IVA.

ANEXO No. 2

CONDICIONES TECNICAS

No.	CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS REQUERIDAS	CUMPLE	
	ALCANCE FUNCIONAL	SI	NO
1	El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR) del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas, psicológicas y nutrición.		
	ALCANCE TECNICO	SI	NO
2	El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto - Nariño) establezca una conexión segura junto con la troncal principal exclusivo de entrada (Servicios Telefónicas de entrada) y de salida (Servicios Telefónicas de salida) instalado en la unidad. Para la troncal de salida el oferente debe garantizar mínimo 2.000 minutos mensuales, que serán utilizados y auditados para la confirmación de citas, y/o cambios de estas. Esta troncal debe tener un numero único mediante el cual se recibirán las llamadas y del mismo modo se realizarán, la troncal debe ser de tecnología digital y como mínimo debe tener la opción de 15 llamadas simultaneas.		
3	El oferente debe garantizar que la central telefónica la cual está instalada en la Unidad Prestadora en Salud establezca conexiones sin pérdida de comunicación cuando el software y/o hardware sea instalado y pues en marcha que prestara los servicios de Call Center deba tener la capacidad suficiente (Interfaces), para la atención de las llamadas entrantes (Troncales de entrada) sin perderse ninguna de estas, así mismo estar conectada con el software suministrado, desde la troncal primaria con canales de entrada para llamadas entrantes.		
4	El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red.		
5	El oferente debe garantizar que el software suministrado como mínimo pueda generar y/o mostrar la base de datos de gestión sobre los diferentes estados de los diferentes grupos de timbrado, así como monitorear en tiempo real valores como nivel de servicio, estado de la cola de espera, estados de los operadores del Call Center, entre otros.		
6	El oferente debe garantizar que el software de supervisión pueda ser visto por el supervisor del contrato en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Complementario Nariño.		
7	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio del Establecimiento de Sanidad Nariño, suministre el servicio de un sistema de grabación digital, el cual grabe todas las llamadas, sean esta de entrada y/o salida de dicha servicio		
8	El oferente debe garantizar que para la operación del servicio el Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), el sistema de call center cuente con la programación de un (IVR), el cual debe atender la totalidad de las llamadas entrantes		
9	El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), para lo cual proveerá todo lo necesario, es decir desde las personas que graban los mensajes hasta el equipo técnico que lo programa sobre el IVR.		
10	El oferente debe garantizar el suministro de un funcionario con experiencia (técnica, tecnológico y/o profesional) que se encargue de levantar la información de requerimientos y programar los mismos sobre dicho servidor (IVR).		
11	El oferente debe garantizar el desarrollo del Proceso Información y Trámites Generales de la unidad prestadora de salud Nariño, servicio de Información relacionada con el objeto misional del Establecimiento de Sanidad Primario Palermo (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR).		
12	El oferente debe garantizar el desarrollo de la Administración del proceso de asignación de servicios de consulta externa, Servicio de Administración de Asignación de servicios de (Citas Médicas De Medicina General, odontología y especialidades) en el servidor (IVR).		
13	Contar con el servicio para la configuración condición de tiempo, de acuerdo a los horarios y días de atención para la asignación de citas.		
14	El software debe tener un módulo de mantenimiento donde se pueda realizar la administración de los usuarios administradores del software de acuerdo al nivel o privilegios, registro de operaciones o auditoria de configuración, eventos del sistema, copias de seguridad.		
15	El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales análogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes.		
16	El oferente debe garantizar que el sistema del IVR Transaccional debe tener a partir de la asignación de la cita, tener un respaldo de audio y soporte para cualquier eventualidad, generando cualquier información que se solicite.		

17	El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creación de grupos de timbrado, colas de llamadas, audioconferencia, buzon de voz, callback, anuncios		
18	El oferente debe garantizar que el modulo CRM permita monitorear los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención, en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a la red. Adicionalmente permite realizar auditoria online de los agentes sin que estos se den cuenta		
19	El sistema debe permitir la conexión de dispositivos conectados a la red derivados de la comunicación IP de la unidad prestadora de salud Nariño- Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular.		
20	El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas.		
21	El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones.		
22	El software debe monitorear en tiempo real las acciones que están desarrollando todo el personal suministrado para el desarrollo del objeto del contrato, tiempo por llamada dos minutos y medio.		
23	El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos.		
24	El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center.		
25	El oferente deberá garantizar que dicho software presente las diferentes políticas de seguridad establecidas por los TIC, así mismo junto con personal de telemática de la unidad respecto a los diferentes permisos que se debe establecer en la red de policia.gov.co.		
26	El oferente deberá garantizar que dicho software debe utilizar herramientas informáticas que residen en los servidores de datos (Oracle), y los servidores de publicación (Windows, IIE) de la Policía Nacional, anterior servidor quedara instalado en el área de Telemática para su respectivo control y funcionamiento, a su vez dichos mantenimientos serán asumidos por el contratante y no generara ningún costos para la Unidad Prestadora en Salud Nariño.		
27	El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño.		
28	El oferente garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como: Comportamiento del Flujo de Llamadas - Total de llamadas entrantes - Total de llamadas atendidas - Duración total de la llamada - Llamadas salientes - Duración de llamadas x agente - Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente - Horas con el más alto volumen de llamadas.		
29	El oferente debe garantizar la recepción de los requerimientos y llamados de asistencia técnica mediante una mesa de ayuda en línea, plataforma que debe ser anexa mediante una certificación indicando la URL para el reporte de casos.		
30	El software debe guardar grabaciones de las llamadas por 6 meses, las cuales serán de gran ayuda para los respaldos solicitados por la oficina de atención al Usuario de la unidad prestadora de salud Nariño.		
31	El oferente entregará junto con su propuesta toda la documentación de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso en idioma español, tales como licencias; soportes de derechos de autor y ficha técnica del hardware ofertado, certificación de manejo, uso, instalación e implementación para el caso de que el software y/o hardware no sean de propiedad del proponente.		
32	El oferente se compromete a entregar una garantía del software incluidos en el presente proceso, esta garantía tiene una duración de la vigencia del contrato, contados a partir de la fecha del acta de recibo a satisfacción del desarrollo, una vez puesta en funcionamiento dicho software esta garantía debe tener la siguiente cobertura: 1. Soporte en sitio y/o remoto para solución de problemas relacionados con el siguiente caso: Al no funcionar de forma correcta los desarrollos de acuerdo a la funcionalidad actual y una vez realizado un análisis del problema, y que se pueda establecer que dicho problema es relacionado con los desarrollos de los requerimientos de software incluidos en el presente proceso.		
33	El oferente se compromete que 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 contara con una hora (1) hora como máximo para presentarse en el sitio, esta hora será contada 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. Nota: El oferente se compromete a seguir este protocolo de atención por el periodo del contrato que tiene una duración que cubra la totalidad de la ejecución a partir de la fecha del inicio del proceso.		

<table>
<tr><td>34</td><td>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el eferente 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.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>35</td><td>El oferente garantizara una conexión acertada y sin contratiempos, dado que se establecerá hacia una troncal primaria con canales de entrada, así mismo tener en cuenta las normas de seguridad, tales como acceso, claves y configuraciones remotas, esto con el fin de optimizar un buen funcionamiento del software.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>36</td><td>El oferente suministrara mínimo 3 diademas USB ergonómicas, con el fin de establecer una conexión óptima y de buen uso, para el servicio de call center. Anexar ficha técnica de los dispositivos a ofertar.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>37</td><td>El oferente realizara las actualizaciones e instalaciones del software únicamente en las instalaciones de la Unidad Prestadora de Salud Nariño – establecimiento de salud policial primario Palermo (Pasto-Nariño) , lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>38</td><td>Con el fin de garantizar la calidad de los bienes o servicios a contratar y evitar incumplimientos en la ejecución del futuro contrato, se requiere acreditar experiencia en proyectos similares al objeto del presente estudio previo, tal acreditación será avalada con la presentación de los documentos que acrediten la realización de contratos celebrados y ejecutados de proyectos iguales o similares al presente proceso contractual cuya suma supere el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto asignado al presente proceso, con empresas públicas o privadas, para lo cual el oferente deberá presentar máximo tres (03) certificaciones (certificación por contrato).

Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información:

• Nombre o razón social del contratante.
• Nombre o razón social del contratista.
• Descripción del ítem contratado.
• Fecha del contrato.
• Valor del contrato.
• Certificación suscrita por quien la expide.
• Dirección y número telefónico del contratante.
Debidamente suscritas por el representante legal de la entidad contratante o quien haga sus veces o su apoderado o persona autorizada para ello, NIT, Dirección y Teléfono</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>39</td><td>CONDICIONES DEL SERVICIO:

La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DE ELEMENTOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO", deberán ser entregados en el establecimientos de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:

<table><tr><td>No.</td><td>Lugar de prestación de servicio</td><td>Dirección</td></tr><tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr></table>
Nota: los gasto que se efectúen por entrega, cambio por defecto y demás, serán responsabilidad del oferente y futuro contratista; sin cargo adicionales a los pactados en su oferta económica, una vez entregadas las pólizas y carta de inicio el oferente tendrá quince (15) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>40</td><td>El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **tres (03) puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario Palermo (Pasto-Nariño).</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>41</td><td>**Coordinador del contrato:** El proponente deberá designar un empleado con poder de decisión para la canalización y resolución de todos aquellos aspectos relacionados con la la ejecución del contrato, quien estará en permanente comunicación con el supervisor del contrato, de igual forma debe contar con personal técnico, tecnológico y profesional en la ciudad de pasto, con el fin de solucionar los problemas que se generen, El oferente debe anexar certificación donde incluya nombres, teléfono y ubicación del mismo</td><td></td><td></td></tr>
</table>

OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES

ITEM	OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES	CUMPLE	
		SI	NO
38	El oferente deberá certificar por escrito que dicho software tiene sus licencias originales, además que cumple con todas las normas establecidas por las TIC, DIAN, así mismo deberá tener un software de respaldo por si se presenta alguna novedad con el software instalado.		
39	El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así: • Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud, portafolio de servicios. • Sistema de Audio Respuesta, que guie al usuario por las diferentes opciones del menú disponibles y le permita a través de la marcación de tonos desde un teléfono, su autenticación e identificación como usuario, así como realizar solicitudes totalmente automatizadas. • Sistema Telefónico Distribuidor Automático de Llamadas, que permita la distribución automática de las llamadas entrantes dentro del equipo de agentes cuando haya uno libre y realizar llamadas salientes; además debe permitir la grabación y monitorización de las llamadas. • Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida. • Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios.		

FIRMA:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

CC:

DIRECCION:

TELEFONO:

ANEXO No. 3
OFERTA ECONOMICA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO TECHO MENSUAL	VALOR OFERTADO IVA INCLUIDO
1	ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO	01 Software	$4.000.000	

NOTA:

1. Se evaluara al oferente que presente la oferta con el menor valor mensual, el cual será tenido en cuenta para los trámites de la contratación.

2. En la plataforma SECOPII, en la oferta económica el oferente deberá diligenciar el valor techo mensual ofertado y sumarle los $15.000.000, LOS CUALES CORRESPONDEN A LA VIGENCIA 2022, y estos no son modificables.

   Ejemplo

   Valor techo mensual ofertado + $15.000.000= el resultado deberá ser diligenciado en SECOPII en la oferta económica

NOMBRE DEL PROPONENTE:

NIT o C.C.:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

C.C.:

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

ANEXO No. 4

CERTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En mí calidad de Coordinador de telemática de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, manifiesto con la suscripción de esta CERTIFICACIÓN que en la actualidad no existe contrato para "ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO" y se hace indispensable la contratación para satisfacer la necesidad en este subsistema de salud de la Policía Nacional Unidad prestadora de Salud, es así que certifico que actualmente no se cuenta con recursos tecnológicos de Hardware, Software, telecomunicaciones y el personal capacitado para resolver los requerimientos del presente proceso de contratación; por tal razón la única forma de resolver la necesidad es mediante un contrato con una empresa debidamente constituida para la prestación de este servicio,

Firma,

Patrullera LORENA ESTEFANIA DELGADO OBANDO
Responsable Telemática UPRES NARIÑO

ANEXO No. 5
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES GENERALES:

1. Cumplir con el objeto contractual
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Nariño establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.
4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), según corresponda de acuerdo a lo estipulado en la ley 1607 de 2012, por cuanto el cumplimiento de ésta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.
5. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
6. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Unidad prestadora de Salud y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
7. El oferente favorecido con la adjudicación de la aceptación de oferta deberá legalizar dentro de los tres (03) días hábiles posteriores a la Publicación en el SECOPII, Si el adjudicatario no suscribe la aceptación de oferta correspondiente dentro del término señalado, la entidad Estatal mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá contratar, dentro de los quince (15) días siguientes al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la Entidad.
8. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.
9. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales.
10. Cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales, que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular como la periodicidad con que se debe presentar informes.
11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, y las relacionadas con las de carácter ambiental, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
12. La entidad aceptara las notificaciones que se efectúen por medio electrónico de las comunicaciones, oficios, avisos, y demás actos proferidos por la Unidad prestadora de Salud, al correo electrónico que se encuentre debidamente registrado en el contrato, hoja de vida, cámara de comercio etc.
13. Los costos de desplazamiento traslado de equipos, herramientas y suministros necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos que hacen parte integral de la oferta presentada, serán asumidos por parte del contratista sin que esto ocasione costo adicional alguno a la Unidad prestadora de Salud.
14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato.
15. Ejercer un estricto control en la ejecución del contrato con el fin de no excederse del valor contratado y de esta manera, evitar que se presenten facturas que no cuenten con el debido respaldo presupuestal y contractual. Si llegare a suceder, EL CONTRATANTE no se hace responsable de la cancelación de las mismas.
16. El contratista se obliga a presentar el informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato en el que caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la Unidad prestadora de Salud.
17. El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Ocupacional durante la ejecución el contrato.
18. El contratista deberá presentar la Certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentran afiliados al Sistema de Seguridad Social.
19. El contratista deberá presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de dotación y protección personal, que se requiere para realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro daño o pérdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato.

20. El oferente garantizara capacitación óptima para el personal que operara dicho software en ejecución, así mismo dará una explicación clara y concisa al coordinador con el fin de adelantar diferentes actividades solicitas en esta unidad, tales como descarga de audios, reportes, control de operarios entre otros.
21. El oferente se obliga a cargar la cuenta de cobro en la plataforma SECOP II.

22. El CONTRATISTA en caso de estar obligado a la implementación de la facturación electrónica, se obliga a cumplir con la emisión de la facturación electrónica, para lo cual deberá coordinar con el supervisor de contrato para la recepción de la misma. Dando cumplimiento así a la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA, l Decreto 358 del 5 de Marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de Mayo de 2020...."

OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Presentar matriz de elementos de protección personal, donde conste el suministro de elementos de dotación y protección personal, que se requiere para la realización de sus actividades objeto del contrato. En caso de deterioro, daño o perdida deberá contemplarse los protocolos de reposición sin afectar la ejecución del contrato.
2. Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referentes a higiene y seguridad ocupacional.
3. Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social.
4. En el caso que ocurriera un accidente de trabajo dentro de las instalaciones de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO presentar informe de los reportes de accidentes de trabajo realizados por la ARL durante el plazo de ejecución del contrato.
5. Presentar constancia que los colaboradores vinculados para la ejecución de las actividades contractuales cuenten con la idoneidad y competencia para el manejo de equipos, herramientas e insumos en la realización de las actividades propias del objeto contractual.
6. Presentar informe de capacitación realizada a los trabajadores, donde se evidencie la realización de inducción y reinducción en aspectos generales y especificos de las actividades por realizar que incluya entre otros la identificación de peligros y control de los riesgos en su puesto de trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las necesidades Identificadas y donde se evidencie la firma del o los trabajador/es.

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

1. Confidencialidad e integridad de la información institucional: Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial.
2. Cláusula de Confidencialidad: Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

3. Cumplimiento de normatividad: El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional.

ANEXO No. 6

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para la ejecución y entrega del objeto contratado.
2. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un Supervisor, a través de quien la Policía Nacional – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, mantendrá la interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA.
3. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar.
4. Recibir a satisfacción el servicio por el **CONTRATISTA**, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el "ANEXO TÉCNICO".
5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el Coordinador del contrato dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.
6. Pagar al **CONTRATISTA** en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.
7 Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.
8 Solicitar y recibir información técnica respecto de los servicios y demás del **CONTRATISTA** en desarrollo del objeto del contractual.
9 Rechazar el servicio cuando no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos
10 Elaborar un acta de confidencialidad de la información, que deberá elaborar el supervisor del contrato al inicio del contrato, a fin de que en ningún momento la información institucional será retirada o enviada y demás de los equipos de cómputo, plataformas y demás.
11 El Supervisor de contrato será el encargado de verificar que el contratista cargue las respectivas cuentas de cobro en la plataforma SECOP II.

12 El supervisor de contrato deberá suministrar al contratista el correo electrónico personal para recepcionar la facturación electrónica en el caso de que el contratista este obligado a facturar electrónicamente, según la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 y la circular externa 053 del 01 de diciembre de 2020 expedida por el MINHACIENDA.

ANEXO No. 7

ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS.

GARANTIAS DEL PROCESO

ETAPA CONTRACTUAL

MECANISMO DE COBERTURA	CLASE DE RIESGO	TIPIFICACION DE LOS RIESGOS	ESTIMACION DEL RIESGO	ASIGNACION DEL RIESGO	VIGENCIA	JUSTIFICACION COBERTURA / VIGENCIA
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VIGENTE POR EL TERMINO DEL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO Y CUATRO (04) MESES MAS.	AMPARA EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN Y LIQUIDACION DEL CONTRATO LA ESTIMACION DEL RIESGO CUBRE EL 20% DEL VALOR DEL CONTRATO COMO QUIERA QUE SE PRETENDE EL PAGO PARCIAL O DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE CAUSE A LA ENTIDAD
GARANTIA UNICA	RIESGO OPERATIVO	CALIDAD DEL SERVICIO	CINCUENTA POR CIENTO (50%) DEL VALOR DELCONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y UN (01) AÑO MAS	AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y 1 AÑO MÁS BUSCANDO RESARCIR EL DETRIMENTO CAUSADO A LA ENTIDAD POR MALA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO
GARANTIA UNICA	RIESGO JURIDICO	NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES.	CINCO POR CIENTO (5%) DEL VALOR DEL CONTRATO.	CONTRATISTA	VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y TRES (3) AÑOS MAS	AMPARA A LA ENTIDAD DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONE COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTE OBLIGADO EL CONTRATISTA DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

CLAUSULAS SANCIONATORIAS

MULTA	RIESGO JURIDICO	LA NO CONSTITUCION DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS LA POLIZA DE GARANTIA UNICA	MULTA CUYO VALOR SE LIQUIDARA CON BASE EN UN CERO PUNTO DOS (0.2%) DEL VALOR DEL CONTRATO	CONTRATISTA	LA MULTA SE APLICARA POR CADA DIA DE RETARDO Y HASTA POR DIEZ(10) DIAS	CUANDO EL CONTRATISTA NO CONSTITUYA DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS, LA POLIZA DE GARANTIA UNICA
MULTA	RIESGO JURIDICO	INCUMPLIMIENTO PARCIAL	MULTAS CUYO VALOR SE LIQUIDARA CON BASE EN UN CERO PUNTO CINCO (0.5%) DEL VALOR DEJADO DE CUMPLIR O ENTREGAR	CONTRATISTA	LA MULTA SE APLICARA POR CADA DIA DE RETARDO HASTA POR UN PLAZO DE QUINCE (15) DIAS CALENDARIO QUE SE DESCONTARA DEL SALDO QUE LE ADEUDE LA ENTIDAD. ESTA SANCION SE IMPONDRA MEDIANTE ACTO ADMINISTRATIVO MOTIVADO EN EL QUE SE EXPRESARA LAS CAUSAS QUE DIERONLUGAR A ELLA	AMPARA LA MORA O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE ALGUNA OBLIGACION DERIVADA DEL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CONTRATISTA
CLAUSULA PENAL PECUNIARIA	RIESGO JURIDICO	INCUMPLIMIENTO TOTAL DECLARATORIA DE CADUCIDAD	VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO	CONTRATISTA	EL VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO CUANDO SE TRATE DE INCUMPLIMIENTO TOTAL DEL CONTRATO Y PROPORCIONAL AL INCUMPLIMIENTO PARCIAL DEL CONTRATO	AMPARA EL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFINITIVO DEL CONTRATO POR PARTE DEL CONTRATISTA , SE BUSCA EL PAGO PARCIAL Y DEFINITIVO DE LOS PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A LA ENTIDAD

ANALISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION TOTAL	A QUIEN SE LE ASIGNA	TRATAMIENTO
Especifico	Externo	Ejecución	Operacional	QUE EL CONTRATISTA SE RETIRE, ANTES DEL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO.	TERMINACION ANORMAL DEL PROCESO DE CONTRATACION Y NO CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO	1	4	5	Entidad	REDUCIR LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA/ INFORMAR AL CONTRATISTA DESDE LA ADJUDICACION DEL CONTRATO LAS CONSECUENCIAS DEL NO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES
Especifico	Externo	Ejecución	Operacional	RIESGOS DERIVADOS DE LA DEFICIENTE Y MALA CALIDAD DE LOS ELEMENTOS SUMINSTRADOS	NO EJECUCION DEL CONTRATO, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	3	1	4	Entidad	REDUCIR LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA /INFORMES DE SUPERVISION EN DONDE SE REALICE SEGUIMIENTO A LO REQUERIDO EN LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS ESTABLECIDAS EN LA MINUTA
Especifico	Externo	Ejecución	Operacional	QUE SE ALLEGUEN PROPUESTAS CON PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS	EN CASO DE NO HABILITAR NINGUN OFERENTE DECLARRATORIA DE DESIERTO	2	2	4	Oferente	ESTABLECER CAUSALES DE RECHAZO Y VERIFICACION DE PROPUESTAS POR PARTE DEL COMITÉ EVALUADOR

CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	AFECTA EL EQUILIBRIO ECONÓMICO	PERSONA RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD CUANDO
Requerimientos por parte del supervisor del contrato cuando sean pertinente y conducentes	1	2	3	Bajo	No	ANALISTA DE CONTRATOS	DESDE LA ADJUDICACION HASTA LA LEGALIZACION DEL CONTRATO	FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	LA NOTIFICACION Y FIRMA DEL CONTRATO	EN LA ADJUDICACIÓN
Requerimientos por parte del supervisor del contrato cuando sean pertinente y conducentes	1	2	3	Bajo	Si	SUPERVISOR DEL CONTRATO	ADJUDICACION DEL CONTRATO	TERMINACION DEL CONTRATO	INFORMES DE SUPERVISION	DE ACUERDO A LA NOTIFICACION DE SUPERVISION
Requerimientos por parte del supervisor del contrato cuando sean pertinente y conducentes	1	1	2	Bajo	Si	COMITÉ EVALUADOR	ESTUDIO DE MERCADO Y ELABORACION DE ECO	ADJUDICACION	REVISION COTIZACIONES PRESENTADAS PARA EL ECO, OFERTAS ECONOMICAS PRESENTADAS AL CIERRE	ETAPAS CONTRACTUALES

ANEXO No. 7

CARTA DE COMPROMISO RECURSO HUMANO

Yo, _____ en mi calidad de Representante Legal de la firma _____, certifico bajo la gravedad de juramento que cuento con el RECURSO HUMANO solicitado en el proceso de contratación No. _____, el cual cumple con la formación académica y experiencia requerida al igual que cumplirá con las funciones a realizar estipuladas.

Con la firma de este documento la entidad certifica que el personal que labora ha pasado por un proceso de selección en el cual le han sido verificados sus diplomas, actas de grado, tarjetas profesionales y demás documentos que acreditan su idoneidad para desempeñarse en los distintos cargos y donde conste que este personal cuenta con experiencia como mínimo un (1) año de Experiencia laboral en el ejercicio profesional.

La Unidad Prestadora de Salud Nariño se reserva el derecho de verificar la información que se encuentra respaldada con la presente carta de compromiso.

RELACIÓN TALENTO HUMANO				
NOMBRE DEL TECNICO I/O PROFESIONAL	TITULO DE FORMACIÓN TECNICA	INSTITUCION QUE EXPIDIO EL TÌTULO	TITULO DE FORMACION PROFESIONAL	UNIVERSIDAD QUE EXPIDIO EL TÌTULO

NOMBRE DEL PROPONENTE:

NIT o C.C. :

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL :

C.C.:

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL :

DIRECCIÓN :

TELÉFONO :

E-MAIL:

ANEXO No. 8

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Yo_____ en mi calidad de Representante Legal de la firma_____, certifico bajo la gravedad del juramento

CALIDAD

- El cumplimiento de las especificaciones técnicas ofertadas.
- Se debe tener respaldo del software a cualquier eventualidad que se presente
- Si se presenta alguna eventualidad en el funcionamiento del aplicativo, se brindara el soporte de respaldo para su debido funcionamiento, de manera inmediata y oportuna.

GARANTÍA MÍNIMA REQUERIDA:

- Su garantía debe estar sujeta al funcionamiento correcto del software, si se presenta alguna eventualidad se deberá subsanar en el menor tiempo posible con el fin de continuar con su operación.

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, se reserva el derecho de verificar la información que se encuentra respaldada con la presente certificación.

NOMBRE DEL PROPONENTE:

NIT o C.C.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

C.C.

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

E-MAIL:

ANEXO No. 9

CERTIFICACIÓN DE CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL

Yo_____, Representante de la Firma_____ certifico que la firma que represento, cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para cumplir el objeto del presente proceso que tiene por objeto el ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO, y que en la cámara de comercio tengo inscrita la actividad de la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas, en las condiciones señaladas en el presente Estudio Previo.

NOMBRE DEL PROPONENTE:

NIT o C.C.:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

C.C.:

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

ANEXO N° 10

Formulario de compromiso con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional

Referencia: compromisos con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para el proceso cuyo objeto es "ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y ELEMENTOS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO".

El (los) suscrito (s) a saber (nombre del representante legal de la sociedad, asociación o persona jurídica proponente, o nombre del representante legal del consorcio o unión temporal proponente) domiciliado en (domicilio de la persona firmante), identificado con (documento de identificación de la persona firmante y lugar de expedición), quien obra en calidad de (representante legal de la sociedad, del consorcio, de la unión temporal, o de la asociación proponente, si se trata de persona jurídica, caso en el cual debe identificarse de manera completa dicha sociedad, consorcio, unión temporal, o asociación, indicando instrumento de constitución y haciendo mención a su registro en la cámara de comercio del domicilio de la persona jurídica), quien en adelante se denominará el PROPONENTE, manifiesta (n) su voluntad de asumir de manera unilateral, el presente compromiso, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Certifico que la empresa a la cual represento cumple con la afiliación a seguridad social de sus empleados, que tiene implementado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a los establecido en título 4, capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución No. 0312 de 2019 "Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo", así mismo, que cuenta con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo.

Declaramos, bajo nuestra responsabilidad personal y comprometiendo la responsabilidad Institucional de las personas jurídicas que representamos, que la información antes consignada es totalmente cierta y puede ser verificada.

NOMBRE DEL OFERENTE _____

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE _____

DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN (Cédula de ciudadanía o NIT) _____

DIRECCIÓN Y TELÉFONO _____

ANEXO N° 11
TABLA CONPES.

Tabla de estimación de riesgos previsibles CONPES 3714 de 2011*

*La metodología de estimación de los riesgos que se ilustra a continuación es una propuesta que realizó la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Sin embargo esta Dirección no asume responsabilidad alguna en la estimación de los riesgos la cual es una obligación legal que cada entidad tiene a su cargo de conformidad con el Artículo 4° de la Ley 1150 de 2007

Número de riesgos a estimar	6
Valor del contrato	$ 19.000.000,00
Total estimación del riesgo	$ 2.954.932,94

Riesgo General	Observaciones	Probabilidad	Impacto	Estimación	Participación
Económico	Fluctuación de los precios del servicio a contratar	Bajo	Bajo	$ 68.750,00	2,33%
Operacionales	Obstrucción al desarrollo normal del proceso.	Bajo	Alto	$ 885.427,34	29,96%
De la naturaleza	La no prestación del servicio a los usuarios del subsistema de salud de la Policía Nacional, en el Departamento de Nariño, que requieren este servicio así mismo como la pérdida de vidas humanas por desastres naturales catastróficos	Bajo	Medio-Bajo	$ 161.150,92	5,45%
Operacionales	Que el contratista no firme el contrato oportunamente a no firme el contrato oportunamente	Bajo	Alto	$ 885.427,34	29,96%
Operacionales	Que no se constituyan las garantías requeridas para la legalización del Contrato o que su presentación sea tardía.	Bajo	Bajo	$ 68.750,00	2,33%
Operacionales	Retraso en la prestación del servicio en los plazos establecidos	Bajo	Alto	$ 885.427,34	29,96%