MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
POLICÍA METROPOLITANA DE MANIZALES
UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS

1037227857

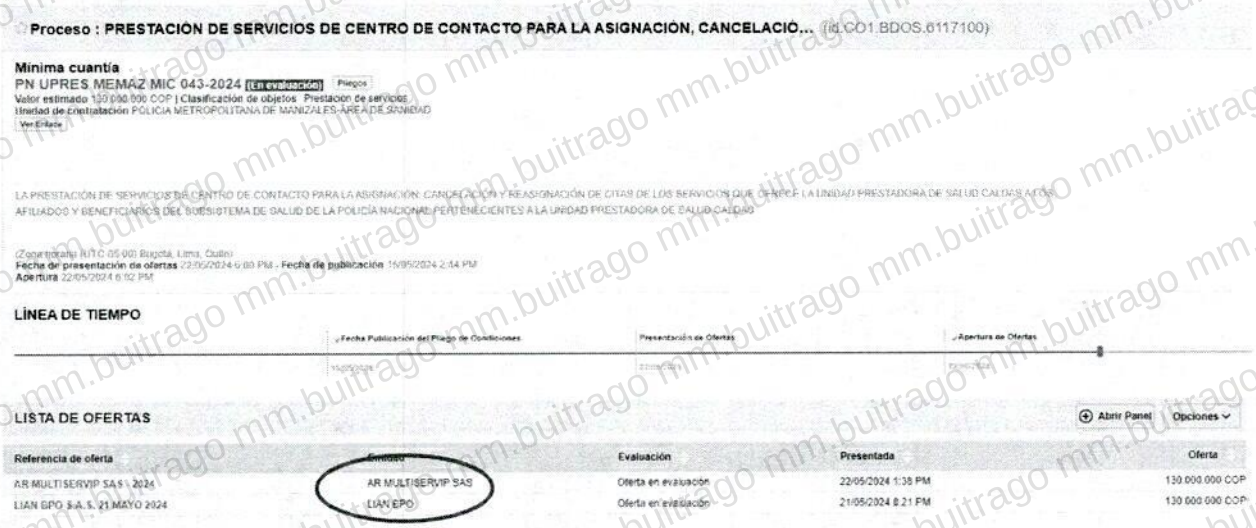
No. GS-2024- / UPRES-JEFAD 29.25

Manizales, 27 de mayo de 2024

Señor teniente coronel
JHON ANDERSON VARGAS IZAO
Comandante Policía Metropolitana de Manizales (E)
Carrera 25 No. 32-50
Manizales Caldas

Asunto: Informe de verificación de requisitos mínimos habilitantes, técnicos, jurídicos y económico, oferta proceso PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1082 de 2015, en el Manual de la Modalidad de Selección de Mínima Cuantía de Colombia Compra Eficiente y la Resolución No. 03049 del 30 de julio de 2014 por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional y la Resolución No. 00090 del 15/01/2018 "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptando mediante Resolución 03049 de 2014, nos permitimos presentar a mi Coronel informe de verificación de requisitos mínimos habilitantes, técnicos, jurídicos y económicos, de la propuesta presentada el día 21/05/2024 8:21 p.m., por ser la más económica, como se evidencia dentro del proceso de contratación de Mínima Cuantía No. PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024, cuyo objeto es ***"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"***, donde una vez realizada la apertura de sobres en el SECOP II, cumpliendo con el cronograma establecido en la invitación se observan los siguientes resultados:



Lo anterior, basado en información publicada en el Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II y de acuerdo a la forma de evaluación establecida en el citado proceso, la cual dice: "*…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"* y se procede a realizar la verificación económica de los oferentes; así:

1037227857

N°	OFERENTE	CC./NIT	DESCUENTO OFERTADO
1	LIAN BPO SAS	900271394-3	2,65%
2	AR MULTISERVIP SAS	901202847-7	2,4%

AR MULTISERVIP SAS

3.4 CARTA DE INTEGRIDAD DE PRECIOS: Los precios deben incluir la carga tributaria, arancelaria de ley, todos los costos administrativos como seguros y fletes. No se aceptan reajustes ni cobros adicionales

Sí No

3.5 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

130.000.000

3.6 Indicar el PORCENTAJE DE DESCUENTO ofrecido sobre el precio techo establecido, el cual se relaciona en el anexo N° 3 y anexar el mismo

2.4

LIAN BPO SAS

El Proponente debe anexar estos documentos en su oferta en la pregunta 'CARTA DE SOSTENIMIENTO DE PRECIOS: Los precios tienen un tiempo máximo de sostenimiento que será equivalente a la vigencia del contrato a celebrar y de sus adiciones cuando sea necesaria, el cual deberá ser anexado en carta firmada por el representante legal o quien haga sus veces por medio de poder expreso para hacerlo. (diligenciar formulario No. 11).'.

3.4 CARTA DE INTEGRIDAD DE PRECIOS: Los precios deben incluir la carga tributaria, arancelaria de ley, todos los costos administrativos como seguros y fletes. No se aceptan reajustes ni cobros adicionales

Sí No

3.5 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

130.000.000

3.6 Indicar el PORCENTAJE DE DESCUENTO ofrecido sobre el precio techo establecido, el cual se relaciona en el anexo N° 3 y anexar el mismo

2,65

La entidad **LIAN BPO SAS con NIT 900271394-3**, fue el proponente que presenta el mayor porcentaje de descuento con un **2.65%** sobre el presupuesto oficial; siendo esta oferta **la más económica,** cumpliendo con el criterio de evaluación para establecer la mejor oferta como se evidencia dentro del proceso de contratación de Mínima Cuantía PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024, mediante el cual se pretende contratar ***"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".***

Teniendo en cuenta lo anterior y con base en la INVITACIÓN PÚBLICA A PRESENTAR OFERTA AL PROCESO DE MININA CUANTÍA PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024, se procedió a la verificación de los requisitos mínimos habilitantes de la oferta presentada por la Entidad **LIAN BPO SAS con NIT 900271394-3**, obteniendo los siguientes resultados así:

VERIFICACIÓN ECONÓMICA

VERIFICACIÓN	COMITÉ EVALUADOR	VERIFICACÓN
Comunicado oficial GS-2024-052354-DECAL de fecha 23/05/2024	PS-12 LUZ NELLY PARRA PARRA	CUMPLE

Que, basado a la información publicada en el Portal Único de Contratación Estatal www.colombiacompra.gov.co SECOP II y de acuerdo a la forma de evaluación establecido en la invitación del citado proceso, se procede a realizar la verificación económica de los interesados así:

OFERENTE	CC./NIT	DESCUENTO OFERTADO
AR MULTISERVIP SAS	901202847-7	2,4%
LIAN BPO SAS	900271394-3	2.65%

VALOR PROCESO: CIENTO TREINTA MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL VIGENTE ($130'000.000,00), Vigencia 2024.

De acuerdo al orden de elegibilidad se procede a realizar la evaluación a la propuesta más económica presentada dentro del proceso **PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024** el proponente **LIAN BPO SAS** una vez verificada la oferta se pudo observar que oferta el **2.65**% de descuento el cual va ser aplicado a cada uno de los ítems según lo diligenciado en el ítem 3 criterios de selección y evaluación de las propuestas-requisitos habilitantes económicos numeral 3 porcentaje de descuento del portal UNICO DE CONTRATACION ESTATAL SECOP II.

Por lo anterior informo que según lo establece la invitación de la siguiente manera:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 5, del artículo 2 de la ley 1150 del 2007, modificado por la ley 2069 del 2020, el Articulo 2.2.1.2.1.5.2 de Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, modificado por el artículo 2 del decreto 1860 del 2021 y que el presupuesto no sobrepasa el 10% de la menor cuantía para la Policía Nacional, la escogencia recaerá sobre aquella oferta **CON EL MENOR PRECIO FINAL**, siempre que se encuentre en condiciones de mercado y satisfaga las necesidades de la entidad. Si ésta no cumple con las condiciones de la invitación, la Entidad Estatal debe verificar el cumplimiento de los requisitos de la invitación de la oferta con el segundo menor precio, y así sucesivamente, así mismo el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos. Los precios o tarifas pactadas deberán conservarse por parte del oferente durante todo el tiempo de la vigencia del contrato y hasta su liquidación.

En el caso que se presente una sola oferta, se podrá adjudicar el contrato cuando esta cumpla con los requisitos habilitantes exigidos (técnicos, económicos y jurídicos) siempre que la oferta satisfaga los requerimientos contenidos en la invitación publica, de acuerdo con lo establecido en el sub numeral 8, numeral 2.2.5.4 Procedimiento de la Resolución 03049 del 30 de Julio de 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional y la Resolución 00090 del 15 de enero de 2018 por la cual se complementa el manual de contratación de la Policía Nacional. Es de anotar que es de obligatorio cumplimiento el ofrecimiento del 100% de los ítems solicitados para que la oferta pueda ser objeto de verificación, así mismo el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos solicitados.

Si una vez verificadas todas las ofertas presentadas, no se logra la habilitación, el proceso se declarará desierto.

CONCEPTO ECONOMICO: Teniendo en cuenta que la empresa **LIAN BPO SAS**, oferto el 2,65% de descuento; **CUMPLE,** el porcentaje de descuento será aplicado a cada para cada uno de los ítems del proceso de acuerdo a lo siguiente:



Así mismo el oferente presenta los siguientes documentos de orden económico solicitados en la invitación los cuales se encuentran vigentes y diligenciados por el representante legal

- ✓ CERTIFICACIÓN BANCARIA vigente y activa con una fecha de expedición **no superior a 30 días**.
- ✓ DATOS BÁSICOS BENEFICIARIO CUENTA **(Formulario No. 2)**
- ✓ CARTA DE SOSTENIMIENTO DE PRECIOS: Los precios tienen un tiempo máximo de sostenimiento que será equivalente a la vigencia del contrato a celebrar y de sus adiciones cuando sea necesaria, el cual deberá ser anexado en carta firmada por el representante legal o quien haga sus veces por medio de poder expreso para hacerlo **(Formato No. 11).**
- ✓ CARTA DE INTEGRIDAD DE PRECIOS: Los precios deben incluir la carga tributaria, arancelaria de ley, todos los costos administrativos como seguros y fletes. No se aceptan reajustes ni cobros adicionales, aunque no anexan (**Formato** No. **12)** LIAN BPO S.A.S se compromete a tener en cuenta los impuestos tributarios de ley.

CONSIDERACIONES FINALES

De acuerdo con la información que antecede al oferente **LIAN BPO SAS**, **identificada** con NIT. **# 900271394-3, CUMPLE** con la totalidad de requerimientos de orden económico establecidos en la invitación del proceso PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024

VERIFICACIÓN JURÍDICA

VERIFICACIÓN	COMITÉ EVALUADOR	VERIFICACÓN
Comunicado oficial GS-2024-052363-DECAL de fecha 23/05/2024	Abogada SONIA MARINA ORTIZ ALVAREZ	**NO CUMPLE**

ITEM	ENTIDAD	
	LIAN BPO S.A.S. NIT. 9900271394-3	
CARTA DE PRESENTACION	Se anexa del 21/05/2024	
CERTIFICIADO DE EXISTENCIA REPRESENTACION LEGAL	EXPEDICION	03/05/2024
	MATRICULA	Matrícula No: 195106 Fecha de matrícula: 10 de marzo de 2009.
	VIGENCIA	Indefinida
	RENOVACION	14 de marzo de 2024
	OBJETO SOCIAL	Acorde con el proceso.
	REPRESENTACION LEGAL	YERLY ANDREA SALAZAR VEGA C.C. No. 1.082.215.054 del 06/05/2008
	CAPACIDAD	Cumple. Sin limitaciones (Realizar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir los fines de la sociedad.)
ACTA DE JUNTA DE SOCIOS SI APLICA	NA.	
TAMAÑO EMPRESARIAL	PEQUETA EMPRESA **INFORMA – TAMAÑO DE EMPRESA** o en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 10' E el tamaño de la empresa es PEQUEÑA EMPRESA.	
CONSULTA SANCIONES, MULTAS, INCUMPLIMIENTOS-CADUCIDAD	Revisada la página de "PACO y RUES no registra sanciones.	

PODER SI APLICA	No aplica
FOTOCOPIA CC REP. LEGAL Y/O APODERADO	Se publica cumple
RUT Fecha de impresión no superior a 90 días	Se publican , impreso del 16/05/2024  Actividad principal / Actividad secundaria 46. Código 8291 — 47. Fecha inicio actividad 2009/03/05 48. Código 8220 — 49. Fecha inicio actividad 2009/03/05 — 50 Responsabilidades, C 53. Código 7 14 42 47 48 52 55 07- Retención en la fuente a título de rent 14- Informante de exogena 42- Obligado a llevar contabilidad 47 - Régimen Simple de Tributación - SIM 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA 52 - Facturador electrónico 55 - Informante de Beneficiarios Finales Usuarios aduaneros 54. Código exclusivo de la DIAN 61. Fecha Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre 985. Cargo Fecha generación documento PDF: 16-05-2024 11:18
VERIFICACION ANTECEDENTES CONTRALORIA –PROCURADURIA	Se realiza consulta de antecedentes del 23/05/2024 sin antecedentes
CERTIFICADO JUDICIAL Y CONSULTA REGISTRO DE INFRACTORES CODIGO DE POLICIA	Se realiza consulta de antecedentes del 23/05/2024 sin antecedentes
REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSO REDAM.	El oferente anexa documento donde indica que no es deudor alimentario moroso. Se anexa consulta del 20/05/2024 sin registro Cumple
PAZ Y SALVO PARAFISCALES ULTIMA PLANILLA DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL.	No se anexa
ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	Se anexa y cumple
ORIGEN LICITO DE LOS RECURSOS	Se anexa del 21/05/2024 y cumple
COMPROMISO ANTICORRUPCION	Falta

CONCEPTO	Para poder quedar habilitado jurídicamente debe: Anexar el paz y salvo de parafiscales y ultima planilla de pago de parafiscales y seguridad social que debía estar cancelada para la fecha de cierre del proceso. (El archivo comprimido no permitió su revisión). De otro lado el oferente también debe anexar diligenciado y firmado el formulario COMPROMISO ANTICORRUPCIÒN.

De igual forma se realizan las consultas de antecedentes respectivamente.

VERIFICACIÓN TÉCNICA

VERIFICACIÓN	COMITÉ EVALUADOR	VERIFICACÓN
Comunicado oficial **GS-2024-052785-DECAL** de fecha 23/05/2024	Subintendente GERMÁN CARDONA	**NO CUMPLE**

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

SERVICIOS DE CONSUMO

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

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.	X	
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: INCLUIR CRONOGRAMA DE TRABAJO con mínimo: Horas de desarrollo Estructuración de IVR Capacitación de los agentes Cronograma el mismo día de inicio	X	

103722785

	Niveles de atención Niveles de servicio 05 días hábiles inicio prestación del servicio Una vez firmada el acta, el contratista cuenta 05 días hábiles para dar inicio a la prestación de los servicios objeto del contrato.		
3	La UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS debe entregar al oferente el alcance y detalle los procesos a tercearizar, 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.	X	
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.	X	
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.	X	
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.	X	
7	EL oferente debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.	X	
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	X	
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.	X	
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	X	
11	EL oferente debe contar con Agentes de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, 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.	X	
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.	X	
13	El horario de disponibilidad para la ejecución del contrato es el siguiente: Lunes a viernes (días hábiles): de 08:00 am a 5:00 pm Sábados: de 08:00 am a 12:00 m	X	
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.	X	
15	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. 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.	X	

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.	X	
17	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: i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación; iii. Generar reportes diarios y consolidados iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.	X	
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.	X	
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.	X	
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.	X	
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	X	
22	EL oferente debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: i. El número único de llamada ii. Fecha y hora de la llamada iii. El agente que atiende la llamada iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Unidad Prestadora de Salud caldas v. Motivo de la llamada. vi. Motivo de la terminación de la llamada vii. Observaciones a la llamada viii. Estado de la llamada ix. Tiempo de llamada 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). xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). xii. Integración o CTI	X	
23	EL oferente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita: (i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; (ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. (iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. (iv) Informar el tiempo de espera aproximado	X	
24	EL oferente debe disponer de un software de gestión telefónica que permita: i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada. ii. Enrutamiento realizado de la llamada iii. Reprogramar la llamada 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).	X	

1037227857

	v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes. vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del Coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. 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. 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 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. EL oferente debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información.	X	
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	X	
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	X	
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.	X	
29	Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del presente contrato	X	
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.	X	
31	Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas.	X	
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.	X	
33	Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al CONTRATISTA en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo	X	
34	Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	X	
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.	X	
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.	X	
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.	X	

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. 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	X	
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar		
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet		
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. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios de Contac Center. • 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. • 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.		
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.		X
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.	X	
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. 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 Capacidad de liderazgo Habilidad para negociación Capacidad de análisis y organización de datos		

1037227857

	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).		
Funciones recomendadas	Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Unidad Prestadora de Salud Caldas; 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 Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. 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 Identificar necesidades formativas. 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.	X	
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	X	
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 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. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades. El CONTRATISTA factura los anuncios grabados en el respectivo mes. La Unidad Prestadora de Salud caldas debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. 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			
Alcance del servicio	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.	X	
Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo		
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar IVR transaccional, USSD, clic 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. 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.		
Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos			
Alcance del servicio	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	X	
Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado		
Descripción	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. 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 (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado. 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. El CONTRATISTA debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 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. 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. 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. La debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS. 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.		
Tipo de SMS	SMS en una vía SMS		

1037227857

Horario de disponibilidad del servicio	Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente.		
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador			
Alcance del servicio	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.	X	
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador		
Descripción	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. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. 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. 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.	X	
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: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada Número o contacto errado Cuelgue de la llamada Celular apagado 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.	X	
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. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. 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.	X	
Unidad de facturación del servicio Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)	Licencia por Agente por canal / Mes		
Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)	Licencia por posición / Mes		
Característica requerida	Descripción del requerimiento		
Modalidad de licenciamiento	Plataforma Omnicanal		

CONSIDERACIONES FINALES

De acuerdo con la información Que antecede al oferente LIAN BPO SAS, identificada con NIT # 900271394-3, NO CUMPLE con la totalidad de los requerimientos de orden técnico debe subsanar la totalidad de los ítems de especificaciones de los servicios, faltando por diligenciar la casilla asignación salarial mínima, para técnicos, tecnólogos o estudiantes; establecidos en la invitación del proceso PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024.

Que, dado lo relacionado anteriormente, se publican los informes y se concede un día hábil para la subsanación de los documentos faltantes y observaciones a las evaluaciones, siendo estos presentadas el día 26/05/2024 siendo las 9:29:24 PM, Referencia del mensaje CO1.MSG.6231046, se corre traslado al comité técnico y jurídico, de los documentos allegados para la respectiva evaluación, y se presentaron los siguientes resultados:

SEGUNDA VERIFICACIÓN JURÍDICA

VERIFICACIÓN	COMITÉ EVALUADOR	VERIFICACÓN
Comunicado oficial GS-2024-053466-DECAL de fecha 27/05/2024	Abogada SONIA MARINA ORTIZ ALVAREZ	**CUMPLE**

ITEM	ENTIDAD
	LIAN BPO S.A.S. NIT. 9900271394-3
PAZ Y SALVO PARAFISCALES ULTIMA PLANILLA DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL.	Se adjunta tanto el paz y salvo como la planilla de pago de la forma solicitada. Cumple
COMPROMISO ANTICORRUPCION	Se anexa diligenciado y firmado el documento solicitado. Cumple
CONCEPTO	Cumple

SEGUNDA VERIFICACIÓN TÉCNICA

VERIFICACIÓN	COMITÉ EVALUADOR	VERIFICACÓN
Comunicado oficial **GS-2024-053563-DECAL** de fecha 27/05/2024	Subintendente GERMÁN CARDONA	**CUMPLE**

1037227857

De acuerdo con la información que antecede al oferente **LIAN BPO SAS**, identificada con NIT. # **900271394-3**, **CUMPLE** con la totalidad de requerimientos de orden técnico en cuanto a la totalidad de los ítems de especificaciones de los servicios diligenciados y establecidos en la invitación del proceso PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024.

Finalmente informar que, no se recibieron observaciones frente a las evaluaciones.

Por lo anterior se cuenta con un (1) día hábil siguiente, a partir de la publicación del presente informe de evaluación y verificación de requisitos mínimos habilitantes, para que los proponentes presenten las observaciones que se considere pertinentes al presente informe.

Posterior a su conocimiento solicitamos a mi coronel, autorice la publicación del presente informe en el SECOP II (Sistema Electrónico para la Contratación Pública), a través de la página www.colombiacompra.gov.co, lo cual debe realizarse en el plazo establecido en el cronograma de la invitación pública.

Atentamente,

Subintendente **MARIANA BUITRAGO CARMONA**
Analista de contratos UPRES Caldas

Germán Cardona

Subintendente **GERMAN CARDONA**
Comité Técnico

PRS08 **SONIA MARINA ORTIZ ÁLVAREZ**
Comité Jurídico

PS-12 **LUZ NELLY PARRA PARRA**
Comité Económico

Elaborado por: Comité Evaluador
Fecha de elaboración: 27/05/2024
Ubicación: C:\Procesos2024 / Contac Center

Carrera 25 No. 32-50, Barrio Linares
Teléfono 8982904 Ext. 41359
decal.espco-con@policia.gov.co
www.policia.gov.co

1037227857