



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
POLICÍA NACIONAL  
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS  
JEFATURA ADMINISTRATIVA CALDAS

No. GS-2024-1020451272

/ UPRES-JEFAD 29.25

Manizales, 20 de mayo de 2024

Señores

Interesados proceso de contratación PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024

[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

SECOP II

Asunto: Adenda No. 002 a la invitación publica PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024

En cumplimiento a los principios de transparencia y selección objetiva y con el fin de garantizar el desarrollo normal del proceso de contratación de Mínima Cuantía No. PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024, la Policía Metropolitana de Manizales se permite informar que es necesaria la expedición de la ADENDA No. 002, así:

Que la Policía Nacional - Policía Metropolitana de Manizales, viene adelantando el proceso de contratación de mínima cuantía No. PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024 cuyo objeto es el **"LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL PERTENECIENTES A LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS"**

Que el Decreto 1082 de 2015 establece en su Artículo 2.2.1.1.2.2.1 que (...) *"La Entidad Estatal puede modificar los pliegos de condiciones a través de Adendas expedidas antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas."*

*La Entidad Estatal puede expedir Adendas para modificar el Cronograma una vez vencido el término para la presentación de las ofertas y antes de la adjudicación del contrato.*

*La Entidad Estatal debe publicar las Adendas en los días hábiles, entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p.m., a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para presentar ofertas a la hora fijada para tal presentación, salvo en la licitación pública pues de conformidad con la ley la publicación debe hacerse con tres (3) días de anticipación. (...).*

Que el día 15/05/2024 se publicó la invitación convocatoria mínima cuantía en la plataforma del SECOP II bajo el radicado No. GS-2024-049413-DECAL

Que el día 16/05/2024, por parte de las empresas BPM Consulting SAS, Customer Operation Success S.A.S. y MERAKITIC; presentaron observaciones al proceso, las cuales al momento fueron enviadas al estructurador del Estudio Previo para su respectivo análisis y respuesta, respuestas publicadas el día 20/05/2024, donde se determina realizar modificación a la ficha técnica como se relaciona más adelante.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta las observaciones realizadas, se procede a realizar la modificación a la invitación así:

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FORMA DE PAGO | <p>El pago por la prestación de los servicios objeto del contrato se efectuará en pagos parciales en moneda legal colombiana dentro de los (45) días calendario siguientes a la radicación de la respectiva factura en la ventanilla de Central de Cuentas de la Unidad, junto con los documentos requeridos para el pago, de acuerdo al derecho a turno y la programación del plan anual de caja (PAC).</p> <p>Los pagos previstos se acreditarán a la cuenta que el CONTRATISTA designe con anterioridad al vencimiento del pago, con sujeción a lo previsto en las disposiciones cambiarias, por medio de aviso escrito con no menos de treinta (30) días de anticipación, acompañado de certificación bancaria a nombre de la Firma Contratista. Todos los pagos efectuados tendrán los descuentos de ley.</p> <p>De igual forma, en cumplimiento a la Guía de Lineamientos para la radicación y obligación de Cuentas Médicas (IAR-GU-0002) de la Policía Nacional, el contratista deberá tener en cuenta las otras Condiciones así.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Factura (de acuerdo a la normatividad establecida y los requisitos de Ley artículos 616-1, 616-3 617 y 618 E. T; artículos 772, 773, 774 Código de Comercio, Modificado Ley 1231 de 2008), este documento debe estar a nombre de la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas, con el respectivo NIT y soportes de conformidad con lo establecido en la Resolución 3047 de 2008 MINSALUD, Instructivo 013 de 2013 — DISAN o la norma que la adicione, modifique o sustituya.</li></ul> <p>Teniendo en cuenta el Decreto 2242 de 2015 "Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal" en el Artículo 3, punto 2 - parágrafo I, que a la letra dice:</p> <p>"El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar al adquirente una representación gráfica de la factura electrónica en formato impreso o en formato digital...", las unidades de la Dirección de Sanidad, deberán verificar si los proveedores están obligados a facturar electrónicamente y cumplan con el protocolo de habilitación como facturador electrónico según indicaciones del Decreto en mención.</p> <p><b>NOTA:</b> De conformidad con lo establecido en la CIRCULAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, el proceso para la validación de documentos electrónicos ante la DIAN para las entidades ejecutoras del Presupuesto General de la Nación se realizará a través del Sistema Facturación Electrónica SIIF Nación habilitado en la DIAN como Software Propio, "FACTURADOR SIIF NACIÓN". Por consiguiente, las entidades deberán ajustarse a los requisitos y parámetros allí establecidos para el trámite de facturación electrónica, igualmente para las entidades que no están obligadas a facturar electrónicamente, deberán cumplir con el proceso de emisión de documento soporte.</p> <p>Para la estructura del presente texto, el contratista deberá comunicarse con el supervisor designado.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO PARA LA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN):</b> Una vez radicada la factura por parte del adjudicatario contratista y realizada la auditoría de cuentas por parte del médico auditor, el supervisor del contrato, previa revisión de los documentos y soportes, expedirán el recibo a satisfacción técnico-económico y posteriormente tramitarán la cuenta junto con los soportes a la central de cuentas para continuar con el trámite de pago respectivo.</p> <p><b>LAS FACTURAS DEBEN SER ENTREGADAS EN MEDIO FÍSICO LOS PRIMEROS CINCO (5) DÍAS HÁBILES DE CADA MES.</b></p> <p><b>REQUISITOS PARA EL PAGO</b></p> <p>Darle aplicabilidad a la ley 594 de 2000 Ley General de Archivo; de la siguiente manera: la presentación de las cuentas médicas presentadas a la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas, cuya actividad es imprescindible en los procesos de organización archivística, y la cual tiene dos finalidades principales: controlar la cantidad de folios de una unidad de conservación dada.</p> <p>El contratista estará en la obligación de radicar las cuentas generadas en la oficina de central de cuentas la Policía Metropolitana de Manizales UPRES Caldas dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes, cumpliendo con los siguientes requisitos:</p> <p><b>a).</b> Factura de venta original o documento equivalente que cumpla con los requerimientos de ley, junto con la documentación soporte para el respectivo trámite para el pago, la cual deberá publicarse en la plataforma del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).</p> <p><b>b).</b> Certificación donde conste que el contratista se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, expedido por el representante legal y/o revisor fiscal de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p><b>C)</b> Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoría de la Unidad Prestadora de Salud Caldas.</p> <p><b>d)</b> Si el contratista 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 realizará hasta el mes siguiente</p> |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>e) EL CONTRATANTE dará trámite a las facturas que no presenten objeciones.</p> <p>f) Factura que no cumpla con los requisitos legales vigentes no será radicada</p> <p><b>PLATAFORMA SECOP II:</b> El oferente a quien se le adjudique el presente proceso deberá cargar la factura, con el fin de que esta sea verificada por el supervisor del contrato y poder realizar el pago respectivo.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ANEXO No. 1  
CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS

El oferente deberá diligenciar y presentar junto con la oferta el formato de Especificaciones Técnicas Mínimas que se presenta a continuación debidamente firmado por el representante legal, en el que exprese su manifestación de cumplimiento o no cumplimiento con cada una de las especificaciones técnicas solicitadas, las cuales serán verificadas por el Comité Técnico aplicando el criterio de **CUMPLE** o **NO CUMPLE**.

INSTRUCCIONES GENERALES.

- Las especificaciones técnicas requeridas son de obligatorio cumplimiento (100% de los ítems del grupo a ofertar), de no hacerlo la propuesta se considerará no apta técnicamente; así mismo el cumplimiento de la totalidad de los requerimientos de las condiciones estipuladas.
- No podrá modificar las columnas **ítem, código, descripción** solo deberá diligenciar con una equis “X” el ítem a ofertar o no ofertar. Las demás columnas e información no son modificables.

| ITEM | SERVICIO                                     | CARACTERÍSTICAS                            | CANTIDAD | OFRECE |    |
|------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|----------|--------|----|
|      |                                              |                                            |          | SI     | NO |
| 1    | Agente general                               | Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico | 3        |        |    |
| 2    | Supervisor de Servicios                      | Jornada Ordinaria/ Detallada               | 1        |        |    |
| 3    | Troncal SIP                                  | NA                                         | 30       |        |    |
| 4    | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal                                  | 3        |        |    |

SERVICIOS DE CONSUMO

| ITEM | DESCRIPCIÓN                                                                         | CARACTERÍSTICAS            | UNIDAD DE MEDIDA | OFRECE |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|--------|----|
|      |                                                                                     |                            |                  | SI     | NO |
| 5    | Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)<br>Respuesta de Voz Interactiva | Voz profesional            | 1                |        |    |
| 6    | Hora desarrollo                                                                     | NA                         | 1                |        |    |
| 7    | Mensaje SMS (Short Message Service)                                                 | SMS en una vía             | 1                |        |    |
| 8    | Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador                                 | NA                         | 1                |        |    |
| 9    | Minutos de conexión outbound/inbound                                                | Outbound de fijo a celular | 1                |        |    |

| ITEM | CONDICIONES DEL SERVICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | CUMPLE |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SI     | NO |
| 1    | EL oferente debe garantizar la entrega de los elementos estipulados dentro de la propuesta y con las tarifas pactadas, comprometiéndose a sostener los precios durante toda la ejecución del contrato. La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS NO reconocerá ningún reajuste de tarifas o precios durante la vigencia del contrato, por lo tanto, el oferente debe proyectar el valor de la oferta por el tiempo de ejecución del contrato respectivo. Estos valores no estarán sujetos a modificaciones por concepto de inflación y por ningún motivo se considera costos adicionales, los cuales deberán sostener durante el plazo de ejecución del contrato. |        |    |
| 2    | Una vez suscrito el contrato (firma de las partes), el contratista en coordinación con el dueño de la necesidad, realizarán acta de cronograma de trabajo, la cual debe incluir mínimo los siguientes puntos:<br>INCLUIR CRONOGRAMA DE TRABAJO con mínimo:<br>Horas de desarrollo<br>Estructuración de IVR<br>Capacitación de los agentes<br>Cronograma el mismo día de inicio<br>Niveles de atención                                                                                                                                                                                                                                                        |        |    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|    | <p>Niveles de servicio</p> <p>05 días hábiles inicio prestación del servicio</p> <p>Una vez firmada el acta, el contratista cuenta 05 días hábiles para dar inicio a la prestación de los servicios objeto del contrato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 3  | La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS debe entregar al oferente el alcance y detalle los procesos a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fija tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 4  | EL oferente al inicio de la operación, debe entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral. (v) certificado de la universidad o centro de formación autorizado en el que se acredite la formación solicitada para el agente y supervisor. (vi) Dirección de residencia y teléfono. (vii) número de contrato fecha inicio y finalización.                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| 5  | Durante los dos (2) primeros meses de ejecución del contrato, el oferente y La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios contratados cumplen con el objeto contractual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 6  | EL oferente debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato, la cual será entregada de manera mensual al supervisor del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 7  | EL oferente debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 8  | EL oferente debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS (Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.) según horas de desarrollo incluidas en el contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| 9  | EL oferente debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos, la cual debe ser entregada únicamente al supervisor del contrato y/o ordenador del gasto del contrato, en cualquier momento en que se ha requerido durante la ejecución del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 10 | EL oferente debe poner a disposición de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS herramientas para realizar monitoreo y calidad, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados entre otras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| 11 | EL oferente debe contar con Agentes de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones, incapacidades). En todo caso, el CONTRATISTA debe garantizar que los Servicios operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 12 | La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al CONTRATISTA el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con los indicadores correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 13 | <p>El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente:</p> <p>Lunes a viernes (días hábiles): de 08:00 am a 5:00 pm</p> <p>Sábados: de 08:00 am a 12:00 m</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| 14 | EL oferente debe poner a disposición para La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el CONTRATISTA proporcionará a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios contratados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| 15 | <p>El recurso humano contratado para gestionar la operación del presente contrato debe contar con equipo de cómputo y el sistema operativo debe ser (i) Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El CONTRATISTA debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio.</p> <p>El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.</p> |  |  |
| 16 | Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| 17 | <p>EL oferente debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe:</p> <p>i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación;</p> <p>ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación;</p> <p>iii. Generar reportes diarios y consolidados</p> <p>iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.</p>                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 18 | El Proponente debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, Tiempos mínimos de operación (TMO), agente que recibe la llamada. El CONTRATISTA debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses, las cuales podrán ser solicitadas por el supervisor del contrato y/o ordenador del gasto.                                                                                                                                                            |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 19 | EL oferente proporcionará la línea telefónica para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) la cual debe funcionar con todos los operadores TIGO, MOVISTAR, CLARO entre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 20 | EL oferente es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El CONTRATISTA es responsable de respaldar y proteger la información de modo que esta quede a disposición de la Unidad Prestadora de Salud Caldas y pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 21 | Entregar a La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la carta de inicio para la prestación de los Servicios del Contac center, Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios contratados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 22 | EL oferente debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar:<br>i. El número único de llamada<br>ii. Fecha y hora de la llamada<br>iii. El agente que atiende la llamada<br>iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud caldas<br>v. Motivo de la llamada.<br>vi. Motivo de la terminación de la llamada<br>vii. Observaciones a la llamada<br>viii. Estado de la llamada<br>ix. Tiempo de llamada<br>x. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora).<br>xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora).<br>xii. Integración o CTI                                                                                                                                                          |  |  |
| 23 | EL oferente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita:<br>(i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes;<br>(ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución.<br>(iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.<br>(iv) Informar el tiempo de espera aproximado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| 24 | EL oferente debe disponer de un software de gestión telefónica que permita:<br>i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada.<br>ii. Enrutamiento realizado de la llamada<br>iii. Reprogramar la llamada<br>iv. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).<br>v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.<br>vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes.<br>vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.<br>viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del Coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes.<br>ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.                                                |  |  |
| 25 | Los Servicios contratados por La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede del CONTRATISTA, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debiendo contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo.<br>El recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con la Unidad Prestadora de Salud caldas según las necesidades de la operación<br>EL oferente asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los Niveles de Atención definidos.<br>EL oferente debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información. |  |  |
| 26 | Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 27 | Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| 28 | Garantizar que los datos personales entregados por la Unidad Prestadora de Salud Caldas sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| 29 | Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 30 | EL oferente debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio, anexando la documentación correspondiente, la cual se encuentra relacionada el a FORMA DE PAGO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 31 | Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| 32 | Atender los cambios solicitados por La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 33 | Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 34 | Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 35 | EL oferente debe Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS que se requieran para la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| 36 | EL oferente debe asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del presente contrato y lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del presente contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA al momento de la presentación de la propuesta económica, conforme a la necesidad de La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS. |  |  |
| 37 | EL oferente debe dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.                                                                                                                                                                     |  |  |

ESPECIFICACIONES DEL LOS SERVICIOS

| Agente Técnico                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CUMPLE |    |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SI     | NO |
| Nivel de Educación                  | Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.<br>La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |    |
| Experiencia                         | Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |    |
| Habilidades y destrezas             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aptitud de servicio</li><li>• Excelente manejo de relaciones interpersonales</li><li>• Habilidad para negociación</li><li>• Disciplina</li><li>• Organización</li><li>• Capacidad para seguimiento de instrucciones</li><li>• Disposición para el trabajo bajo presión</li><li>• Habilidades de digitación</li><li>• Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail)</li><li>• Habilidades de consulta en Internet</li><li>• Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |    |
| Funciones recomendadas              | Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes.<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación</li><li>• Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios de Contac Center.</li><li>• Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios CONTAC CENTER.</li><li>• Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio del contrato.</li></ul> |        |    |
| Asignación salarial mínima          | Dos puntos dos (2.2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, con contrato de trabajo más prestaciones de ley. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |    |
| SUPERVISOR SERVICIO CONTAC CENTER   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |    |
| Alcance del servicio                | Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |    |
| Herramientas de Hardware y Software | Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                                                                                  | Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.<br><br>El CONTRATISTA debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Nivel de Educación                                                               | Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Unidad Prestadora de Salud caldas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| Experiencia                                                                      | Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Habilidades y destrezas                                                          | Excelentes relaciones personales<br>Capacidad de liderazgo<br>Habilidad para negociación<br>Capacidad de análisis y organización de datos<br>Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de correo electrónico, bases de Datos).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Funciones recomendadas                                                           | Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Unidad Prestadora de Salud Caldas;<br>Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio<br>Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)<br>Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.<br>Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.<br>Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.<br>Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.<br>Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.<br>Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición<br>Identificar necesidades formativas.<br>Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora. |  |  |
| Asignación salarial mínima                                                       | Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |
| Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Alcance del Servicio                                                             | Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| Unidad de facturación del servicio                                               | Anuncio Grabado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| Características requeridas                                                       | Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Unidad Prestadora de Salud caldas, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias<br><br>El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Unidad Prestadora de Salud caldas, sin necesidad que la persona que graba el mensaje en el idioma diferente sea nativa en ese idioma solicitado.<br><br>La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir.<br><br>Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades.<br><br>El CONTRATISTA factura los anuncios grabados en el respectivo mes.<br><br>La Unidad Prestadora de Salud caldas debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio.<br><br>Cada anuncio grabado debe ser de máximo 3 minutos. En caso de que cada anuncio exceda los 3 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej. 1 Anuncio de 17 minutos, se facturan 6 anuncios                                                                                                                      |  |  |
| Tipo de Anuncio                                                                  | Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| HORAS DE DESARROLLO                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>Alcance del servicio</b>                                            | Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| <b>Unidad de facturación del servicio</b>                              | Hora desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| <b>Descripción</b>                                                     | <p>Servicio de hora de desarrollo para implementar IVR transaccional, USSD, click to call, web callback, video llamada, transferencia de chat u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades de la Entidad Compradora, que deben acordar el Proveedor y la Entidad.</p> <p>Se contemplan desarrollos relacionados con consultas a sistemas de información de la Unidad Prestadora de Salud caldas por parte del IVR transaccional, integración con otras aplicaciones, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con CTI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| <b>Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| <b>Alcance del servicio</b>                                            | Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| <b>Unidad de facturación del servicio</b>                              | Tipo SMS enviado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| <b>Descripción</b>                                                     | <p>Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Unidad Prestadora de Salud caldas, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje.</p> <p>En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contengan el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &amp;, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado.</p> <p>El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura.</p> <p>El CONTRATISTA debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de <del>más</del> 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía.</p> <p>La Unidad Prestadora de Salud caldas debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada.</p> <p>El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática y por una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El CONTRATISTA debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados.</p> <p>La debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS.</p> <p>Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas recibidas.</p> |  |  |
| <b>Tipo de SMS</b>                                                     | SMS en una vía SMS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| <b>Horario de disponibilidad del servicio</b>                          | Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| <b>Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| <b>Alcance del servicio</b>                                            | Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| <b>Unidad de facturación del servicio</b>                              | Minuto IVR Enrutador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| <b>Descripción</b>                                                     | <p>El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento.</p> <p>Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada.</p> <p>La Unidad Prestadora de Salud caldas define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                                                                          | La Entidad Compradora debe contemplar los minutos requeridos para aplicación de las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Canal de atención                                                        | Telefónico o Voz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| Horario de disponibilidad del servicio                                   | Servicio 7x24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Minutos de conexión outbound/inbound                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Alcance del servicio                                                     | Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Unidad Prestadora de Salud caldas, es decir minutos de telefonía.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| Unidad de facturación del servicio                                       | Valor Minuto (Tipo de Minuto)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Descripción                                                              | Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Canal de atención                                                        | El CONTRATISTA de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Tipo de Minuto                                                           | Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| Reporte                                                                  | El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente:<br><br>Si la llamada fue efectiva<br>Duración de la llamada<br>No contestada<br>Número o contacto erróneo<br>Cuelgue de la llamada<br>Celular apagado<br>Buzón de voz                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| Troncal SIP                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Alcance del servicio                                                     | Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
| Unidad de facturación del servicio                                       | Canal en troncal SIP / Mes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| Detalle                                                                  | Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio.<br><br>El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz.<br><br>El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio.<br>Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal. |  |  |
| Horario de disponibilidad del servicio                                   | Servicio 7x24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Plataforma de Centro de Contacto para Agente                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| Alcance del servicio                                                     | Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| Unidad de facturación del servicio<br>Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2) | Licencia por Agente por canal / Mes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| Unidad de facturación del servicio<br>Plataforma Omnicanal (Lote 1)      | Licencia por posición / Mes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
| Característica requerida                                                 | Descripción del requerimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| Modalidad de licenciamiento                                              | Plataforma Omnicanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |

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

Firma Representante Legal \_\_\_\_\_

C.C. N° \_\_\_\_\_

ANEXO No. 03  
OFERTA ECONÓMICA

La adjudicación de este proceso se realizará por el total del presupuesto establecido para la presente invitación, por lo tanto, en el link que trae el proceso, (dentro de la plataforma SECOP II) “SOBRE UNICO para especificar el valor ofertado, deberá indicar \$130.000.000,00

Al ser este un proceso que será adjudicado por el valor total del presupuesto disponible, y a fin de determinar quien presenta la oferta con los precios más bajos la escogencia recaerá sobre aquella oferta CON EL MAYOR PORCENTAJE DE DESCUENTO sobre el precio techo establecido, que deberá quedar diligenciado en la Plataforma SECOP II.

**PARA TENER EN CUENTA**

| ITEM                            | DESCRIPCIÓN                                  | CARACTERÍSTICAS                            | VALOR UNITARIO POR MES | VALOR DIA ESTIMADO | CANTIDAD POR DIA | VALOR ESTIMADO CANTIDAD POR DIA |
|---------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------|--------------------|------------------|---------------------------------|
| 1                               | Agente general                               | Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico | \$ 4.493.481,20        | \$149.782,70       | 3                | \$449.348,1                     |
| 2                               | Supervisor Servicios                         | Jornada Ordinaria/ Detallada               | \$ 8.622.669,22        | \$287.422,30       | 1                | \$287.422,30                    |
| 3                               | Troncal SIP                                  | NA                                         | \$ 49.856,28           | \$1.661,87         | 30               | \$49.856,1                      |
| 4                               | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal                                  | \$ 140.147,59          | \$4.671,58         | 3                | \$14.014,74                     |
| VALOR TOTAL ESTIMADO POR 01 DIA |                                              |                                            |                        |                    |                  | \$800.641,24                    |

Lo anterior, teniendo en cuenta que, de acuerdo a lo normado en el Código Sustantivo del Trabajo, todos los meses se presumen de 30 días.

**SERVICIOS DE CONSUMO**

| ITEM | DESCRIPCIÓN                                                                      | CARACTERÍSTICAS            | UNIDAD DE MEDIDA | PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|---------------------------------------|
| 5    | Gravacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva | Voz profesional            | 1                | \$ 40.700,96                          |
| 6    | Hora desarrollo                                                                  | NA                         | 1                | \$ 127.397,81                         |
| 7    | Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos                  | SMS en una vía             | 1                | \$ 6,07                               |
| 8    | Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador                                | NA                         | 1                | \$ 16,55                              |
| 9    | Minutos de conexión outbound/inbound                                             | Outbound de fijo a celular | 1                | \$ 46,47                              |

El valor a cancelar mensual de los ítems 5 a 9 dependerá de la cantidad prestada durante cada período.

Al ser este un proceso que será adjudicado por el valor total del presupuesto disponible, y a fin de determinar quien presenta la oferta con los precios más bajos la escogencia recaerá sobre aquella oferta **CON EL MAYOR PORCENTAJE DE DESCUENTO sobre el precio techo**, el cual debe diligenciarse en la Plataforma SECOP II.

Finalmente, se suprime de la invitación el formulario 13 “DE IDONEIDAD DEL RECURSO HUMANO OFRECIDO” toda vez que, para el presente proceso no aplica.

Una vez realizadas las aclaraciones dentro de la respectiva adenda, se procede a realizar la publicación en el portal único de contratación [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).

Atentamente,

**ORIGINAL FIRMADO**

Teniente coronel **JOHN ANDERSON VARGAS IZAO**  
Comandante Policía Metropolitana de Manizales (E)

Elaboró: St. Mariana Buitrago Carmona  
UPRES JEFAD

Revisó: IT. Ricardo Andrés Palacio Piedrahita  
UPRES JEFAD

Revisó: Sonia Marina Ortiz Álvarez  
UPRES ASJ

Revisó: ST. Lina María García León  
UPRES JEFAT

Revisó: CT. Eliana Marcela Loaiza García  
MEMAZ AREAD

**INFORMACIÓN PÚBLICA**