**POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO**
**UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO TIPO B**

San Juan de Pasto,

# I. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO PREVIO.

## 1. DEFINICIÓN O IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANÁLISIS DEL SECTOR

**1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO**

"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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 TECNOLOGIA 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 total estimado del presente proceso de contratación corresponde a la suma de: **TREINTA Y UN MILLÓN SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($ 31.064.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA**, discriminados de la siguiente manera: **VIGENCIA 2023: DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($16.264.000,00) MONEDA LEGAL incluido IVA**, amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nº 23923 expedido por la responsable de presupuesto de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, y **VIGENCIA 2024: CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($14.800.000)** amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 15423** de fecha 10 de Mayo del 2023 y mediante comunicación oficial GS-2023-030048-DISAN del 10 de Mayo del 2023 por el cual se aprueban las Vigencias Futuras.

**1.3 CERTIFICACIÓN PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO Y/O INVERSIÓN Y/O VIGENCIAS FUTURAS.**

Resolución No. 001 del 02 de enero de 2023

Recurso: 16

**RUBRO**: A-02-02-02-007 ARRENDAMIENTOS.

**VIGENCIA: 2023**

**VALOR**: **DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS** ($16.264.000) Incluido IVA.

Certificación Plan de Compras No. 16 de septiembre de 2023

| No. | Fecha | No. Plan de compras | Unidad | Recurso | Descripción | Cantidad | Valor unitario | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 06/07/2023 | 090 | Unidad prestadora de salud Nariño | 16 | SERVICIOS DE ALQUILER O ARRENDAMIENTO CON O SIN OPCIÓN DE COMPRA RELATIVOS A BIENES INMUEBLES PROPIOS O ARRIENDO ESPRI | Servicios | $ 16.264.000 | $ 16.264.000 |
| | | | | | Total | | | $ 16.264.000 |

Resolución No. 001 del 02 de enero de 2023

Recurso: 16

**RUBRO**: A-02-02-02-007 ARRENDAMIENTOS.

**VIGENCIA: 2024**

**VALOR**: **CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS** ($14.800.000) incluido IVA.

Certificación Plan de Compras No. 091 del 06 de julio de 2023

| No. | Fecha | No. Plan de compras | Unidad | Recurso | Descripción | Cantidad | Valor unitario | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 06/07/2023 | 091 | Unidad prestadora de salud Nariño | 16 | SERVICIOS DE ALQUILER O ARRENDAMIENTO CON O SIN OPCIÓN DE COMPRA RELATIVOS A BIENES INMUEBLES PROPIOS O ARRIENDO ESPRI | Servicios | $ 14.800.000 | $ 14.800.000 |
| | | | | | Total | | | $ 14.800.000 |

**1.4 CLASE DE CONTRATO**

Contrato de Prestación De Servicios según Art 32 Ley 80 de 1.993, Código Civil y Código de Comercio

**1.5 PERFIL Y CALIDAD DE LOS PROPONENTES**

Podrán participar en el proceso todas las personas naturales o jurídicas, nacionales, extranjeras, productores, comercializadores o distribuidores autorizados en Colombia, en forma individual o conjunta (consorcio, unión temporal y promesa de sociedad), que estén en capacidad de cumplir con el objeto de este proceso **"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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"**.

De igual forma, debe hacerse mención de la posibilidad de participación de las Pymes y/o Mipymes de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, con el fin de determinar la obligación de cerrar el proceso a proponentes con este tamaño empresarial.

De igual forma podrán presentarse aquellos oferentes que cumplan con todos los requisitos exigidos para el mismo y que ostenten la participación de productor Nacional de conformidad con lo establecido en las Leyes 2069 de 2020 y el Decreto 1860 de 2021.

## 1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, brinda servicios de medicina general y odontología a través del agendamiento de citas, donde nuestros usuarios tendrán la posibilidad de agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas, frente a lo cual se hace necesaria la implementación de la herramienta de VOICE BOT, WHATSAPP y SERVICIO DE MENSAJERIA para la atención de requerimientos, 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, el pago de transporte hacia las instalaciones, y finalmente satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios. Igualmente el uso de VOICE BOT, WHATSAPP y SERVICIO DE MENSAJERIA permitirá obtener información, para la planeación de programas de promoción y prevención, generar estadísticas que facilitan la optimización de los servicios, reporte gerencial de efectividad, regular la demanda de los mismos, a la vez que permite establecer los aspectos a fortalecer en los servicios que se prestan en la unidad, 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 VOICE BOT, WHATSAPP y MENSAJERIA DE TEXTO, para fortalecer el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas, y para tener una mejor y mayor interacción con nuestros Usuarios del Subsistema de Salud de la Unidad Prestadora de Salud Nariño por medio de estas herramientas tecnológicas que nos permitirá mejorar nuestra prestación de servicio toda vez que se asignan en la unidad un promedio de 200 citas diarias para el Departamento de Nariño y la Metropolitana.

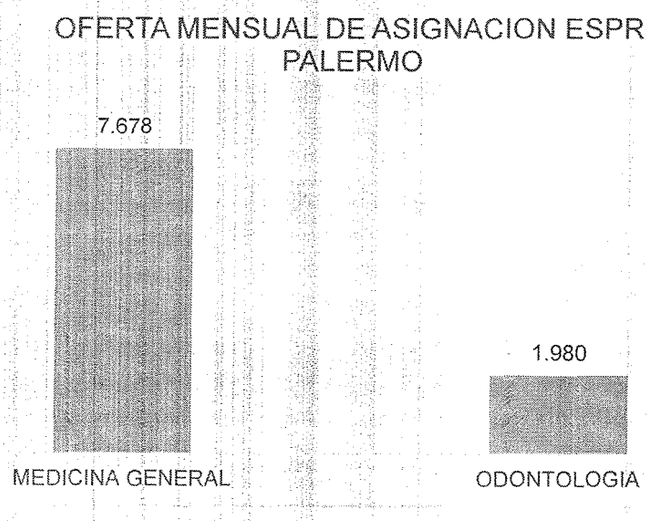
Cabe resaltar que actualmente se cuenta con dos líneas de servicio al cliente destinadas en la Unidad Prestadora de Salud Nariño para asignación, cancelación, reasignación de citas y atención al ciudadano la cual es atendida por dos (2) funcionarios responsables, los cuales atienden en los horarios 8am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm. 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 y además de eso contar con el servicio de WHATSAPP y MENSAJERÍA herramientas que contribuirán y mejoraran notablemente la Prestación de Servicios.

De igual manera se puede inferir que por el ingreso de gran cantidad de llamadas, no pueden ser gestionadas en su totalidad, ya que actualmente la oficina de citas no cuenta con la suficiencia tecnológica para poder gestionar la mayor cantidad de requerimientos de nuestros usuarios; haciendo que estas líneas colapsen y se generen interrupciones en las llamadas contestadas; en este sentido se hace necesario se habilite un Software con más canales de (entrada y salida de llamadas) y aunado a eso, se apoye del servicio de asignación de citas con servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO los cuales servirían para el mejoramiento de la atención debido a la alta demanda que tiene actualmente en esta unidad en cuanto a solicitud de citas médicas y excusas médicas.

Se relaciona a continuación la oferta de manera mensual de asignación de Citas ESPRI PALERMO

| OFERTA MENSUAL DE ASIGNACION ESPRI PALERMO | |
|---|---|
| **MEDICINA GENERAL** | **ODONTOLOGIA** |
| 7.678 | 1.980 |



Por lo anteriormente expuesto se justifica la necesidad de contar con un software o hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO de soporte con especificaciones de call center para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas, para fortalecer y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, que nos facilite la estadística en tiempo real dado que al nivel central de la Dirección de Sanidad constantemente se deben enviar informes detallados sobre la demanda insatisfecha de las asignaciones de citas, reasignación entre otros de nuestros Usuarios del Subsistema de Salud en el Departamento de Nariño.

**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, WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO 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, confirmaciones de citas, designaciones de citas vía WhatsApp entre otros, es por esto que dicho proceso se debe realizar con una empresa que tenga experiencia en la prestación de estos Servicios requeridos por la Unidad.

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, lo cual permitiría optimizar los recursos y la mejora del tiempo de respuesta en las operaciones de carácter administrativo debido a que el servicio a contratar agiliza significativamente la gestión en nuestra Unidad.

La Unidad prestadora de Salud 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 mes de septiembre del 2023.

La presente contratación no se encuentra cobijada por ningún Acuerdo Comercial o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos de la sección 1, subsección 4 del decreto 1082 de 2015, toda vez que el presupuesto oficial del Proceso de Contratación es inferior al valor a partir del cual los Acuerdos Comerciales son aplicables, excepto lo dispuesto en la decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la CAN, la cual es aplicable a todos los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales de nivel nacional, independientemente del valor del Proceso de Contratación.

***1.6.3 medios o forma de satisfacer esta necesidad.***

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, cuenta con el presupuesto para contratar el servicio de Call Center, toda vez que les fue asignado un presupuesto por valor de: **TREINTA Y UN MILLÓN SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($ 31.064.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA**, discriminados de la siguiente manera: **VIGENCIA 2023: DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($16.264.000,00) MONEDA LEGAL incluido IVA**, y **VIGENCIA 2024: CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($14.800.000)** amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 15423** de fecha 10 de Mayo del 2023 y mediante comunicación oficial GS-2023-030048-DISAN del 10 de Mayo del 2023 por el cual se aprueban las Vigencias Futuras

**IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO**

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 03049 del 30 de Julio de 2014 "por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", NOTAS 4 y 7, actualizada, modificada y complementada por la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018, la prestación de servicio de salud objeto de la presente contratación no genera ningún tipo de contaminación o impacto ambiental negativo al medio ambiente.

NOTA: El oferente deberá asumir la responsabilidad de cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesaria tramitar.

**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 |

El servicio de **"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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"** Se requiere para que inicie labores a partir del mes de septiembre del 2023.

## 2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO

| UNIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA | NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN | OBJETO | NÚMERO DE PROCESO | ACIERTOS | PROBLEMAS |
|---|---|---|---|---|---|
| POLICIA METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO-UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO-RED EN LINEA REL | 94-7-20120-22 | alquiler de software y/o hardware y 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 | PN UPRES NARIÑO MIC 015 2022 | Se contrató una herramienta para tratar de dar solución en la unidad para el tema de asignación de citas | Manifestaciones de Insatisfacción por parte de los Usuarios por la calidad en las llamadas y asignaciones de citas |

## 3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

**MÍNIMA CUANTÍA** Previsto en el decreto 1860 de 2021 Artículo 2.2.1.2.1.5.2 establece el procedimiento para la contratación de mínima cuantía, cuyo valor no exceda del 10% de la menor cuantía de la Entidad Estatal, independientemente de su objeto.

## 4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

## 4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El presente Estudio Previo cuenta con un anexo de especificaciones técnicas mínimas, que contiene la descripción clara y detalla del ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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 para contratar. Estos factores de verificación técnicas se comprobarán como CUMPLE o NO CUMPLE.

## 4.1.1. EXPERIENCIA PROPONENTE

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 copias de contratos o certificaciones de máximo tres 03 contratos ejecutados o en ejecución, 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 que una de sus actividades comerciales es 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.

## 4.1.2 NIVEL DE EDUCACIÓN O NIVEL ACADÉMICO (En caso que aplique)

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.

## 4.1.3 EXPERIENCIA

No aplica.

## 4.1.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL (En caso de que aplique)

Con el fin de garantizar la idoneidad del personal que se vincula a la ejecución del objeto contratado, el proponente deberá certificar que cada uno de los operarios que participaran en el mantenimiento del software cuenten con su respectiva certificación.

## 4.1.5 CAPACIDAD OPERATIVA.

## CAPACIDAD OPERATIVA.

El oferente debe contar con personal técnico y/o administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato.

De igual manera debe constar en una de sus actividades comerciales con 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 deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.

### 4.1.6 OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS VERIFICABLES.

**NOTA:** Este aspecto se verificará en el **Anexo técnico**

### 4.1. CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN (Aplica para licitación pública y selección abreviada de menor cuantía):

No aplica para la modalidad de Mínima Cuantía.

### 4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

No aplica para la modalidad de Mínima Cuantía.

### 4.3.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA

La entidad procederá a verificar los requisitos habilitantes y condiciones técnicas de la oferta con el ofrecimiento económico de menor valor ofertado, en caso que este no cumpla con los requisitos habilitantes exigidos, vencido el plazo para subsanar los mismos, se procederá a verificar la oferta del ofrecimiento económico con el segundo menor valor de acuerdo al decreto 1860 del 2021 o aquellas normas que los sustituyan o modifiquen.

Si una vez verificadas todas las ofertas presentadas, no se logra la habilitación, el proceso se declarará desierto en los términos del Decreto 1082 de 2015, decreto 1860 de 2021 o aquellas normas que los sustituyan o modifiquen.

NOTA: La Unidad Prestadora de Salud Nariño adjudicara el presente proceso por el menor valor ofertado mensual y para el presente proceso de contratación fue asignado el valor de **VEINTE OCHO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($ 28.800.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, Incluido IVA, discriminados de la siguiente manera: **CATORCE MILLONES DE PESOS ($14.000.000,00) MONEDA LEGAL CORRIENTE** para la vigencia 2023 y **CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($ 14.800.000) MONEDA LEGAL VIGENTE** para la vigencia 2024, los precios ofertados serán tenidos en cuenta para la evaluación y como referencia para la contratación

### 4.3.2. FACTORES ADICIONALES DE CALIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN:

No aplica para la modalidad de Mínima Cuantía.

### 4.3.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

En concordancia a lo preceptuado a la ley 2069 de 2020 ley emprendimiento y su reglamentación en el decreto 1860 del 2021 por medio el cual establece la obligatoriedad de los parámetros de desempate instaurados en el artículo 35 de ley estatutaria y sus siguientes:

***ARTÍCULO 35. FACTORES DE DESEMPATE.*** *En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes.*

*Por lo anterior se aplicarán las siguientes reglas:*

*1. Se preferirá la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros.*
*2. Se preferirá la oferta presentada por un consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura siempre que: a) este conformado por al menos una Mypime Nacional con una participación mínima del 25%, b) la Mipymes aporte mínimo el 25% de la experiencia acreditada en la oferta; y c) ni la Mypime, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura.*
*3. Se preferirá al proponente singular que acredite tener vinculado laboralmente por lo menos un mínimo del 10% de sus empleados en las condiciones de discapacidad y el cumplimiento de los presupuestos contenidos en la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, el integrante del oferente que acredite que el 10% de sus empleados en las condiciones de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el 25% en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, y aportar mínimo el 25% de experiencia acreditada en la oferta.*
*4. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros*
*5. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por mujeres cabeza de familia, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.*
*6. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad a la que se refiere la Ley 361 de 1997. Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante del oferente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.*
*7. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley.*
*8. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite, en las condiciones establecidas en la ley, que por lo menos diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas.*
*9. Preferir la propuesta de personas en proceso de reintegración o reincorporación o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente; o, la de un proponente plural constituido por personas en proceso de reincorporación, y/o personas jurídicas en las cuales participe o participen mayoritariamente.*
*10. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que: (a) esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, o una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente, y, que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural; (b) la madre cabeza de familia, la persona en proceso de reincorporación o reintegración, o la persona jurídica aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta; y (c) ni la madre cabeza de familia o persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los miembros del proponente plural.*
*11. Preferir la oferta presentada por una Mipyme o cooperativas o asociaciones mutuales; o un proponente plural constituido por Mipymes, cooperativas o asociaciones mutuales.*
*12. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.*
*13. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento MIPYMES.*
*14. Utilizar un método aleatorio para seleccionar el oferente, método que deberá haber sido previsto previamente en los Documentos del Proceso.*

***PARÁGRAFO PRIMERO.** Los factores de desempate serán aplicables en el caso de las cooperativas y asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, priorizando aquellas que sean micro, pequeñas o medianas.*

***PARÁGRAFO SEGUNDO.** Para los criterios enunciados que involucren la vinculación de capital humano, el oferente deberá acreditar una antigüedad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma.*

***PARÁGRAFO TERCERO.** El Gobierno Nacional podrá reglamentar la aplicación de factores de desempate en casos en que concurran dos o más de los factores aquí previstos.*

Así mismo se tendrá en cuenta que en caso de empate la entidad adjudicará a quien haya presentado primero la oferta entre los empatados en la plataforma SECOPII, según el orden de presentación de las mismas.
Si una vez verificadas todas las ofertas presentadas, no se logra la habilitación, el proceso se declarará desierto en los términos del decreto 1082 del 26 Mayo 2015 o aquello de lo que lo sustituya o derogue

## 5. CONDICIONES

### 5.1. LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El alquiler del software y/o hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO para el call center que funciona en la Unidad Prestadora de Salud Nariño deberá ser prestado en la carrera 35 № 19-119 Versalles – Pasto, o donde posteriormente se ubique la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.

### 5.2. FORMA DE EJECUCIÓN

Se ejecutará bajo la modalidad de tracto sucesivo, ya que se pagará por la Prestación del Servicio de forma mensual 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, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO se realizarán pruebas de funcionamiento durante una semana previa a dar inicio de ejecución al contrato, de lo cual se debe realizar 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, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO 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, de igual forma el registro de las atenciones por la herramienta servicio de WhatsApp y confirmaciones de cita vía mensaje de texto; 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

El plazo de ejecución del contrato será a partir de la expedición de la carta de inicio de ejecución al contratista hasta el **30 de mayo de 2024**, y/o hasta agotar el presupuesto asignado previa aprobación de la garantía única y previa registro presupuestal correspondiente.

### 5.4. FORMA DE PAGO

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, pagará en moneda legal Colombiana el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del OFERENTE en la ciudad de Pasto, mediante pagos mensuales, dentro de los sesenta ( 60 ) días hábiles, siguientes a la presentación de la factura comercial en la Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, cumplidos los trámites administrativos y fiscales vigentes conforme a los cupos y al derecho de turno y programación del Plan Anual de Caja PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional. No obstante la aprobación de los cupos del Plan Anual de Caja PAC no será impedimento para la ejecución del objeto contractual.

La Unidad Prestadora de Salud Nariño pagará al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago respectivo, previa presentación de la factura acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del OFERENTE de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales.

Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma OFERENTE. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.

La cuenta de cobro deberá presentarse debidamente legajada en gancho plástico, sin ganchos de cosedora, foliados hasta un máximo de 250 folios, desde el primer evento hasta el último con sus respectivos anexos en estricto orden cronológico de la prestación de los servicios por cada usuario en medio físico y magnético. Lo anterior en cumplimiento a la ley 594 del 2000, Ley general de archivo que rige tanto a entidades públicas como privadas.

**FACTURACIÓN – RADICACIÓN DE CUENTAS**
La radicación de la facturación Impresa de los servicios prestados se debe hacer dentro de los cinco (05) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio, la cual como mínimo debe cumplir con:

- Requisitos establecidos por la DIAN.
- Si el Oferente no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizarán hasta el mes siguiente.
- La radicación de la facturación generada por la prestación de los usuarios de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se deberá presentar en la ventanilla de central de cuentas de Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la carrera 35 No 19-119, tercer piso de la ciudad de Pasto, en horario administrativo o donde se encuentre ubicada la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.
- Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta.

**PLATAFORMA SECOP II**
El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago.

**Los soportes de las facturas se presentarán legajados en carpeta 4 aletas en cartulina blanca tipo propalcote máximo 250 folios por carpeta, legajado a tamaño oficio, sin documentos en formato fax, dando cumplimiento a la Ley de Archivo Documental del Archivo General de la Nación, anexando copia del contrato.**

## 5.5. SUPERVISOR, INTERVENTOR Y/O COORDINADOR

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 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

## 5.7. OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

Las obligaciones de la Policía Nacional están descritas en el Anexo OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

## 6. FORMA Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El procedimiento de adjudicación será en forma total al oferente que ofrezca el menor valor mensual en el alquilar del software y/o hardware, Servicio de WhatsApp y Mensajería de Texto 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.

Como quiera que la ejecución de los contratos celebrados en los años anteriores no se han presentado inconvenientes en los mismos la estimación del riesgo (la probabilidad de ocurrencia de siniestro) corresponde a los porcentajes mínimos indicados dentro de la normatividad vigente, el manual de contratación de la Policía Nacional y las necesidades de la institución los cuales se relacionan en el Anexo No. 6

# II. ESTUDIO DEL SECTOR

## 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, brinda servicios de medicina general y odontología a través del agendamiento de citas, donde nuestros usuarios tendrán la posibilidad de agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas, frente a lo cual se hace necesaria la implementación de la herramienta de VOICE BOT, WHATSAPP y SERVICIO DE MENSAJERIA para la atención de requerimientos, 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, el pago de transporte hacia las instalaciones, y finalmente satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios. Igualmente el uso de VOICE BOT, WHATSAPP y SERVICIO DE MENSAJERIA permitirá obtener información, para la planeación de programas de promoción y prevención, generar estadísticas que facilitan la optimización de los servicios, reporte gerencial de efectividad, regular la demanda de los mismos, a la vez que permite establecer los aspectos a fortalecer en los servicios que se prestan en la unidad, 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 VOICE BOT, WHATSAPP y MENSAJERIA DE TEXTO, para fortalecer el agendamiento, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas y odontológicas, y para tener una mejor y mayor interacción con nuestros Usuarios del Subsistema de Salud de la Unidad Prestadora de Salud Nariño por medio de estas herramientas tecnológicas que nos permitirá

mejorar nuestra prestación de servicio toda vez que se asignan en la unidad un promedio de 200 citas diarias para el Departamento de Nariño y la Metropolitana.

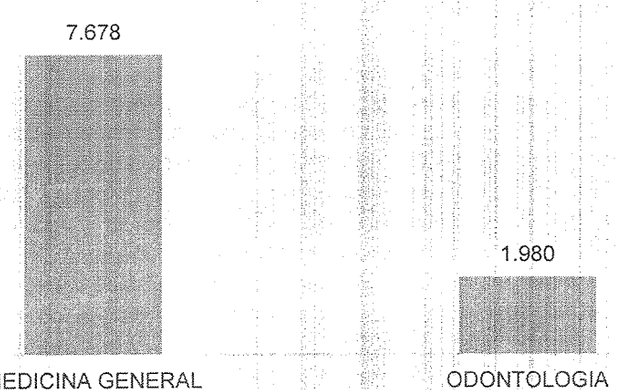
Cabe resaltar que actualmente se cuenta con dos líneas de servicio al cliente destinadas en la Unidad Prestadora de Salud Nariño para asignación, cancelación, reasignación de citas y atención al ciudadano la cual es atendida por dos (2) funcionarios responsables, los cuales atienden en los horarios 8am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm. 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 y además de eso contar con el servicio de WHATSAPP y MENSAJERÍA herramientas que contribuirán y mejoraran notablemente la Prestación de Servicios.

De igual manera se puede inferir que por el ingreso de gran cantidad de llamadas, no pueden ser gestionadas en su totalidad, ya que actualmente la oficina de citas no cuenta con la suficiencia tecnológica para poder gestionar la mayor cantidad de requerimientos de nuestros usuarios, haciendo que estas líneas colapsen y se generen interrupciones en las llamadas contestadas; en este sentido se hace necesario se habilite un Software con más canales de (entrada y salida de llamadas) y aunado a eso, se apoye del servicio de asignación de citas con servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO los cuales servirían para el mejoramiento de la atención debido a la alta demanda que tiene actualmente en esta unidad en cuanto a solicitud de citas médicas y excusas médicas.

Se relaciona a continuación la oferta de manera mensual de asignación de Citas ESPRI PALERMO

| OFERTA MENSUAL DE ASIGNACION ESPRI PALERMO | |
|---|---|
| **MEDICINA GENERAL** | **ODONTOLOGIA** |
| 7.678 | 1.980 |




Por lo anteriormente expuesto se justifica la necesidad de contar con un software o hardware, servicio de WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO de soporte con especificaciones de call center para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas, para fortalecer y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, que nos facilite la estadística en tiempo real dado que al nivel central de la Dirección de Sanidad constantemente se deben enviar informes detallados sobre la demanda insatisfecha de las asignaciones de citas, reasignación entre otros de nuestros Usuarios del Subsistema de Salud en el Departamento de Nariño.

**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, WhatsApp y MENSAJERIA DE TEXTO 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, confirmaciones de citas, designaciones de citas vía WhatsApp entre otros, es por esto que dicho proceso se debe realizar con una empresa que tenga experiencia en la prestación de estos Servicios requeridos por la Unidad.

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, lo cual permitiría optimizar los recursos y la mejora del tiempo de respuesta en las operaciones de carácter administrativo debido a que el servicio a contratar agiliza significativamente la gestión en nuestra Unidad.

La Unidad prestadora de Salud 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 mes de septiembre del 2023.

La presente contratación no se encuentra cobijada por ningún Acuerdo Comercial o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos de la sección 1, subsección 4 del decreto 1082 de 2015, toda vez que el presupuesto oficial del Proceso de Contratación es inferior al valor a partir del cual los Acuerdos Comerciales son aplicables, excepto lo dispuesto en la decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la CAN, la cual es aplicable a todos los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales de nivel nacional, independientemente del valor del Proceso de Contratación.

***1.6.3 medios o forma de satisfacer esta necesidad.***

La Unidad Prestadora de Salud Nariño, cuenta con el presupuesto para contratar el servicio de Call Center, toda vez que les fue asignado un presupuesto por valor de: **TREINTA Y UN MILLÓN SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($ 31.064.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE, Incluido IVA**, discriminados de la siguiente manera: **VIGENCIA 2023: DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($16.264.000,00) MONEDA LEGAL incluido IVA**, y **VIGENCIA 2024: CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($14.800.000)** amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 15423** de fecha 10 de Mayo del 2023 y mediante comunicación oficial GS-2023-030048-DISAN del 10 de Mayo del 2023 por el cual se aprueban las Vigencias Futuras

## IMPACTO AMBIENTAL NEGATIVO

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 03049 del 30 de Julio de 2014 "por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", NOTAS 4 y 7, actualizada, modificada y complementada por la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018, la prestación de servicio de salud objeto de la presente contratación no genera ningún tipo de contaminación o impacto ambiental negativo al medio ambiente.

NOTA: El oferente deberá asumir la responsabilidad de cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesaria tramitar.

## 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 |
| Triangulo 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 |

El servicio de **"ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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"** Se requiere para que inicie labores a partir del mes de septiembre del 2023.

## 2. ANÁLISIS DEL 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 HERRAMIENTAS 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.

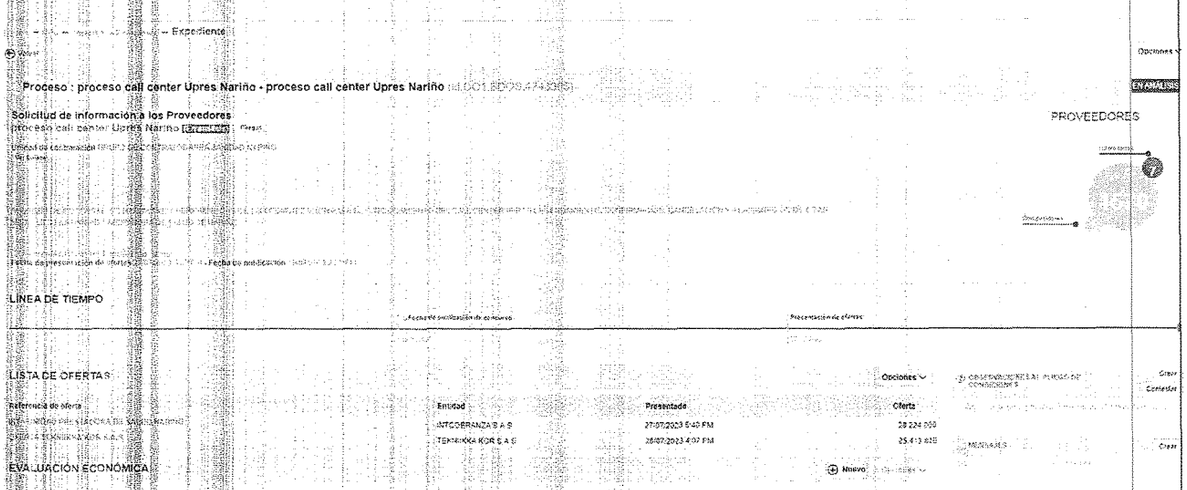
El objeto actual de contratación puede ser igualmente utilizado por las diferentes IPS que prestan servicios para los cuales tienen en funcionamiento un call center, o incluso plataformas digitales en páginas web a las cuales se tiene libre acceso por parte de las personas, lo que les facilita aún más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

## 3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

## IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR:

Una vez realizado el estudio de mercado se solicitó cotización como posible prestadora de servicios **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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** entre ellos los siguientes:




**Nota:** SE SOLICITARON COTIZACIÓN POR SECOPII

**PRECIOS DE MERCADO:**

Una vez definidos los posibles proveedores se verifica los precios presentados por las diferentes empresas interesadas en participar en dicho objeto del presente Estudio de mercado y oportunidad teniendo en cuenta que estos precios se encuentran sujetos a variación por incrementos anuales regulados por la ley Colombiana.

**COSTOS DE OPORTUNIDAD:**

Se requiere oportunamente el alquiler del software, servicio de WhatsApp y mensajería de texto ya que estos están pendientes a suplir necesidades inmediatas para los diferentes servicios de call center y así no interrumpir la eficiente prestación de los servicios de salud que presta la institución.

**VALORACION 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.

**CONDICIONES DEL CONTRATO:**

El plazo de ejecución del contrato será contado a partir de la expedición de la carta de inicio del contrato, previa aprobación de la garantía única y previa registró presupuestal correspondiente hasta el **23 de junio de 2024**, o hasta agotar el presupuesto asignado.

**COSTOS INDIRECTOS:**

Estos serán asumidos por el contratista, tales como Pólizas, certificaciones, transporte, gastos administrativos que se incurren al desarrollar el proceso de contratación y la ejecución del contrato y los costos de traslados a los diferentes ESPRI.

**Mecanismos de cobertura de los riesgos**

DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y CUATRO (4) meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. b) DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato con una vigencia igual a la vigencia del contrato y Seis (6) meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. c) PAGO DE SALARIOS: por el cinco por ciento (5%) del valor del contrato por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

## 4. MONEDA A CONTRATAR

Moneda legal: Pesos Colombianos.

## 5. ANÁLISIS DE PRECIOS

Para realizar el análisis de precios es necesario tener en cuenta los precios referencia de los siguientes aspectos:

- Precios referencia SECOP II (otras entidades)
- Precios históricos (anteriores contrataciones: Policía Nacional).
- Precios de catálogo o portales web.
- Precios del mercado (cotizaciones).

### 5.1. PRECIOS REFERENCIA SECOP (OTRAS ENTIDADES)

| ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA | OBJETO | NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN | NÚMERO DE PROCESO | VALOR |
|---|---|---|---|---|
| ERIKA TATIANA JURADO FERNANDEZ | PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN ATENCIÓN DE CALL CENTER, CON DESTINO A LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA. | ORDEN DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA No. 286-2023<br><br>24/05/2023 | 286-2023 | $2.884.000.00 |

- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

### 5.2. PRECIOS HISTÓRICOS

| ÍTEM | ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA | NÚMERO DE CONTRATO | DESCRIPCIÓN | VALOR MENSUAL Mensuales Incluido todo el objeto del contrato | VALOR TOTAL DEL CONTRATO |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | POLICIA DE SAN METROLPOLITANA SAN JUAN DE PASTO - **RED EN LINEA REL** | **94-7-20120-2022** | alquiler de software y/o hardware y 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 | **2.856.000** | **$15.112.000** |

### 5.3. PRECIOS DE CATÁLOGO O PORTALES WEB

| BIEN O SERVICIO | FECHA | EMPRESA | VALOR |
|---|---|---|---|
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

### 5.4. PRECIOS DE MERCADO

| ITEM | DESCRIPCION OBJETO CONTRATAR | COTIZACIÓN No. 1 | COTIZACIÓN No. 2 | MENOR VALOR COTIZADO |
|---|---|---|---|---|
| | | INTCOBRANZA S.A.S | TEKNIIKKA KOR S.A.S. | |
| 1 | **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS DE TELECOMUNCIACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO,** | **$3.136.000** Mensuales Incluido todo el objeto del contrato | **$2.823.760** Mensuales Incluido todo el objeto del contrato | **$2.823.760** Mensuales Incluido todo el objeto del contrato |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO. | | | |

- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

## 5.5 ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO

| ITEM | ELEMENTO | ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | PRECIO SECOPII | PRECIOS HISTORICOS PROYECTADOS | PRECIOS DE MERCADO | VALOR ESTIMADO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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 | ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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 | NO APLICA | **$2.856.000** Incluido todo el objeto del contrato | **$2.823.760** Incluido todo el objeto del contrato | **$2.823.760** Incluido todo el objeto del contrato |

**NOTA:** Para obtener el valor estimado se tuvo en cuenta solo los precios históricos y precios del mercado, no se tendrán en cuenta los precios de referencia SECOP II toda vez que por región existen variación entre el servicio, así mismo para el valor estimado que se tomara como referencia precios techos, y teniendo en cuenta las cotizaciones presentadas se realiza una ponderación entre precios históricos y precios del mercado.

- **Información verificada y aprobada por los funcionarios dueños de la necesidad que firman el presente estudio previo.**

## 5.6 VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

Una vez calculado el valor estimado se debe diligenciar el siguiente cuadro, el cual debe trasladarse al estudio previo:

| ITEM Y/O LOTE | RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL | RECURSO | UNIDAD DE DESTINO | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | VALOR UNITARIO ESTIMADO, INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA | VALOR TOTAL ESTIMADO INLCUIDO IVA, EXENTO DE IVA O EXCLUIDO DE IVA SEGÚN CORRESPONDA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | A-02-2-02-008 | 16 | Unidad prestadora de salud 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 DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD DE NARIÑO | Servicios | **$31.064.000**<br>**Vigencia 2023: 16.264.000**<br>**Vigencia 2024: 14.800.000** | **$31.064.000**<br>**Vigencia 2023: 16.264.000**<br>**Vigencia 2024: 14.800.000** |
| VALOR TOTAL ESTIMADO | | | | | | | **$31.064.000** |

Nota: el presente proceso se adjudicara por el Menor valor ofertado y tiene un monto de : **TREINTA Y UN MILLÓN SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($ 31.064.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE, Incluido IVA**, discriminados de la siguiente manera: **VIGENCIA 2023: DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL**

**PESOS ($16.264.000,00) MONEDA LEGAL incluido IVA** y **VIGENCIA 2024: CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($14.800.000)** amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 15423** de fecha 10 de Mayo del 2023 y mediante comunicación oficial GS-2023-030048-DISAN del 10 de Mayo del 2023 por el cual se aprueban las Vigencias Futuras.

Capitán **NADIA ZORAHIDA MUÑOZ PARDO**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Nariño

Intendente Jefe **JOSE LUIS ESCOBAR TIMANA**
Responsable Telemática Unidad Prestadora de Salud Nariño (E)

**Documentos Anexos al Estudio Previo:**

Los documentos seleccionados en la siguiente lista, aplican para el proceso de Seleccionar modalidad de contratación cuyo objeto es "ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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".

| Aplica | **Anexos** (Los anexos se imprimen junto con el estudio previo) |
|---|---|
| x | Certificación de la necesidad |
| x | Especificaciones técnicas mínimas |
| ☐ | Constancia de idoneidad y experiencia (aplica para prestación de servicios profesionales) |
| x | Estimación, tipificación, asignación de riesgos y determinación de garantías |
| x | Análisis del riesgo y forma de mitigarlo. |
| x | Ficha técnica (No aplica) |
| ☐ | Obligaciones de la policía nacional (no aplica para mínima cuantía) |
| ☐ | Obligaciones del contratista (no aplica para mínima cuantía) |

**Formularios adjuntos al estudio previo**

Aplica (Seleccionar los formatos que aplican para el proceso de selección)

- ☐ Factores de verificación y ponderación.
- ☐ Apoyo a la industria nacional
- ☐ Indicación de trato nacional
- ☐ Experiencia del proponente
- ☐ Certificación de contratos para acreditación de experiencia proponente extranjero sin sucursal o domicilio en Colombia
- ☐ Clasificación proponente extranjero
- ☐ Acuerdo de confidencialidad (obligatorio)
- ☐ Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (obligatorio)
- ☐ Compromiso anticorrupción (obligatorio)
- ☐ Capacidad financiera
- ☐ Certificación de compromiso del fabricante y/o oferente
- ☐ Certificación de la capacidad técnica
- ☐ Personal, experiencia y tiempos de dedicación mínimos
- ☐ Carta de compromiso postventa

**Otros documentos adjuntos al Estudio Previo**

(Relacionar los demás documentos que sean necesarios y no se encuentren incluidos en la presente lista, tales como, conceptos ambientales, indicadores financieros, conceptos jurídico-catastrales, certificación de verificación de tratados internacionales, solicitud de cotización, cotizaciones, plan de compras, CDP, documentos de vigencias futuras, escrituras públicas, licencias de construcción, licencias ambientales, permisos especiales, documentos anexos que permitan dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015, en cuanto a los requisitos relacionados con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo para los contratistas, entre otros)

Otros _____

| ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS | |
|---|---|
| **CERTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**<br>(APLICA: COMPRAVENTA. SUMINISTRO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS) | **POLICÍA NACIONAL** |

En mí Condición de Jefe de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, manifiesto con la suscripción de esta **CERTIFICACION** que no se cuenta con el personal ni la capacidad operativa ni administrativa debidamente habilitada por el Instituto Departamental de Salud de Nariño en el Establecimiento de la unidad prestadora de salud Nariño para el **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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**.

| ÍTEM | CÓDIGO SAP SILOG | TALLA | DESCRIPCIÓN | NECESIDAD REAL | EXISTENCIA ALMACÉN VESTUARIO | CANTIDAD ADQUIRIR | DÉFICIT % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

Capitán **NADIA ZORAHIDA MUÑOZ PARDO**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Nariño

ANEXO No 1
CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS HABILITABLES

## Para lo anterior se diligencia la información en el siguiente cuadro:

| ITEMS | DESCRIPCIÓN | CUMPLE | |
|---|---|---|---|
| | ALCANCE FUNCIONAL | SI | NO |
| 1 | El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software y/o hardware que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR), servicio de Whatsapp y mensajería de texto 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 en (Pasto - Nariño) cuente con 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 10.000 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 40 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 de igual forma los servicios de Whatsapp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center el cual debe contar con 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 y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación. | | |
| 4 | El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño métricas y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión. | | |
| 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 (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 (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 analogas 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 creacion 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 (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, reporte de citas asignadas vía WhatsApp y confirmaciones de citas vía mensaje de texto | | |
| 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 policía.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:<br><br>Comportamiento del Flujo de Llamadas<br>- Total de llamadas entrantes<br>- Total de llamadas atendidas<br>- Duración total de la llamada<br>- Llamadas salientes<br>- Duración de llamadas x agente<br>- Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente<br>- 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:<br><br>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.<br><br>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. | | |
| 34 | **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente 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. | | |
| 35 | 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. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 36 | El oferente suministrara mínimo 5 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. | | |
| 37 | 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 (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo. | | |
| 38 | 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).<br><br>Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información:<br><br>• Nombre o razón social del contratante.<br>• Nombre o razón social del contratista.<br>• Descripción del ítem contratado.<br>• Fecha del contrato.<br>• Valor del contrato.<br>• Certificación suscrita por quien la expide.<br>• Dirección y número telefónico del contratante.<br>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 | | |
| 39 | **CONDICIONES DEL SERVICIO:**<br><br>La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "**PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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 establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así:<br><br>No. \| Lugar de prestación de servicio \| Dirección<br>1 \| ESPRI - PASTO \| Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.<br><br>**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 tres (3) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación. | | |
| 40 | El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **cinco (05) puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño). | | |
| 41 | **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 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 | | |
| 42 | **CAPACIDAD OPERATIVA.**<br><br>El oferente debe contar con personal técnico y/o administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 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.<br><br>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.<br><br>El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas.- | | |
| 43 | El oferente anexar CERTIFICACION del inicio y la implementación del Sistema De Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el manual del SGSST del lugar donde se prestará el servicio, para así dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y sus complementarios | | |
| 44 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se reporte que cuentan con SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019 | | |
| 45 | El oferente deberá presentar certificado de accidentalidad de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se informe que la empresa no haya presentado accidentes mortales durante el periodo anterior (2022) a la contratación. | | |
| 46 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL o SENA, de un funcionario que aprobó el curso de 50 horas del SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019. y/o la actualización según la circular 063 del 2020. | | |
| 47 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de conocimientos y especificación de los peligros/ riesgos de la empresa, con la forma de controlarlos al ejecutar el servicio por realizar en la Unidad Prestadora de Salud Nariño. | | |

## OTRAS CONDICIONES TECNICAS HABILITANTES

| ITEM | OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES | OFRECE | |
|---|---|---|---|
| | | SI | NO |
| 1 | El oferente deberá certificar por escrito que dicho software Y/O hardware 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. | | |
| 2 | El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así:<br>• Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios.<br>• 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.<br>• 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.<br>• Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida.<br>• Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios. | | |

Intendente jefe **JOSE LUIS ESCOBAR TIMANA**
Jefe Gusap Unidad Prestadora de Salud Nariño

| ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS | POLICÍA NACIONAL |
|---|---|
| ANEXO ECONOMICO | |

## EVALUACIÓN ECONÓMICA

**EL PRESENTE FORMATO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PARA SU EVALUACION Y DEBE SER ANEXADO DENTRO DE SU PROPUESTA.**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | PRECIO TECHO MENSUAL INCLUIDO IVA | VALOR OFERTADO MENSUAL INCLUIDO IVA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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. | 01 Software y demás componente | $2.823.760 | $ |

**NOTA:**

1. Para que la propuesta económica sea válida, esta debe ser igual o inferior al precio techo, de no cumplir con esta condición la propuesta económica será rechazada.
2. El menor precio ofertado, en el presente anexo serán tenido en cuenta para su evaluación y como referencia para la contratación.
3. **El oferente deberá diligenciar en** la **plataforma SECOPII, el monto inicial que tiene la entidad que corresponde al valor de TREINTA Y UN MILLÓN SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($ 31.064.000) MONEDA LEGAL CORRIENTE**, **Incluido IVA**, discriminados de la siguiente manera: **VIGENCIA 2023: DIECISÉIS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS ($16.264.000,00) MONEDA LEGAL incluido IVA**, y **VIGENCIA 2024: CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($14.800.000)** amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 15423** de fecha 10 de Mayo del 2023 y mediante comunicación oficial GS-2023-030048-DISAN del 10 de Mayo del 2023 por el cual se aprueban las Vigencias Futuras **y una vez adjudicado se cambiara por el valor total que resulte de la adjudicación.**
4. El presente proceso de contratación se adjudicará por el menor valor ofertado.

**NOMBRE DEL PROPONENTE:**

**NIT o C.C.:**

**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:**

**C.C.:**

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL:**

**DIRECCIÓN:**

**TELÉFONO:**

| ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS | POLICÍA NACIONAL |
|---|---|
| OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA | |

| 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 | 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 |

Capitán **NADIA ZORAHIDA MUÑOZ PARDO**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Nariño

# OBLIGACIONES DE LA POLICIA NACIONAL

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 Supervisor 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.

# OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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 SECOP, 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

## OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referente a higiene y seguridad ocupacional

Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social

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

## 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 título 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.

Bogotá, Diligenciar la fecha

Señores.
POLICÍA NACIONAL – DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA
Ciudad.

Referencia: Acuerdo de confidencialidad del proceso de Elegir la modalidad de contratación., Número Diligenciar el número del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

El(los) suscrito(s) a saber: Nombre del representante legal de la sociedad, asociación o persona jurídica (Diligenciar en caso de ser consorcio o unión temporal el nombre del representante legal del consorcio o unión temporal proponente) domiciliado en Diligenciar el domicilio de la persona firmante, identificado con Documento de identificación de la persona firmante y Diligenciar el número de identificación, quien obra en calidad de representante legal Seleccionar la opción correspondiente, 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), que en adelante se denominará el proponente, manifiesta(n) su voluntad de asumir, de manera unilateral, el presente compromiso, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

**Primero:** que la Policía Nacional adelanta un proceso de contratación a través de la modalidad de Elegir la modalidad de contratación, para la celebración de un contrato estatal para. Transcribir el objeto del proceso

**Segundo:** que el **proponente** entiende que parte de la información a la cual tendrá acceso por causa o con ocasión de los procesos de contratación descritos en el numeral anterior se encuentra sujeta a reserva legal por tratarse de actividades relacionadas con la defensa y seguridad de la nación.

**Cláusula primera. Compromisos asumidos.**

**El proponente**, mediante suscripción del presente documento, asume los siguientes compromisos:

1. Mantener en reserva y no divulgar la **información confidencial** revelada por la **policía nacional** o por terceros formalmente designados para el efecto.
2. Mantener en reserva y no divulgar ni utilizar, en provecho propio o de terceros y para fines distintos a los previstos en el **contrato**, la información que le sea entregada directamente por la **policía nacional** y/o sus designados.
3. Mantener en reserva y no divulgar por ningún motivo la información que personalmente conozca o llegare a conocer en desarrollo y ejecución de las actividades que le competan por causa o con ocasión del **contrato**.
4. Mantener en reserva y no divulgar la información protegida por derechos de autor o por secreto industrial de acuerdo a la normatividad vigente y que haga parte de la **información confidencial**.
5. Reconocer que el recibo de la **información confidencial** no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas, patentes, derechos de autor, o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual de la **Policía Nacional**.
6. Suscribir, con antelación a la revelación de la **información confidencial**, los acuerdos de confidencialidad que se ajustan a todo lo dispuesto en el presente acuerdo con todos sus empleados y/o familiares de los mismos, contratistas, subcontratistas, proveedores y demás personas naturales o jurídicas que haya involucrado, involucre o llegare a involucrar en la ejecución de las actividades que le correspondan para el cumplimiento del objeto del **contrato**.
7. El **proponente** mantendrá una lista de usuarios de la **información confidencial** que será entregada al **proponente** cuando lo solicite.
8. Utilizar única y exclusivamente la **información confidencial** que conozca o llegare a conocer, en desarrollo y ejecución de lo que le competa en relación con el contrato.

9. No utilizar la **información confidencial** que conozca o llegare a conocer, en desarrollo y ejecución del **contrato**, en provecho propio o de terceros y para fines distintos a los previstos en el mismo, prohibiéndose la divulgación inclusive para fines académicos.

10. Adoptar y mantener mecanismos internos de seguridad adecuados para proteger la confidencialidad de toda la información que conozca o llegare a conocer en desarrollo del **contrato**.

11. No usar la **información confidencial** de modo que pueda ser de alguna manera, directa o indirectamente, perjudicial para los intereses de la **policía nacional**.

12. No acceder, copiar, reproducir, distribuir o transmitir por ningún medio conocido o por conocer la **información confidencial**, en todo o en parte, sin previo y escrito consentimiento de la **Policía Nacional**.

13. Cumplir con la confidencialidad en las mismas condiciones y formas, y con el mismo cuidado con que realiza la protección de la información confidencial.

El proponente:

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente: Diligenciar el nombre completo del proponente
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente
Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal
Dirección: Diligenciar la dirección del proveedor
Teléfono: Diligenciar teléfonos de contacto del proveedor
Email: Diligenciar correo electrónico de notificaciones

| ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS | POLICÍA NACIONAL |
|---|---|
| FORMULARIO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | |

Ciudad, Colocar la fecha

Señores.
POLICÍA NACIONAL – DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA
Ciudad.

Referencia: presentación sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para el proceso de Elegir la modalidad de contratación. Número Diligenciar el número del proceso cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

El(los) suscrito(s) a saber: Nombre del representante legal de la sociedad, asociación, persona jurídica consorcio o unión temporal, domiciliado en Domicilio de la persona firmante., identificado con Documentos de identidad 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:

La Policía Nacional, mediante la Resolución 03843 del 09/09/2019, prevé en el Artículo 2º, lo relacionado con la ***"Política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Policía Nacional"***, en lo siguiente:

> *"La Policía Nacional de Colombia, en el ejercicio de su función de mantenimiento de seguridad y convivencia ciudadana, manifiesta su compromiso con la protección de la seguridad y salud en el trabajo de todos los funcionarios uniformados, no uniformados, contratistas y trabajadores en misión, mediante la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos laborales en todos los niveles de la Institución; para ello destinará el capital humano, financiero y tecnológico, que permita el cumplimiento de los requerimientos legales y las acciones de mejora continua".*

PERSONA JURÍDICA

Una vez leída y conocida la Política que define la Policía Nacional para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo certifico que cumplo con los requisitos legales aplicables a mi actividad económica, clase de riesgo y tamaño de la empresa, actualizando los documentos técnicos y cumplimientos asociados al objeto del presente contrato.

PERSONA NATURAL

Una vez leída y conocida la Política que define la Policía Nacional para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, certifico que cumplo con los requisitos legales aplicables a la actividad económica y clase de riesgo para la cual fuí contratado, así mismo me comprometo a cumplir con las actividades y recomendaciones establecidas por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco del objeto del presente contrato y de las instalaciones policiales en donde preste mis servicios.

Nota: seleccionar, según corresponda.

De igual manera en la ejecución del contrato adicional a los requerimientos exigidos para su ejecución, la persona natural o jurídica deberá:

- Cumplir con las obligaciones del SGSST, que las normas legales vigentes y/o la Policía Nacional haya considerado en el contrato y acorde a la exposición del contratista o subcontratista a los riesgos encontrados en el centro de trabajo donde desarrolla la actividad.
- Participar en las actividades que la Policía Nacional desarrolle en materia de promoción y prevención de riesgos laborales.
- Cumplir con el uso continuo y permanente de los elementos de protección personal, durante la ejecución contractual, acorde a los peligros y riesgos relacionados la tarea contratada.
- Conocer y participar en todas las actividades del plan de emergencia que se programen por parte de la Policía Nacional y los brigadistas de los centros de trabajo en donde desarrollará las actividades.
- Notificar a la mayor brevedad, al supervisor del contrato, la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo o el diagnóstico de enfermedades laborales, así como las condiciones de peligro que detecte durante la ejecución de la actividad contratada.
- Practicarse o practicar a sus trabajadores (según sea el caso), los exámenes médico ocupacionales y complementarios que correspondan, de acuerdo a la actividad contratada y objeto del contrato.

- Diligenciar los formatos del SGSST de la Policía Nacional o el contratante, que le sean aplicables a la ejecución de la tarea contratada.
- Entregar los documentos que evidencien objetivamente los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, según los requisitos legales y las obligaciones como contratista, efectuando los pagos a la ARL de acuerdo a la clase de riesgo de la actividad desarrollada.

Las personas **jurídicas** deben diligenciar la lista de chequeo que evidencie el cumplimiento a la Resolución 0312 del 2019 "*Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*, considerando lo siguiente:

1. Estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos trabajadores, clasificadas con riesgo I, II ó III
2. Estándares mínimos para empresas de once (11) a cincuenta (50) trabajadores clasificadas con riesgo I, II ó III.
3. Estándares mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores clasificadas con riesgo I, II, III, IV ó V y de cincuenta (50) ó menos trabajadores con riesgo IV ó V.

La verificación al cumplimiento de lo antes descrito será efectuada por el supervisor del contrato.

El proponente:

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente: Diligenciar el nombre completo del proponente
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente
Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal
Dirección: Diligenciar la dirección del proveedor
Teléfono: Diligenciar teléfonos de contacto del proveedor
Email: Diligenciar correo electrónico de notificaciones

Nota: Este formulario se actualizará por parte de las unidades dueñas de la necesidad en coordinación con el responsable del Sistema de Gestión de SST de la unidad, cada vez que se requiera, de acuerdo con la actualización de la normatividad, política y objetivos del SG-SST de la Policía Nacional

# CARTA DE COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios de la POLICÍA NACIONAL - UNIDAD EJECUTORA durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser aceptada su propuesta.

Asimismo, debe tener en cuenta que los acuerdos contrarios a la libre competencia, es decir, aquellos que tengan por objeto la colusión (convenio o contrato hecho en forma fraudulenta o engañosa) en los procesos o los que tengan como efecto la distribución de adjudicaciones de contratos, distribución de concursos o fijación de términos de las propuestas,[1] son sancionables por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El proponente se compromete a que los recursos utilizados para las gestiones pre-contractuales o contractuales derivadas del presente proceso no provendrán de actividades ilícitas tales como el lavado de activos, testaferrato, tráfico de estupefacientes o delitos contra el orden constitucional, o que de alguna manera contraríen las leyes de la República, la moral o las buenas costumbres.

El proponente asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en la solicitud de oferta del proceso de contratación, si se verificare el incumplimiento de los compromisos anticorrupción.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en el presente documento, se firma el mismo en la ciudad de (ciudad donde se firma el presente documento) a los (día del mes en letras y números, días del mes de del año).

El proponente:

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente: Diligenciar el nombre completo del proponente
Identificación (NIT ☐ C.C ☐ C.E ☐): Diligenciar la identificación del proponente
Nombre Representante Legal: Diligenciar el nombre completo del representante legal
Identificación (C.C ☐ C.E. ☐) Diligenciar el documento de identificación del representante legal
Dirección: Diligenciar la dirección del proveedor
Teléfono: Diligenciar teléfonos de contacto del proveedor
Email: Diligenciar correo electrónico de notificaciones

NOTA: para el caso de ofertas conjuntas, suscribirán el presente documento todas los que conforman el consorcio o unión temporal a través del integrante, representante legal o apode

[1] Decreto *2153* de 1992, Arts. 44 y 47.

| ELABORACION DE ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATOS | |
|---|---|
| **CARTA DE COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN** | POLICÍA NACIONAL |

Bogotá, D.C., (Diligenciar la fecha)

Señores.
POLICÍA NACIONAL – DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA
Ciudad.

Referencia: Compromiso anticorrupción del proceso de Elegir la modalidad de contratación., Número (Dar el número del proceso) cuyo objeto es: Transcribir el objeto del proceso

El (los) suscrito(s) a saber Nombre del representante legal de la sociedad, asociación, persona jurídica, consorcio o unión temporal : domiciliado en Domicio de la persona firmante., identificado con Documentos de identificación, 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), que en adelante se denominará el proponente, manifiesta(n) su voluntad de asumir, de manera unilateral, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERO: que la POLICÍA NACIONAL - DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA, adelanta un proceso de selección para la celebración de un contrato estatal.

SEGUNDO: que es interés del proponente apoyar la acción del estado colombiano, y de la POLICÍA NACIONAL - DILIGENCIAR LA UNIDAD A LA QUE PRESENTA LA OFERTA para fortalecer la transparencia en los procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas;

TERCERO: que siendo del interés del proponente participar en el proceso de selección aludido en el considerando primero precedente, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia al proceso, y en tal sentido suscribe el presente compromiso unilateral anticorrupción, que se regirá por los siguientes compromisos:

**COMPROMISOS ASUMIDOS**.

El proponente, mediante suscripción del presente documento, asume los siguientes compromisos:

Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o tercero.

Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el presente Proceso de Contratación.

Nos comprometemos a revelar la información que sobre el presente Proceso de Contratación nos soliciten los organismos de control de la República de Colombia.

Nos comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros empleados o asesores.

Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

El proponente no ofrecerá ni dará sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta,

El proponente se compromete a no permitir que nadie, bien sea empleado de la compañía o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre;

El proponente se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados, agentes y asesores, y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia, especialmente de aquellas que rigen el presente proceso de selección y la relación contractual que podría derivarse de ella, y les impondrá las obligaciones de:

No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios de LA UNIDAD EJECUTORA, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que, por su influencia sobre funcionarios públicos, puedan influir sobre la aceptación de la propuesta.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 DEJADO DE ENTREGAR O PRESTAR EL BIEN O SERVICIO, 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 DIERON LUGAR 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 VEINTE (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 |

Capitán **NADIA ZORAHIDA MUÑOZ PARDO**
Jefe Unidad Prestadora de Salud Nariño

El contratista tendrá tres (03) días hábiles para la constitución de garantías a favor de la policía Nacional De conformidad con lo consagrado en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, así mismo deberán ser cargadas a la plataforma SECOP II de acuerdo al siguiente detalle.

## GARANTÍAS 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 | CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. | VEINTE POR CIENTO (20%) DEL VALOR DEL CONTRATO | CONTRATISTA | VIGENTE POR UN TERMINO IGUAL A LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y CUATRO (04) MESES MAS + DOS (02) MESES | 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 TOTAL DEL CONTRATO | CONTRATISTA | VIGENTE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y SEIS (06) MESES MÁS | AMPARA EL RIESGO DE MALA CALIDAD DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y SEIS (06) MESES MÁS Y DE LAS PRORROGAS SI LAS HUBIERE BUSCANDO RESARCIR EL DETRIMENTO CAUSADO A LA ENTIDAD POR MALA CALIDAD O INSUFICIENCIA DEL SERVICIO PRESTADO. |
| GARANTIA UNICA | RIESGO JURIDICO | 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

| MECANISMO DE COBERTURA | CLASE DE RIESGO | TIPIFICACION DE LOS RIESGOS | ESTIMACION DEL RIESGO | ASIGNACION DEL RIESGO | VIGENCIA | JUSTIFICACION COBERTURA / VIGENCIA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MULTA | RIESGO JURIDICO | LA NO CONSTITUCION DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNOS DE SUS MODIFICATIORIOS LA POLIZA DE GARANTÍA UNICA | MULTA CUYO VALOR SE LIQUIDARA CON BASE EN UN CERO PUNTO DOS POR CIENTO (0.2%) DEL VALOR DEL CONTRATO | CONTRATISTA | LA MULTA SE APLICARA POR CADA DIA DEJADO DE ENTTREGAR O PRESTAR EL BIEN O SERVICIO Y HASTA POR DIEZ (10) DIAS | CUANDO EL CONTRATO NO CONSTITUYA DENTRO DEL TERMINO Y EN LA FORMA PREVISTA EN EL CONTRATO O EN ALGUNO DE SUS MODIFICATORIOS A PÓLIZA DE GARANTÍA UNICA |

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA NARIÑO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
Firma:_____
Recibido por: _____
Sigla unidad o dependencia: _____
Fecha:_____ Hora:_____
Radicado Nro._____

**Nro. GS-2023- / UPRES - JEFAT – 29.25**

San Juan de Pasto, 18 de Julio de 2023

Señores
Oferentes
Pasto, Nariño

Asunto: Solicitud Cotización.

| | |
|---|---|
| ADVERTENCIA | La presente cotización solicitada servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto. **NO** constituye en sí misma una oferta y consecuentemente **NO** obliga a las partes |
| OBJETO | **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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.** |
| VALIDEZ DE LA COTIZACION | Que la vigencia de la presente cotización es de Noventa (90) DIAS, contados a partir de la presentación de la misma |
| ESPECIFICACIONES TECNICAS | |

| ITEM | DESCRIPCIÓN | OFRECE | |
|---|---|---|---|
| | **ALCANCE FUNCIONAL** | **SI** | **NO** |
| 1 | El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software y/o hardware que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR), servicio de Whatsapp y mensajería de texto del Call Center, para la asignación, confirmación, cancelación y reasignación de citas por medicina general, odontológicas, psicológicas y nutrición. | X | |
| | **ALCANCE TECNICO** | **SI** | **NO** |
| 2 | El oferente debe garantizar que el servicio de Call Center para el Establecimiento de Sanidad Policial Primario en (Pasto - Nariño) cuente con 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 10.000 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 40 llamadas simultaneas. | X | |
| 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 de igual forma los servicios de | X | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Whatsapp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center el cual debe contar con 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 y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación. | X | |
| | 4 | El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño métricas y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión. | X | |
| | 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. | X | |
| | 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. | X | |
| | 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 | X | |
| | 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 | X | |
| | 9 | El oferente debe garantizar la construcción del árbol de servicios del Establecimiento de Sanidad Primario (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. | X | |
| | 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). | X | |
| | 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 (Pasto- Nariño), Portafolio de Servicios, en el servidor (IVR). | X | |
| | 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). | X | |
| | 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. | X | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 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. | X | |
| | 15 | El software debe tener un Módulo de gestión de las extensiones, troncales analogas y digitales, configuración de rutas entrantes y rutas salientes. | X | |
| | 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. | X | |
| | 17 | El sistema debe tener la opción de función de llamadas donde se realizará la creacion de grupos de timbrado, colas de llamadas, audioconferencia, buzon de voz, callback, anuncios | X | |
| | 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 | X | |
| | 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 (Pasto-Nariño), softphone para pc, debe tener aplicación (Android y iPhone) propia softphone para celular. | X | |
| | 20 | El software debe permitir realizar Informe general mensual del servicio, donde se identifique las franjas horarias con mayor tráfico de llamadas, reporte de citas asignadas vía WhatsApp y confirmaciones de citas vía mensaje de texto | X | |
| | 21 | El software debe contener códigos de funciones para los agentes de call center mediante los cuales pueden realizar diferentes funciones entre las extensiones. | X | |
| | 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. | X | |
| | 23 | El software debe tener un direccionamiento hacia cuentas de correos, con el fin de realizar un sistema de recordatorio como voz – datos. | X | |
| | 24 | El oferente debe garantizar el suministro de chat para la interacción entre miembros del call center. | X | |
| | 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 policía.gov.co. | X | |
| | 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. | X | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 27 | El oferente garantizara que dicho software integrara los servicios de voz con la central telefónica del Establecimiento de Sanidad Nariño. | X | |
| 28 | El oferente garantizará que dicho software suministrara a esta unidad información detallada, como:<br><br>Comportamiento del Flujo de Llamadas<br>- Total de llamadas entrantes<br>- Total de llamadas atendidas<br>- Duración total de la llamada<br>- Llamadas salientes<br>- Duración de llamadas x agente<br>- Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente<br>- Horas con el más alto volumen de llamadas. | X | |
| 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. | X | |
| 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. | X | |
| 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. | X | |
| 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:<br>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. | X | |
| 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.<br>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. | X | |
| 34 | **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente se obliga a no suministrar información que | X | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 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. | | |
| | 35 | 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. | X | |
| | 36 | El oferente suministrara mínimo 5 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. | X | |
| | 37 | 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 (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo. | X | |
| | 38 | 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).<br>Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información:<br>• Nombre o razón social del contratante.<br>• Nombre o razón social del contratista.<br>• Descripción del ítem contratado.<br>• Fecha del contrato.<br>• Valor del contrato.<br>• Certificación suscrita por quien la expide.<br>• Dirección y número telefónico del contratante.<br>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 | X | |
| | 39 | **CONDICIONES DEL SERVICIO:**<br>La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "**PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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 establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: | X | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | <table><tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr><tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr></table><br>**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 tres (3) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación. | | |
| | 40 | El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **cinco (05) puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño). | X | |
| | 41 | **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 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 | X | |
| | 42 | **CAPACIDAD OPERATIVA.**<br><br>El oferente debe contar con personal técnico y/o administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato.<br><br>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.<br>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.<br>El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas. | X | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| 43 | El oferente anexar CERTIFICACION del inicio y la implementación del Sistema De Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el manual del SGSST del lugar donde se prestará el servicio, para así dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y sus complementarios | X | |
| 44 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se reporte que cuentan con SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019 | X | |
| 45 | El oferente deberá presentar certificado de accidentalidad de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se informe que la empresa no haya presentado accidentes mortales durante el periodo anterior (2022) a la contratación. | X | |
| 46 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL o SENA, de un funcionario que aprobó el curso de 50 horas del SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019. y/o la actualización según la circular 063 del 2020. | X | |
| 47 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de conocimientos y especificación de los peligros/ riesgos de la empresa, con la forma de controlarlos al ejecutar el servicio por realizar en la Unidad Prestadora de Salud Nariño. | X | |

| ITEM | OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES | OFRECE | |
|---|---|---|---|
| | | SI | NO |
| 1 | El oferente deberá certificar por escrito que dicho software Y/O hardware 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. | X | |
| 2 | El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así:<br>• Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios.<br>• 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.<br>• 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.<br>• Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida.<br>• Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios. | X | |

| | |
|---|---|
| **PLAZO** | **NO APLICA** |
| **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA** | OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA<br>1. Cumplir con el objeto contractual |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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 SECOP, 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.<br>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.<br>9. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales.<br>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.<br>11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° 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.<br>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.<br>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.<br>14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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 |
| | | **OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**<br><br>Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referente a higiene y seguridad ocupacional<br><br>Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social<br><br>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 |
| | **FORMA DE PAGO** | La Unidad Prestadora de Salud Nariño, pagará en moneda legal Colombiana el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del OFERENTE en la ciudad de Pasto, mediante pagos mensuales, dentro de los sesenta ( 60 ) días hábiles, siguientes a la presentación de la factura comercial en la Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, cumplidos los trámites administrativos y fiscales vigentes conforme a los cupos y al derecho de turno y programación del Plan Anual de Caja PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional. No obstante la aprobación de los cupos del Plan Anual de Caja PAC no será impedimento para la ejecución del objeto contractual.<br><br>La Unidad Prestadora de Salud Nariño pagará al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago |

| | | |
|---|---|---|
| | | respectivo, previa presentación de la factura acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del OFERENTE de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales.<br><br>Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma OFERENTE. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.<br><br>La cuenta de cobro deberá presentarse debidamente legajada en gancho plástico, sin ganchos de cosedora, foliados hasta un máximo de 250 folios, desde el primer evento hasta el último con sus respectivos anexos en estricto orden cronológico de la prestación de los servicios por cada usuario en medio físico y magnético. Lo anterior en cumplimiento a la ley 594 del 2000, Ley general de archivo que rige tanto a entidades públicas como privadas.<br><br>**FACTURACIÓN – RADICACIÓN DE CUENTAS**<br><br>La radicación de la facturación Impresa de los servicios prestados se debe hacer dentro de los cinco (05) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio, la cual como mínimo debe cumplir con:<br><br>• Requisitos establecidos por la DIAN.<br>• Si el Oferente no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizarán hasta el mes siguiente.<br>• La radicación de la facturación generada por la prestación de los usuarios de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se deberá presentar en la ventanilla de central de cuentas de Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la carrera 35 No 19-119, tercer piso de la ciudad de Pasto, en horario administrativo o donde se encuentre ubicada la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.<br>• Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en |

| | | |
|---|---|---|
| | | la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "*Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado*" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "*Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos*" y el registro de la factura electrónica de venta.<br><br>**PLATAFORMA SECOP II**<br>El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago. |
| | **RIESGOS DE LA CONTRATACIO N** | Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación del contrato, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: a). de cumplimiento del contrato b). De calidad del servicio, c) Pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales. |
| | **MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS** | a) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y CUATRO (4) meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. b) DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato con una vigencia igual a la vigencia del contrato y Seis (6) meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. c) PAGO DE SALARIOS: por el cinco por ciento (5%) del valor del contrato por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más. |
| **ITEM** | | |

| ITEM | DESCRIPCION | VALOR MENSUAL INCLUIDO IVA |
|---|---|---|
| 1 | ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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. | $3.136.000 |

| | |
|---|---|
| **PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACION** | El plazo con que cuentan los interesados para presentar la cotización respectiva es de Cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de notificación y deberá ser radicada en los siguientes correos: denar.upres-pla@policia.gov.co - denar.upres@policia.gov.co o subida a la respectiva plataforma de contratación Estatal Secop II |

**NOTA 1: Los interesados en cotizar deberán cumplir con el diligenciamiento del presente formato sin omitir información alguna.**

**NOTA 2. Se informa que el proceso de contratación se adelantara por medio de la plataforma SECOP II, por consiguiente se invita a todos los interesados a inscribirse en la plataforma para su participación.**

**NOTA 3 La presente cotización es objeto de observación u aclaración por parte de los cotizantes quienes podrán realizarla por escrito o correo electrónico.**

Atentamente,

INT COBRANZA S.A.S. - 900319815-1
Ana Mireya Jaramillo Aguirre - 42016142

Intendente Jefe JOSE LUIS ESCOBAR TIMANA
Responsable Telemática
Unidad Prestadora de Salud Nariño

Elaboró: IJ. José Luis Escobar Timana
Fecha de elaboración: 18/07 /2023
Ubicación D:\\OFICIOS 2023
Carrera 35 19-115 Versalles
Teléfono 7311177IO
denar.upres-denar @policia.gov.co
www.policia.gov.co

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA NARIÑO
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD NARIÑO

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
Firma:_____
Recibido por: _____
Sigla unidad o dependencia: _____
Fecha:_____ Hora:_____
Radicado Nro._____

**Nro. GS-2023- / UPRES - JEFAT – 29.25**

San Juan de Pasto, 18 de Julio de 2023

Señores
Oferentes
Pasto, Nariño

Asunto: Solicitud Cotización.

| | |
|---|---|
| ADVERTENCIA | La presente cotización solicitada servirá de base para la elaboración de un estudio de mercado y por tanto. **NO** constituye en sí misma una oferta y consecuentemente **NO** obliga a las partes |
| OBJETO | **ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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.** |
| VALIDEZ DE LA COTIZACION | Que la vigencia de la presente cotización es de Noventa (90) DIAS, contados a partir de la presentación de la misma |
| ESPECIFICACIONES TECNICAS | |

| ITEM | DESCRIPCIÓN | OFRECE | |
|---|---|---|---|
| | **ALCANCE FUNCIONAL** | **SI** | **NO** |
| 1 | El oferente suministrara desarrollos informáticos que redunden en productos de software y/o hardware que serán entregados en el Establecimiento de Sanidad Nariño, que cubren las siguientes funcionalidades, las cuales serán utilizados por el Interactive Voice Response (IVR), servicio de Whatsapp y mensajería de texto 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 en (Pasto - Nariño) cuente con 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 10.000 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 40 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 de igual forma los servicios de | ✓ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Whatsapp con opción de gestión a través de chatboot mediante herramienta web y mensajería de texto masiva como mínimo de 10.000 mensajes de texto para recordatorio de citas para la prestación de los servicios de Call Center el cual debe contar con 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 y redireccionamiento de llamadas a números celulares de personal relacionado con la operación. | | |
| | 4 | El oferente debe ofrecer un software supervisor mediante un dashboard, llamadas activas y estado de la red. De igual forma deberá suministrar a la Unidad Prestadora de Salud Nariño métricas y funcionalidades de usuario de gestión, reporte estadístico para la operación, reporte gerencial para la efectividad y módulo de control de calidad en la gestión. | ✓ | |
| | 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 (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 (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 analogas 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 creacion 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 (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, reporte de citas asignadas vía WhatsApp y confirmaciones de citas vía mensaje de texto | ✓ | |
| | 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 policía.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:<br><br>Comportamiento del Flujo de Llamadas<br>- Total de llamadas entrantes<br>- Total de llamadas atendidas<br>- Duración total de la llamada<br>- Llamadas salientes<br>- Duración de llamadas x agente<br>- Promedio de tiempo de llamadas salientes por agente<br>- 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:<br>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.<br>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. | ✓ | |
| | 34 | **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** En virtud del presente proceso de contratación y su respectiva ejecución, el Oferente 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. | | |
| | 35 | 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. | ✓ | |
| | 36 | El oferente suministrara mínimo 5 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. | ✓ | |
| | 37 | 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 (Pasto- Nariño), lo anterior obedece a políticas de la seguridad de la información, no permite el acceso remoto a cualquier equipo. | ✓ | |
| | 38 | 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).<br>Las certificaciones deberán ser expedidas por las correspondientes entidades, empresas o personas contratantes, las cuales contendrán como mínimo, la siguiente información:<br>• Nombre o razón social del contratante.<br>• Nombre o razón social del contratista.<br>• Descripción del ítem contratado.<br>• Fecha del contrato.<br>• Valor del contrato.<br>• Certificación suscrita por quien la expide.<br>• Dirección y número telefónico del contratante.<br>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 | •<br>✓ | |
| | 39 | **CONDICIONES DEL SERVICIO:**<br><br>La prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación "**PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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 establecimiento de salud ESPRI PALERMO (Pasto), de la unidad prestadora de salud Nariño, previa coordinación con el supervisor así: | ✓ | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | <table><tr><th>No.</th><th>Lugar de prestación de servicio</th><th>Dirección</th></tr><tr><td>1</td><td>ESPRI - PASTO</td><td>Carrera 35 No. 19-119 B. Versalles.</td></tr></table><br>**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 tres (3) días calendario para las instalaciones del software, capacitación y elementos de comunicación. | | |
| | 40 | El oferente deberá garantizar como mínimo la instalación y configuración de **cinco (05) puntos** de atención de call center en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Policial Primario (Pasto-Nariño). | ✓ | |
| | 41 | **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 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 | ✓ | |
| | 42 | **CAPACIDAD OPERATIVA.**<br><br>El oferente debe contar con personal técnico y/o administrativo, que este en la capacidad de solucionar las inquietudes, sugerencias, observaciones o requerimientos referentes al objeto a contratar con oportunidad, garantizando a la Unidad Prestadora de Salud Nariño la disponibilidad del personal necesario e idóneo, para el desarrollo del contrato.<br><br>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.<br>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.<br>El oferente deberá estar inscritos bajo la Certificación de la Cámara de Comercio donde se evidencie la existencia y el registro del establecimiento actividades comerciales para la prestación de servicios integrales de call center o el desarrollo, implementación y ejecución de programas relacionados con call center o centros de llamadas. | ✓ | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 43 | El oferente anexar CERTIFICACION del inicio y la implementación del Sistema De Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el manual del SGSST del lugar donde se prestará el servicio, para así dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y sus complementarios | ✓ | |
| 44 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se reporte que cuentan con SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019 | ✓ | |
| 45 | El oferente deberá presentar certificado de accidentalidad de la ARL (SURA, COLMENA, COLPATRIA, POSITIVA, entre otras), donde se informe que la empresa no haya presentado accidentes mortales durante el periodo anterior (2022) a la contratación. | ✓ | |
| 46 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de la ARL o SENA, de un funcionario que aprobó el curso de 50 horas del SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0312-13/02-2019. y/o la actualización según la circular 063 del 2020. | ✓ | |
| 47 | El oferente deberá presentar junto a la oferta certificado de conocimientos y especificación de los peligros/ riesgos de la empresa, con la forma de controlarlos al ejecutar el servicio por realizar en la Unidad Prestadora de Salud Nariño. | ✓ | |

| ITEM | OTRAS CONDICIONES TECNICAS VERIFICABLES | OFRECE SI | OFRECE NO |
|---|---|---|---|
| 1 | El oferente deberá certificar por escrito que dicho software Y/O hardware 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. | ✓ | |
| 2 | El oferente garantizara los siguiente parámetros para el funcionamiento del software, así:<br>• Información relacionada con el objeto misional de la Unidad prestadora de Salud Nariño y establecimiento de Sanidad policial primario (Pasto- Nariño), portafolio de servicios.<br>• 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.<br>• 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.<br>• Sistema de Detección del Número que Llama, con el fin de devolver la llamada en el evento de ser abandonada antes de ser respondida.<br>• Sistema de grabación de llamadas, capacidad para almacenar, escuchar, descargar audios. | ✓ | |

| | |
|---|---|
| **PLAZO** | **NO APLICA** |
| **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA** | OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA<br>1. Cumplir con el objeto contractual |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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 SECOP, 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.<br>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.<br>9. El CONTRATISTA deberá cumplir las obligaciones relacionadas con la aplicación de buenas prácticas ambientales.<br>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.<br>11. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5° 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.<br>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.<br>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.<br>14. El contratista debe sostener el valor mensual durante la vigencia del contrato.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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 |
| | | **OBLIGACIONES DEL OFERENTE EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**<br><br>Presentar Declaración de compromiso de cumplimiento en donde se especifique que durante el contrato se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias referente a higiene y seguridad ocupacional<br><br>Presentar certificación mensual donde se reporte que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato, se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social<br><br>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 |
| | **FORMA DE PAGO** | La Unidad Prestadora de Salud Nariño, pagará en moneda legal Colombiana el valor del contrato que resulte del presente proceso a favor del OFERENTE en la ciudad de Pasto, mediante pagos mensuales, dentro de los sesenta ( 60 ) días hábiles, siguientes a la presentación de la factura comercial en la Central de Cuentas de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, cumplidos los trámites administrativos y fiscales vigentes conforme a los cupos y al derecho de turno y programación del Plan Anual de Caja PAC autorizados por la Dirección del Tesoro Nacional. No obstante la aprobación de los cupos del Plan Anual de Caja PAC no será impedimento para la ejecución del objeto contractual.<br><br>La Unidad Prestadora de Salud Nariño pagará al OFERENTE el valor del contrato que resulte del presente proceso, en la ciudad de Pasto- Nariño, dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la radicación y asignación del turno para pago |

| | | |
|---|---|---|
| | | respectivo, previa presentación de la factura acompañada de la constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato, acreditación del OFERENTE de encontrarse al día en el pago de aportes relativos al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales.<br><br>Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta a favor del OFERENTE, o en el banco o cuenta que éste designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria original con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario, a nombre de la firma OFERENTE. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.<br><br>La cuenta de cobro deberá presentarse debidamente legajada en gancho plástico, sin ganchos de cosedora, foliados hasta un máximo de 250 folios, desde el primer evento hasta el último con sus respectivos anexos en estricto orden cronológico de la prestación de los servicios por cada usuario en medio físico y magnético. Lo anterior en cumplimiento a la ley 594 del 2000, Ley general de archivo que rige tanto a entidades públicas como privadas.<br><br>**FACTURACIÓN – RADICACIÓN DE CUENTAS**<br><br>La radicación de la facturación Impresa de los servicios prestados se debe hacer dentro de los cinco (05) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio, la cual como mínimo debe cumplir con:<br><br>• Requisitos establecidos por la DIAN.<br>• Si el Oferente no presenta la factura dentro del término de los cinco (05) primeros días de cada mes, el trámite y el pago de la factura se realizarán hasta el mes siguiente.<br>• La radicación de la facturación generada por la prestación de los usuarios de la Unidad Prestadora de Salud Nariño, se deberá presentar en la ventanilla de central de cuentas de Unidad Prestadora de Salud Nariño, ubicada en la carrera 35 No 19-119, tercer piso de la ciudad de Pasto, en horario administrativo o donde se encuentre ubicada la Unidad Prestadora de Salud Nariño en el caso que aplicare.<br>• Para la facturación de los bienes o servicios contratados, se debe tener en cuenta los lineamientos y parámetros contemplados en |

| | | |
|---|---|---|
| | | la circular externa 016 del 09 de marzo de 2021 establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio del cual se implementa el modelo de recepción de facturas de venta, notas débito y/o notas crédito, la cual es de obligatorio cumplimiento, de acuerdo con la Directiva Presidencial 09 del 17 de septiembre de 2020 "Lineamientos para el Pago de Proveedores del Estado" y la Resolución No. 000042 del 05 de mayo de 2020, "Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos" y el registro de la factura electrónica de venta.<br><br>**PLATAFORMA SECOP II**<br>El Oferente a quien se le adjudique el presente Proceso deberá cargar la respectiva cuenta de cobro en la PLATAFORMA SECOP II con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del Contrato y poder realizar el respectivo Pago. |
| | **RIESGOS DE LA CONTRATACIO N** | Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación del contrato, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: a). de cumplimiento del contrato b). De calidad del servicio, c) Pago de salarios prestaciones e indemnizaciones laborales. |
| | **MECANISMOS DE COBERTURA DE LOS RIESGOS** | a) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual a la del contrato y CUATRO (4) meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. b) DE CALIDAD DEL SERVICIO: Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato con una vigencia igual a la vigencia del contrato y Seis (6) meses más, con inicio en la fecha de suscripción del contrato y de las prórrogas si las hubiere. c) PAGO DE SALARIOS: por el cinco por ciento (5%) del valor del contrato por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más. |
| **ITEM** | | |

| ITEM | DESCRIPCION | VALOR MENSUAL INCLUIDO IVA |
|---|---|---|
| 1 | ALQUILER DE SOFTWARE Y/O HARDWARE Y HERRAMIENTAS 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. | $2.823.760 |

| | |
|---|---|
| **PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACION** | El plazo con que cuentan los interesados para presentar la cotización respectiva es de Cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de notificación y deberá ser radicada en los siguientes correos: denar.upres-pla@policia.gov.co - denar.upres@policia.gov.co o subida a la respectiva plataforma de contratación Estatal Secop II |

**NOTA 1: Los interesados en cotizar deberán cumplir con el diligenciamiento del presente formato sin omitir información alguna.**

**NOTA 2. Se informa que el proceso de contratación se adelantara por medio de la plataforma SECOP II, por consiguiente se invita a todos los interesados a inscribirse en la plataforma para su participación.**

**NOTA 3 La presente cotización es objeto de observación u aclaración por parte de los cotizantes quienes podrán realizarla por escrito o correo electrónico.**

Atentamente,

Intendente Jefe JOSE LUIS ESCOBAR TIMANA
Responsable Telemática
Unidad Prestadora de Salud Nariño

Elaboró: IJ. José Luis Escobar Timana
Fecha de elaboración: 18/07 /2023
Ubicación D:\\OFICIOS 2023
Carrera 35 19-115 Versalles
Teléfono 7311177IO
denar_upres-denar @policia.gov.co
www.policia.gov.co

Humana
IN[illegible]UBLICA