No. GS-2024- 055377 -UPRES – JEFAD -29.25

Manizales, 31 MAY 2024

Señora
YERLY ANDREA SALAZAR VEGA
Representante legal LIAN BPO S.A.S
CL 9 7 59 EL CENTRO
E-mail: gerencia@grupolian.com.co
Teléfono: 3123376532 - 3103157037
Neiva, Huila

Asunto: Aceptación Oferta No. 91-7-20046-24
Proceso PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024

Con toda atención me permito informarle que la propuesta presentada por usted, el día 21/05/2024, dentro del proceso 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" por un valor de adjudicación de CIENTO TREINTA MILLONES DE PESOS ($130.000.000,00) incluido IVA (si aplica), ha sido aceptada por el Comando de la Policía Metropolitana de Manizales, así:

CONTRATANTE	LA NACION - POLICÍA NACIONAL METROPOLITANA DE MANIZALES
ORDENADOR DEL GASTO	Teniente coronel JOHN ANDERSON VARGAS IZAO
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	79.924.827
CARGO	COMANDANTE POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES ENCARGADO
DISPOSICIÓN DE NOMBRAMIENTO	Mediante OAP (Orden Administrativa de Personal) N° 140 de fecha 19/05/2024
RESOLUCIÓN DE DELEGACIÓN	Resolución No. 0579 28 de febrero 2024
CONTRATISTA	NOMBRE: LIAN BPO S.A.S NIT: 900271394-3 REPRESENTANTE LEGAL: YERLY ANDREA SALAZAR VEGA DOC. IDENTIDAD: 1.082.215.054 de Yaguará Huila CIUDAD NOTIFICACIÓN: Neiva, Huila Dirección: CL 9 7 59 EL CENTRO Tel: 3123376532 - 3103157037 E-mail: gerencia@grupolian.com.co - gerencia@lianbpo.com.co
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será el funcionario responsable del cargue, seguimiento y control de las agendas de la Unidad Prestadora de Salud Caldas, o quien haga sus veces o quien con posteridad designe el ordenador del gasto, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato de acuerdo con las

	funciones asignadas para el efecto en la Resolución No. 00090 del 2018. Para estos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 26 de la ley 80 del 1993, los artículos 83 y 84 de la ley 1474 del 2011, la resolución 00090 del 2018 y demás normas que regulen la materia. El supervisor del contrato en cumplimiento de sus funciones, deberá preparar y presentar al ordenador del gasto informes sobre la gestión con fecha 10 de cada mes, en el que se deberá enunciar de forma puntual la ejecución física del contrato, relacionando para ello los aspectos de carácter técnico, administrativo, financiero y legal del respectivo negocio jurídico. Los informes de seguimiento, deben ser presentados de forma física dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes y durante la ejecución del contrato en el formato establecido en la suite visión empresarial, así mismo se debe realizar su publicación en el SECOP II, módulo de gestión contractual, con el fin de dar cumplimiento al Artículo 2.1.1.2.1.8. del Decreto 1081 de 2015, que establece lo siguiente: "(...)Publicación de la ejecución de contratos. Para efectos del cumplimiento de la obligación contenida en el literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, relativa a la información sobre la ejecución de contratos, el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato (...)". Informe que deberá ser publicado en la plataforma SECOP II, con plazo máximo tres (03) días después de emitido el informe de supervisión; así mismo cuando el contrato se ejecute en su totalidad o se termine anticipadamente se debe elaborar informe de supervisión final junto con la EVALUACIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES en el formato 2BS-FR-0066 y proyectar el acta de liquidación cuando sea el caso, la cual también deberá quedar publicada en la plataforma SECOP II. Deberá coordinar con el contratista la operacionalización de la radicación de las facturas en SIIF NACION, de acuerdo a la CIRCILAR 042 SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA – SIIF NACIÓN del 26 de diciembre de 2023, y trámite de acta de liquidación del contrato. Deberá informar al ordenador del gasto, cuando el contrato se encuentre en un 50% y un 70%, ejecución del contrato, a fin de determinar trámite de adición y/o proceso nuevo y poder garantizar la continuidad en la prestación de los servicios. **SUPERVISION DE AUDITORIA REGLAMENTADA BAJO EN INSTRUCTIVO 013/ DISAN AGESA** • Informar en forma inmediata y por escrito a la dependencia encargada de contratos, cualquier anomalía en la ejecución del contrato. • Requerir por escrito al contratista cuando quiera que este no ejecute, o ejecute indebida o tardíamente las obligaciones surgidas del acuerdo negocial o convencional. • Dar el recibo de satisfacción mensual para su pago si se da cumplimiento a lo pactado, • Verificar que el contratista suministre y mantenga el personal, insumos y/o equipo ofrecido, con las condiciones e idoneidad pactadas. • Solicitar mensualmente el Paz y Salvo de parafiscales, respecto a este pago se aplicará lo contenido en los Artículos 1 y 7 del Decreto 1828 de 2013 ".

	• Remitir mensualmente a la oficina de contratos un informe mensual que contenga la forma como se ha ejecutado el contrato, si se ha dado cumplimiento a todas las exigencias de salud ocupacional y ambiental y demás aspectos del contrato, copia del RAS, copia de la factura y copia de los parafiscales. • Proyectar el acta de liquidación del contrato dentro de los 2 meses siguientes a su finalización. • Y de más funciones de qué habla la Resolución No. 00090 de 2018 y la ley 1474 de 2011. **INFORMES DURANTE LA EJECUCIÓN** En cuanto se refiere al periodo de ejecución del contrato o convenio, en los informes (parciales) que se rindan, se deberán consignar las actividades establecidas en el contrato o convenio, discriminando los aspectos. **I.)** Técnicos, tales como: las modificaciones efectuadas, los insumos suministrados, los servicios prestados y las obras ejecutadas, incluyendo la descripción de las actividades, cantidad y precios unitarios con el fin de evaluar el complimiento del contratista con respecto al contrato de que se trate (obra, suministro, de insumos, entre otros), acorde con las estipulaciones pactadas; **II.)** Financieros o presupuestales tales como: anticipos, facturaciones, entrega de aportes, pagos, etc. **III.)** Administrativos tales como: requerimientos de autoridades, tramites de solicitudes formuladas por el contratista, actas, e información adicional relacionada con el contrato o convenio; y **IV.)** Legales, tales como: retrasos, incumplimientos, inconvenientes presentados y asuntos pendientes por resolver. Además de lo anterior, en los informes que se rindan, se deberán incluir los comentarios conclusiones y recomendaciones que se estimen procedentes.
FORMA DE PAGO	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). 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. 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. • 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.

	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: "El obligado a facturar electrónicamente deberá entregar al adquiriente 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. **NOTA:** 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 NACION''. 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. Para la estructura del presente texto, el contratista deberá comunicarse con el supervisor designado. **PROCEDIMIENTO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO PARA LA EMISIÓN DEL RAS (RECIBO A SATISFACCIÓN):** Una vez radicada la factura por parte del adjudicatario contratista, 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. **LAS FACTURAS DEBEN SER ENTREGADAS EN MEDIO FÍSICO LOS PRIMEROS CINCO (5) DÍAS HÁBILES DE CADA MES.** **REQUISITOS PARA EL PAGO** 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. 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: **a).** 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). **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.

	C) Recibido a satisfacción expedido por el supervisor del contrato (posterior a la auditoria de la Unidad Prestadora de Salud Caldas. d) 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 **e)** EL CONTRATANTE dará trámite a las facturas que no presenten objeciones. **f)** Factura que no cumpla con los requisitos legales vigentes no será radicada **PLATAFORMA SECOP II:** 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.
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	Certificado de Disponibilidad Presupuestal SIIF No. 22324 del 15/05/2024, recurso 16, expedido por el Jefe de Presupuesto de la Policía Metropolitana de Manizales.
VALOR	El valor del presente contrato es de **CIENTO TREINTA MILLONES DE PESOS ($130.000.000,00) M/CTE** para vigencia 2024**,** discriminado así: **PROGRAMA O ATENCION SALUD** ✓ RUBRO A-02-02-02-008-005 SRVICIOS DE SOPORTE Como se discrimina en el anexo económico.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Las contempladas en el anexo No. 1
GARANTIA ÚNICA Y SANCIONES	Dentro de los TRES (3) DÍAS hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos: **1. GARANTÍA ÚNICA:** **a) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Por el VEINTE POR CIENTO (20%) del valor de la aceptación de la oferta ($26.000.000,00) vigente por un término igual de la vigencia de la aceptación de la oferta y SESENTA (60) DÍAS calendario más incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar es decir 11 MESES contados a partir de la fecha de inicio del presente contrato. **b) CALIDAD DE LOS SERVICIOS:** Por el CINCUENTA POR CIENTO (50%) del valor de la aceptación de la oferta ($65.000.000,00), vigente por un término igual de la vigencia de la aceptación de la oferta y un (01) año más, es decir, 01 AÑO, 09 MESES, incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar, contados a partir de la fecha de inicio del presente contrato. **c) SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** por el cinco (5%) del valor de la aceptación de la oferta ($6.500.000,00), vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más es decir 03 AÑOS, 09 MESES incluyendo sus prórrogas si a ello hubiere lugar., contados a partir de la fecha de inicio del presente contrato. **2. SANCIONES: a) MULTAS:** En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas de la presente aceptación de oferta por causas imputables al **CONTRATISTA** - salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1º de la Ley 95 de 1.890 – las partes acuerdan que la **POLICÍA**, mediante acto administrativo, afectará al CONTRATISTA con multas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor dejado de entregar, por cada día de retardo y hasta por un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, de acuerdo con la

	incidencia de la gravedad del incumplimiento o mora en la que incurra, incidencia que será evaluada y cuantificada por el supervisor técnico del contrato. En caso de incumplimiento no valorable en días la sanción a imponer será entre el cero punto cinco (0,5%) por ciento y el cinco (5%) por ciento del valor del contrato según la gravedad del incumplimiento, evaluado por el supervisor del contrato. En todo caso el valor de las multas totales y acumuladas no podrá exceder en ningún evento del (10%) del valor del contrato. Esta sanción se impondrá mediante Acto administrativo motivado, previa audiencia del afectado para garantizar el derecho al debido proceso del contratista, en el que se expresará las causas que dieron lugar a ella, el cual además estará sujeto al agotamiento de la vía gubernativa. **b) MULTA POR LA MORA EN LA CONSTITUCIÓN DE LOS REQUISITOS DE EJECUCIÓN Y LEGALIZACIÓN:** Cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, y/o alguno de los requisitos de legalización, la **POLICÍA** podrá mediante acto administrativo afectar al CONTRATISTA con multa, cuyo valor se liquidará con base en unos cero puntos dos por ciento (0,2%) del valor del contrato, por cada día de retardo y hasta por diez (10) días. **c) PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, EL CONTRATISTA pagará a la **POLICÍA**, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato cuando se trate de incumplimiento total del contrato y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y definitivo de los perjuicios que cause a la **POLICÍA**. No obstante, la **POLICÍA** se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. PARÁGRAFO. - APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: Una vez notificada la resolución por medio de la cual se imponen alguna de las sanciones antes descritas, el CONTRATISTA dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el CONTRATISTA dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del CONTRATISTA si lo hubiere, o acudir a la jurisdicción coactiva.
PLAZO Y FORMA DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será a partir de la firma del contrato, aprobación de la garantía única, expedición del registro presupuestal y la carta de inicio hasta el 31 de octubre 2024 o hasta agotar el presupuesto disponible, lo que primero ocurra.
LUGAR DE ENTREGA	**1. LUGAR DE ENTREGA O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO** El servicio de centro de contacto (Administración o Asignación de citas médicas) se debe prestar en las instalaciones de la entidad contratista de acuerdo a las condiciones exigidas en la ficha técnica. **2. FORMA DE EJECUCIÓN** La forma de ejecución del contrato se realizará de la forma según anexo N° 1 especificaciones técnicas de los servicios de centro de contacto, modalidades y perfiles de los agentes/ pliegos de condiciones, pero teniendo en cuenta los

	requerimientos técnicos particulares para nuestra entidad las cuales fueron definidas en el ítem especificaciones técnicas mínimas. Además, deberá tener en cuenta lo siguiente: a) Designar un funcionario que cumpla funciones de enlace con el supervisor, tanto para la atención de pacientes como problemas administrativos financieros, entre estos, la respuesta a quejas sobre la atención, brindar información estadística etc. b) Cumplir con las condiciones técnicas y el recurso humano solicitadas por la entidad y ofrecidos al momento de presentar la propuesta. c) Presentar plan de contingencia en el evento de casos de fuerza mayor con los servicios y / o profesionales. d) Informar al supervisor del contrato designado por la Unidad Prestadora de Salud Caldas una vez éste se encuentre ejecutado en un Cincuenta (50%) y Ochenta (80%). El contratista prestará en forma continua y permanente los servicios a los usuarios del Subsistema de Salud de la Policía Nacional- Unidad Prestadora de Salud Caldas, bajo los principios de eficacia, universalidad, calidad y solidaridad.
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos colombianos
VIGENCIA DEL CONTRATO	La vigencia del Contrato será igual al Plazo de Ejecución y Cuatro (4) Meses más. Estos cuatro (4) meses son única y exclusivamente para efectos de liquidación del Contrato.
LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	Dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación del mismo, se liquidará el presente Contrato de común acuerdo, conforme al artículo 11 de la Ley 1150 DE 2007, de lo contrario se liquidará unilateralmente por parte de **EL CONTRATANTE** de conformidad con lo prescrito en el mismo artículo. Para tal efecto se requerirá la presentación del Certificado de Recibo a Satisfacción Definitivo tanto Técnico como Económico, en que conste la Prestación del servicio y que fue ejecutado a satisfacción y ciñéndose a las estipulaciones contractuales, los precios pactados, y el cumplimiento de los aportes de que trata el Articulo 1 de la Ley 828 de 2.003. El Acta de Liquidación de mutuo acuerdo será suscrita por las partes contratantes. **PARÁGRAFO PRIMERO** – Para efectos de la Liquidación del Contrato de común acuerdo entre las partes se agotará el siguiente procedimiento dentro del término antes estipulado. **EL CONTRATANTE** invitará al **CONTRATISTA** a liquidar el Contrato de común acuerdo. De los acuerdos o desacuerdos que existan se levantará Acta suscrita entre los Contratantes. En caso de desacuerdo el **CONTRATANTE** mediante Acto Administrativo Motivado, dentro de los Cuatro (4) meses previstos para la liquidación, procederá a liquidarlo unilateralmente. **PARÁGRAFO SEGUNDO** – Los pagos contractuales pendientes que arroje la liquidación del Contrato y que no sean materia de controversia entre los Contratantes serán realizados dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha de suscripción del Acta de Liquidación de común acuerdo, previo cumplimiento de los trámites administrativos y fiscales vigentes.
INEXISTENCIA DEL VÍNCULO LABORAL	El presente contrato no genera relación laboral alguna entre **EL CONTRATANTE** y los empleados que **ELCONTRATISTA** ocupe en el cumplimiento del objeto Contractual. Por lo tanto, los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal de **ELCONTRATISTA**, son de responsabilidad exclusiva del mismo.
CESIONES Y SUBCONTRATOS:	**EL CONTRATISTA** no podrá ceder en todo o en parte el presente contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin previa autorización escrita de **EL CONTRATANTE**, pudiendo esta reservarse las razones que tenga para negar dicha autorización. La celebración de subcontratos no relevará al **ELCONTRATISTA** de las responsabilidades que asume en virtud del presente

	contrato. **EL CONTRATANTE** no adquirirá relación alguna con los Subcontratistas.
PERFECCIONAMIENTO LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN	Para el perfeccionamiento del presente contrato se requiere de la firma del contratante y para su ejecución se requiere la expedición del registro presupuestal, expedición de la póliza por parte del contratista y la aprobación por parte del contratante, la entrega de paz y salvo parafiscales y seguridad social firmado por el revisor fiscal si está obligado a tenerlo o el representante legal en caso contrario, dicho paz y salvo deberá presentarse en lo sucesivo para poder proceder al pago de lo ejecutado, junto con las planillas de pago donde se evidencie la cancelación de las mismas con relación del personal dispuesto para la ejecución del contrato .
CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD	*Confidencialidad e integridad de la información institucional:* Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá con la entidad los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar. En virtud del presente contrato, el contratista se obliga a no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del contrato; tales como: información locativa o de arquitectura física, lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de la labor, información contenida en los sistemas de información, documentación física, archivos digitales, información de los funcionarios y contratistas e información de los usuarios del Subsistema de Salud los cuales son de carácter reservado y confidencial. Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas para el cumplimiento del objeto contractual, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata, se considera también información confidencial: a) aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) la que no sea de fácil acceso, y c) aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial. *Cumplimiento de normatividad:* El contratista acatará los lineamientos del Régimen de protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información que les sea aplicable, en el marco de la ley estatutaria 1581 de 2012 y de la ley 1712 de 2014, del capítulo 25 titulo 2 del libro 2 de la parte 2 del decreto 1074 del 2015 y las normas que la modifiquen, reglamenten o sustituyan en virtud de lo cual se hacen responsables de la privacidad, seguridad y confidencialidad y la Resolución No. 08310 de 2016 por la cual se expide el Manual de Seguridad de la Información para la Policía Nacional.

De acuerdo a lo anterior, el Grupo de Analistas de Contratos de la Unidad Prestadora de Salud caldas, recomiendan al señor Comandante encargado de la Policía Metropolitana de Manizales dando cumplimiento a la Resolución No. 00090 del 15/01/2018, "*Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante Resolución 03049 de 2014*" (Deroga la Resolución No. 3256 del 16 de Diciembre de 2004), adjudicar el proceso PN UPRES MEMAZ MIC 043-2024 cuyo objeto es *"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" a la empresa LIAN BPO S.A.S Representada legalmente por la señora YERLY ANDREA SALAZAR VEGA, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.082.215.054 de Yaguará Huila, en atención a que cumplió técnica, jurídica y económicamente de conformidad con los términos establecidos en la invitación que rigió el proceso y la oferta presentada.

Atentamente,

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

ELABORADO POR:	SI. MARIANA BUITRAGO CARMONA Analista de Contratos
REVISADO POR:	IT. RICARDO ANDRÉS PALACIO PIEDRAHITA Jefe Administrativo UPRES Caldas
REVISADO POR:	Abog. SONIA MARINA ORTIZ ÁLVAREZ Jefe Asuntos Jurídicos
REVISADO POR:	ST. Lina María García León Jefe UPRES Caldas (E)
APROBADO POR:	CT. ELIANA MARCELA LOAIZA GARCÍA Jefe Administrativa MEMAZ

Ubicación c:\\mis documentos

Carrera 17 Calle 67 Esquina Av. La Sultana
Manizales Caldas
Teléfonos 8889299
decal.espco-con@policia.gov.co
www.polica.gov.co

ANEXO No. 1
CONDICIONES TECNICAS MÍNIMAS

ITEM	SERVICIO	CARACTERISTICAS	CANTIDAD
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	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA
5	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) 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

CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

ITEM	CONDICIONES DEL SERVICIO
1	EL contratista 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	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 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 entrega al contratista 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.

4	EL contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista debe prestar los Servicios Contac Center en castellano.
8	EL contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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.
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	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
14	EL contratista 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	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.

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	EL contratista 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.
18	El contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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
23	EL contratista 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
24	EL contratista 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). 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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	
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
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.
SUPERVISOR SERVICIO CONTAC CENTER	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en *Call Center*, prestadopor recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardwarey software necesarias para la prestación del servicio.
Herramientas de Hardware ySoftware	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 consu respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para accesoa 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 supervisorpara 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 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 capacitacióny 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.
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 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 delProveedor de Centro de Contacto.
Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar IVR transaccional, USSD, clicto 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
Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado

Descripción	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidospor 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 totalde SMS para un mensaje enviado. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de losoperadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMSllega 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 mmo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doblevía. 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 unmensaje 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 permitarealizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de lasrespuestas recibidas.
Tipo de SMS	SMS en una vía SMS
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, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
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 queestá desocupado atiende la llamada.

2p

	La Unidad Prestadora de Salud caldas define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, elProveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada. La Entidad Compradora debe contemplar los minutos requeridos paraaplicación 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 desdeque 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 seanoperados 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 móvilcelular
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permitaobtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada Número o contacto erradoCuelgue 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 queen 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. 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.
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

ANEXO No. 2
ANEXO ECONÓMICO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS	VALOR UNITARIO POR MES	CANTIDAD POR MES	VALOR ESTIMADO CANTIDAD POR MES
1	Agente general	Agente general/ Jornada Ordinaria/ técnico	$4,374,403.95	3	$13,123,211.84
2	Supervisor Servicios	Jornada Ordinaria/ Detallada	$8,394,168.49	1	$8,394,168.49
3	Troncal SIP	NA	$48,535.09	30	$1,456,052.66
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	$136,433.68	3	$409,301.04

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	CARACTERISTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO ESTIMADO INLCUIDO IVA
5	Gravacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	1	$39,622.38
6	Hora desarrollo	NA	1	$124,021.77
7	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	SMS en una vía	1	$5.91
8	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	1	$16.11
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	1	$45.24

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

ANEXO No. 3
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto contractual.
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
3. Responder en los plazos que la Unidad Prestadora de Salud Caldas del Departamento de Policía Caldas establezca en cada caso los requerimientos de aclaración o de información que le formule.
4. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Sena e ICBF), por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.
5. Constituir en debida forma y aportar al Grupo Contratos del Departamento de Policía Caldas dentro de los tres (3) días Calendario siguientes a la suscripción del contrato, la Garantía Única.
6. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, Penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
7. No acceder a peticiones de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el contratista deberá Informar de tal evento al Comando de Policía Caldas y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
8. En el caso que, durante el tiempo de ejecución del contrato, surja una situación de fuerza mayor o caso fortuito que afecte a cualquiera de las partes, se deberá informar inmediatamente por escrito a la contraparte correspondiente con el fin de definir la solución de mutuo acuerdo.
9. Cumplir con todas las condiciones técnicas y del servicio.
10. Constituir en debida forma y publicar en el SECOP II, dentro del plazo estipulado la garantía única.
11. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en el proceso de ejecución del contrato.
12. No estar reportado en el Registro Único de Infractores Ambientales – RUIA
13. El contratista que realice cualquier infracción ambiental por omisión de permisos, concesiones o licencias ambientales que hubiese sido necesario tramitar antes, durante y al finalizar el servicio u obra, será asumida como su responsabilidad, y sobre el particular la prioridad con que debe presentar informes.
14. Cumplir con el Artículo 10. "Obligaciones del Generador" del Decreto 4741 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral".
15. Las demás obligaciones del CONTRATISTA contenidas en el artículo 5º de la Ley 80 de 1993, así mismo, será civil y penalmente responsable por sus acciones u omisiones en la actuación contractual.
16. El OFERENTE deberá cumplir con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto No. 1072 de 2015 "por medio del cual se expide el Decreto No. 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y la Resolución No. 0312 de 2020 "Por la Cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo".
17. Presentar las garantías a que haya lugar dentro de los Tres (3) días hábiles siguientes en forma física, del mismo modo publicadas en la plataforma SECOP II, las cuales son requeridas por la entidad.
18. El contratista deberá asistir al área de contratos de la Unidad Prestadora de Salud Caldas a firmar la minuta, adiciones y/o prórrogas dentro del plazo establecido.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS.

1. Contar durante toda la vigencia contrato con la capacidad de los agentes requeridos.
2. Abstenerse de utilizar la información entregada por el contratante para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.
3. Responder ante la entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad a para el desarrollo de las actividades contratadas.

4. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad Compradora eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
5. Entregar la información requerida por las entidades para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
6. Entregar a la entidad un reporte de los servicios prestados al amparo del contrato, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del contrato.
7. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o sus beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.
8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales
9. Adoptar medidas de seguridad para mitigar las vulnerabilidades.
10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad
11. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
12. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.
13. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el contrato. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
14. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución del contrato.
15. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en la invitación.
16. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación de Servicios BPO.
17. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la entidad eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
18. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
19. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio

ANEXO No. 4

OBLIGACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL

1. Una vez se surta el proceso de contratación estatal, asignar un supervisor, a través de quien la POLICÍA NACIONAL DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS – UNIDAD PRESTADORA DE SALUD, mantendrá la interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA.
2. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del Supervisor designado para el efecto, exigiéndole la ejecución idónea y oportuna del objeto a contratar.
3. Recibir a satisfacción los bienes y/o servicios que sean entregados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas y en especial las especificaciones u obligaciones técnicas contenidas en el Anexo "ANEXO TÉCNICO".
4. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiere lugar, para lo cual el supervisor dará aviso oportuno a la POLICÍA NACIONAL DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS y a la UNIDAD PRESTADORA DE SALUD, sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.
5. Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto.
6. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato.
7. Solicitar y recibir información técnica respecto de los bienes y demás del CONTRATISTA en desarrollo del objeto del contractual.
8. Rechazar los bienes y/o servicios cuando no cumpla con los requerimientos técnicos exigidos
9. Cumplir con las Obligaciones señaladas en la Resolución No. 00090 del 15 de enero 2018 "por la cual se actualiza, modifica y complementa el manual de contratación de la Policía Nacional, adoptado mediante resolución 03049 de 2014", referente a las obligaciones y funciones de los supervisores e interventores de los contratos y la ley 1474 de 2011 artículos 83 y 84".

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

ELABORADO POR:	SI. MARIANA BUITRAGO CARMONA Analista de Contratos
REVISADO POR:	IT. RICARDO ANDRÉS PALACIO PIEDRAHITA Jefe Administrativo UPRES Caldas
REVISADO POR:	Abog. SONIA MARINA ORTIZ ÁLVAREZ Jefe Asuntos Jurídicos
REVISADO POR:	ST. Lina María García León Jefe UPRES Caldas (E)
APROBADO POR:	CT. ELIANA MARCELA LOAIZA GARCÍA Jefe Administrativa MEMAZ

Ubicación c:\\mis documentos

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHgcardena	GERARDO CARDENAS MAHECHA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	16-01-02-044	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS
Fecha y Hora Sistema:	2024-05-31-3:58 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 22324 de fecha 2024-05-15. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	22224	**Fecha Registro:**	2024-05-31	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		16-01-02-044 UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	130.000.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	130.000.000,00	**Saldo x Obligar:**	130.000.000,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	900271394	**Razón Social:**	GRUPO EMPRESARIAL LIAN SAS	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	076169992542	**Banco:**	BANCO DAVIVIENDA S.A.	**Tipo:**	Corriente	**Estado:**	Registro Previo

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79938245	**Nombre:**	JOHN CARLOS ROJAS RINCON	**Cargo:**	COMANDANTE DISAN METRPOLITANA DE MANIZALES

CAJA MENOR				**VIÁTICOS**				**DOCUMENTO SOPORTE**					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	91-8-20046-24	**Tipo:**	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	**Fecha:**	2024-05-31

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
O44 ATENCION SALUD	A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	Nación	16	SSF		130.000.000,00	0,00		
					Total:	130.000.000,00	0,00	130.000.000,00	130.000.000,00

Objeto:	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

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
16-01-02-044	DISAN METROPOLITANA MANIZALEZ	4-2	ANS - GASTOS GENERALES NACION SSF	2024-12-31	130,000,000.00	130,000,000.00	NINGUNO

ORIGINAL FIRMADO

Intendente ***EXEDIEL ARIAS CANDAMIL***
Jefe Presupuesto Policía Metropolitana de Manizales